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 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры

протокол № 6 от "23" 01 2018 г.

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

Исполнители:
Зав. кафедрой 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., 2018
© ОГУ, 2018

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: принципы системы менеджмента качества **Уметь:** различать разновидности методов управления качеством **Владеть:** понятийным аппаратом по вопросам средств и методов управления качеством	ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством
Знать: основной спектр инструментов управления качеством **Уметь:** использовать инструменты управления качеством **Владеть:** способностью применять инструменты управления качеством	ОПК-2 способностью применять инструменты управления качеством
Знать: теоретические положения по совершенствованию и улучшению состояния производственных процессов принципы и основы моделирования и описания процессов с использованием современных нотаций; **Уметь:**	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 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: *- выполнение курсовой работы (КР);* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю*	**90,5** +	**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, 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 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, 18.04.2015;

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, 19.04.2015

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– 2018]. – 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, [1990–2018].– 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.