Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Оренбургский государственный университет»**

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б.1.Б.15 Управление процессами»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
*27.03.02 Управление качеством*
(код и наименование направления подготовки)

*Общий профиль*
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
*Программа прикладного бакалавриата*

Квалификация
*Бакалавр*

Форма обучения
*Очная*

Год набора 2016

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
*наименование кафедры*

протокол № 7 от "4" 02 2016 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации _____ А.Л. Воробьев
*наименование кафедры* *подпись* *расшифровка подписи*

*Исполнители:*
Доцент кафедры МСиС _____ А.Л. Воробьев
*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

_____ _____ _____
*должность* *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
27.03.02 Управление качеством _____ А.Л. Воробьев
*код наименование* *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Грицай
*личная подпись* *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Р.Х. Хасанов
*личная подпись* *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Воробьев А.Л., 2016
© ОГУ, 2016

**1 Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цель (цели)** освоения дисциплины:

Формирование у студентов комплексных знаний, умений и навыков в области применения процессного подхода к управлению организацией\предприятием различных форм собственности.

**Задачи:**

- изложить сущность процессного подхода при создании систем менеджмента;
- познакомить студентов с методами идентификации и описания процессов, основываясь на применении современных прикладных электронных программ;
- развивать у студентов навыки моделирования процессов;
- закрепить методы приложения теории к решению практических задач;
- оценить уровень понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степень и качество усвоения материала студентами на практических занятиях и при выполнении курсовой работы;

обучить навыкам освоения методик описания процессов на всех уровнях управления и работы с нормативно-справочной литературой.

**2 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.14 Статистические методы в управлении качеством, Б.1.Б.16 Средства и методы управления качеством*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ДВ.6.1 Аудит качества, Б.1.В.ДВ.6.2 Аудит эффективности управления*

**3 Требования к результатам обучения по дисциплине**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
|---|---|
| **Знать:**<br>принципы системы менеджмента качества<br>**Уметь:**<br>различать разновидности методов управления качеством<br>**Владеть:**<br>понятийным аппаратом по вопросам средств и методов управления качеством | ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством |
| **Знать:**<br>основной спектр инструментов управления качеством<br>**Уметь:**<br>использовать инструменты управления качеством<br>**Владеть:**<br>способностью применять инструменты управления качеством | ОПК-2 способностью применять инструменты управления качеством |
| **Знать:**<br>теоретические положения по совершенствованию и улучшению состояния производственных процессов<br>принципы и основы моделирования и описания процессов с использованием современных нотаций;<br>**Уметь:**<br>проводить анализ состояния процесса; проводить анализ | ПК-4 способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества |

| Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций | Формируемые компетенции |
|---|---|
| возможных путей по улучшению состоянию и совершенствованию процесса, проводить оценку результативности и эффективности предложенных мероприятий по совершенствованию процессов;<br>проводить описание процессов, используя различные подходы контроля с использованием стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования.<br>**Владеть:**<br>навыками работы с несоответствиями, методиками улучшения состояния и совершенствования процессов;<br>навыками разработки моделей процесса, методиками анализа моделей; навыками пользования стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования | |

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

| Вид работы | Трудоемкость, академических часов | |
|---|---|---|
| | 7 семестр | всего |
| **Общая трудоёмкость** | **144** | **144** |
| **Контактная работа:** | **53,5** | **53,5** |
| Лекции (Л) | 18 | 18 |
| Практические занятия (ПЗ) | 34 | 34 |
| Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий | 1 | 1 |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен) | 0,5 | 0,5 |
| **Самостоятельная работа:**<br>*- выполнение курсовой работы (КР);*<br>*- подготовка к практическим занятиям;*<br>*- подготовка к рубежному контролю* | **90,5**<br>+ | **90,5** |
| **Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)** | **диф. зач.** | |

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | аудиторная работа | | | внеауд. работа |
| | | | Л | ПЗ | ЛР | |
| 1 | Введение в процессное управление | 17 | 2 | - | - | 15 |
| 2 | Процесс и его свойства | 17 | 2 | - | - | 15 |
| 3 | Описание процессов. Теоретические основы | 32 | 4 | 7 | - | 21 |
| 4 | Управление процессами | 24 | 2 | 7 | - | 15 |
| 5 | Анализ процессов | 24 | 2 | 7 | - | 15 |
| 6 | Совершенствование процессов | 24 | 2 | 7 | - | 15 |
| 7 | Информационная поддержка процессов | 24 | 2 | 7 | - | 15 |
| 8 | Зрелость процессов | 23 | 2 | 6 | - | 15 |
| | **Итого:** | **144** | **18** | **34** | | **92** |
| | **Всего:** | **144** | **18** | **34** | | **92** |

