

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

Заочная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры

протокол № 8 от "20" 02 2017 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры  А.Л. Воробьев
подпись расшифровка подписи

Исполнители:

Завкафедрой МСиС
должность  А.Л. Воробьев
подпись расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

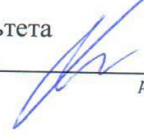
27.03.02 Управление качеством
код наименование  А.Л. Воробьев
личная подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки


личная подпись

Н.Н. Грицай
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета


личная подпись

Р.Х. Хасанов
расшифровка подписи

№ регистрации 55873

© Воробьев А.Л., 2017
© ОГУ, 2017

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
<u>Знать:</u> принципы системы менеджмента качества <u>Уметь:</u> различать разновидности методов управления качеством <u>Владеть:</u> понятийным аппаратом по вопросам средств и методов управления качеством	ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством
<u>Знать:</u> основной спектр инструментов управления качеством <u>Уметь:</u> использовать инструменты управления качеством <u>Владеть:</u> способностью применять инструменты управления качеством	ОПК-2 способностью применять инструменты управления качеством
<u>Знать:</u> теоретические положения по совершенствованию и улучшению состояния производственных процессов принципы и основы моделирования и описания процессов с использованием современных нотаций; <u>Уметь:</u>	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
проводить анализ состояния процесса; проводить анализ возможных путей по улучшению состоянию и совершенствованию процесса, проводить оценку результативности и эффективности предложенных мероприятий по совершенствованию процессов; проводить описание процессов, используя различные подходы контроля с использованием стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования. Владеть: навыками работы с несоответствиями, методиками улучшения состояния и совершенствования процессов; 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 зачетных единиц (144 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144
Контактная работа:	19,5	19,5
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение курсовой работы (КР); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю.	124,5 +	124,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	диф. зач.	

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Введение в процессное управление	16	1	-	-	15
2	Процесс и его свойства	17	2	-	-	15
3	Описание процессов. Теоретические основы	25	1	3	-	21
4	Управление процессами	18	1	2	-	15
5	Анализ процессов	19	2	2	-	15
6	Совершенствование процессов	17	1	1	-	15
7	Информационная поддержка процессов	17	1	1	-	15
8	Зрелость процессов	17	1	1	-	15
	Итого:	144	8	10		126
	Всего:	144	8	10		126

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 исходящих 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 текстовые подходы к описанию процессов	3
2	4	Построение системы процессного управления	2
3	5	Анализ характеристик процессов	2
4	6	Оптимизация процессов	1
5	7	Информационная поддержка процессов	1
6	8	Классификация организаций по зрелости процессов	1
		Итого:	10

4.4 Курсовая работа (8 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».

5.1 Основная литература

5.1.1 Самсонова, М.В. Управление процессами: учебно-практическое пособие [Электронный ресурс] / 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 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, 2017. - 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 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.

5.3 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://metrobr.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;

5.4.8 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;

5.4.9 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.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

5.5.1 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2017. – Режим доступа к системе в сети ОГУ: <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe>

5.5.2 КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2017. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>

5.5.3 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: \\fileserv1\gost\Install\ndoc_setup.exe.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования, 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.

Для проведения лекционных и практических занятий необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- ноутбук/стационарный компьютер с возможностью выхода в Интернет - 1шт.;
- экран переносной/стационарный – 1шт.;
- проектор – 1шт.