### 4.2 Содержание разделов дисциплины

**Раздел № 1 Введение в процессное управление.** Понятие о процессе. Процессный подход к управлению. Сравнение функционально- и процессно-ориентированных организаций. Функции и процессы в управлении. Процессный подход в международных стандартах (ISO серии 9000)

**Раздел № 2 Процесс и его свойства.** Определение процесса. Иерархия понятия «процесс». Задание процесса как объекта управления: владелец, цель, границы, интерфейс, входы и выходы процесса и т.д. Основные элементы процесса. Ресурсное окружение процесса. Свойства процесса. Классификация процессов.

**Раздел № 3 Описание процессов. Теоретические основы.** Общие принципы моделирования деятельности. Принципы выделения бизнес-процессов. Подходы к описанию процессов. Графическое и текстовое описание. Методология SADT. Стандарты IDEF. Методология DFD. Методология ARIS. Методология UML. Сравнительный анализ методологий моделирования. Ресурсное окружение процессов на разных уровнях описания.

**Раздел № 4 Управление процессами.** Жизненный цикл управления процессами. Методика управления бизнес-процессами. Двойная петля управления бизнес-процессами. Концепция Business Process Management. Построение системы процессного управления. Процессно-ориентированное управление и BSC. Разработка нормативной основы системы процессного управления.

**Раздел № 5 Анализ процессов.** Цели анализа процессов. Логический анализ. Анализ соблюдения методологии описания. Анализ ошибок процесса. Анализ топологии процесса, в том числе логики выполнения процесса. Анализ характеристик процесса (анализ данных мониторинга). Анализ ресурсного окружения процессов. Анализ трудовых ресурсов. Анализ входящих и выходящих документов. Анализ материальных, технических и ИТ ресурсов. Анализ рисков процесса. Анализ результатов имитационного моделирования и функционально-стоимостного анализа.

**Раздел № 6 Совершенствование процессов.** Совершенствование процессов. Виды усовершенствования процессов. Инжиниринг процессов. Реинжиниринг. Работа с несоответствиями. Оптимизация процессов. Администрирование совершенствования процессов. Ключевые факторы, влияющие на создание благоприятной среды для улучшений.

**Раздел № 7 Информационная поддержка процессов.** Основы информационного обеспечения процессов. Управление документацией. Технология WorkFlow. Выбор и внедрение информационных систем.

**Раздел № 8 Зрелость процессов.** Классификация организаций по зрелости процессов. Зрелые и незрелые организации. Аттестация процессов.

### 4.3 Практические занятия (семинары)

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|---|---|---|---|
| 1 | 3 | Графические и текстовое подходы к описанию процессов | 6 |
| 2 | 4 | Построение системы процессного управления | 6 |
| 3 | 5 | Анализ характеристик процессов | 6 |
| 4 | 6 | Оптимизация процессов | 6 |
| 5 | 7 | Информационная поддержка процессов | 5 |
| 6 | 8 | Классификация организаций по зрелости процессов | 5 |
| | | **Итого:** | **34** |

### 4.4 Курсовая работа (7 семестр)

Целью курсовой работы является формирование у студентов умения внедрять процессный подход в организации и навыков моделирования и управления процессами на различных стадиях жизненного цикла продукции.

Примерные темы курсовых работ:

1) Анализ и совершенствование процесса «Управление записями»;

2) Анализ и совершенствование процесса «Управление документацией»;

3) Анализ и совершенствование процесса «Проведение внутреннего аудита»
4) Анализ и совершенствование процесса «Управление несоответствующей продукцией»;
5) Анализ и совершенствование процесса «Корректирующие действия»;
6) Анализ и совершенствование процесса «Предупреждающие действия»;
7) Анализ и совершенствование процесса «Закупки»;
8) Анализ и совершенствование процесса «Метрологическая экспертиза конструкторской и технологической документации»;
9) Анализ и совершенствование процесса «Анализ со стороны руководства»;
10) Анализ и совершенствование процесса «Идентификация и описание процессов СМК»;
11) Анализ и совершенствование процесса «Маркетинг»;
12) Анализ и совершенствование процесса «Управление персоналом»;
13) Анализ и совершенствование процесса «Мониторинг и измерение продукции»;
14) Анализ и совершенствование процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей»;
15) Анализ и совершенствование процесса «Контроль качества готовой продукции»;
16) Анализ и совершенствование процесса «Послепродажная деятельность»;
17) Анализ и совершенствование процесса «Информационное обеспечение»;
18) Анализ и совершенствование процесса «Управление поставками»;
19) Анализ и совершенствование процесса «Управление ресурсами»;
20) Анализ и совершенствование процесса «Взаимодействие с поставщиками».

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Основная литература

5.1.1 Самсонова, М.В. Управление процессами: учебно-практическое пособие [Электронный ресур] / М.В. Самсонова– Ульяновск: УлГТУ, 2014. – 187 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491&sr=1, 19.04.2015;

5.1.2 5.1.4 Галямина, И. Г. Управление процессами [Текст]: учебник для бакалавров и магистров, обучающихся по направлению "Управление качеством" / И. Г. Галямина. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с. - (Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения). - Глоссарий: с. 292-304. - ISBN 978-5-496-00161-8.;

5.1.3 Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А.Н. Байдаков, О.С. Звягинцева, А.В. Назаренко и др. ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 179 с.: ил. [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484916

### 5.2 Дополнительная литература

5.2.1 Сорокин, А.А. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / А.А. Сорокин, А.Ю. Орлова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2014. - 212 с. : ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457746

5.2.2 Методика менеджмента процессов в системе качества. Р 50-601-46-2004 [Электронный ресурс]. – Введ. 2004.03.31 – М: СТАНДАРТИФОРМ, 2004. – 66 с., Режим доступа**:** http://www.zabgu.ru/files/gost_r_50-601-46-2004.pdf, 18.04.2016;

5.2.3 Методология функционального моделирования. РД 50.1.028-2001 [Электронный ресурс]. – Введ. 2001.07.02. – М.: ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2001. – 53 с., Режим доступа: http://www.machinelearning.ru/wiki/images/9/99/P_50-IDEF0.pdf, 19.04.2016

**5.3 Периодические издания**

5.3.1 Стандарты и качество» - международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством;

5.3.2 «Методы менеджмента качества» - журнал для специалистов в области менеджмента качества, контроля качества, обеспечения надежности и безопасности продукции;

5.3.3 «Контроль качества продукции» - первое национальное издание, специализирующееся на освещении вопросов оценки соответствия, повышающей доверие потребителей и конкурентоспособность бизнеса.

**5.4 Интернет-ресурсы**

5.4.1. http://www.ria-stk.ru - Рекламно-информационное агентство «Стандарты и качество»;

5.4.2 http://www.vniims.ru – Всероссийский научно-исследовательский институт метрологической службы;

5.4.3 http://www.gost.ru/wps/portal/pages/main - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;

5.4.4 http://metrob.ru - Вопросы прикладной метрологии и метрологического обеспечения предприятий;

5.4.5 http://metrologu.ru/info - Справочник метролога;

5.4.6 http://quality.eup.ru – Сайт, посвященный менеджменту качества во всем его разнообразии;

5.4.7 http://www.klubok.net – Сайт об управлении и маркетинге....

**5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

5.5.1 Операционная система - Microsoft Windows;

5.5.2 Пакет настольных приложений - Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access);

5.5.3 Бесплатное средство просмотра файлов PDF - Adobe Reader;

5.5.4 Свободный файловый архиватор - 7-Zip;

5.5.5 Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992– 2016]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe;

5.5.6 Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2016].– Режим доступа: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ;

5.5.7 Технорма/Документ [Электронный ресурс]: электронная версия библиографического указателя национальных стандартов Российской Федерации с возможностью просмотра полного содержания документов. Система содержит структурированный список всех стандартов, имеющих силу на момент выхода данной версии базы данных. / Разработчик Фирма «ИНТЕРСТАНДАРТ», Москва. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\gost\Install\tndoc_setup.exe.

**6 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.