Минобрнауки России

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

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.8 Управление процессами»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

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

Управление качеством в социальных и производственно-технологических системах
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

2033584

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.8 Управление процессами*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры

протокол № 7 от "10" 02 2023 г.

Заведующий кафедрой
метрологии, стандартизации и сертификации Л.Н. Третьяк
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

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

ст. преподаватель кафедры МСиС В.А. Лукоянов
должность *подпись* *расшифровка подписи*

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

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

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

№ регистрации _____

© Воробьев А.Л, 2023
© Лукоянов В.А., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

- предоставить будущим бакалаврам в области управления качеством знания и практические навыки процессного управления;
- познакомить студентов с основными нормативными положениями в области процессного управления и научить их правильно идентифицировать, классифицировать и описывать процессы;
- научить их работать с нормативно-технической документацией в области качества.

Задачи:

- изложить материал программы дисциплины;
- 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 обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.22 Всеобщее управление качеством, Б1.Д.Б.28 Инжиниринг и реинжиниринг*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.28 Инжиниринг и реинжиниринг*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-3 Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг	ПК*-3-В-2 Понимает сущность процессного подхода, а также применяет инструменты управления процессами организации	**Знать:** принципы и основы моделирования и описания процессов с использованием современных нотаций; **Уметь:** проводить описание процессов, используя различные подходы контроля с использованием стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования. **Владеть:** 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);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);* *- 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	16	2	-		14
2	Процесс и его свойства	16	4	2		10
3	Описание процессов. Теоретические основы	30	2	10		18
4	Управление процессами	16	2	6		8
5	Анализ процессов	16	2	4		10
6	Совершенствование процессов	16	2	6		8
7	Информационная поддержка процессов	20	2	4		14
8	Зрелость процессов	14	2	2		10
	Итого:	144	18	34		92
	Всего:	144	18	34		92

4.2 Содержание разделов дисциплины

4.2.1 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)

4.2.2 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.

4.2.3 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.

4.2.4 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.

4.2.5 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.

4.2.6 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.

4.2.7 Информационная поддержка процессов

Основы информационного обеспечения процессов. Управление документацией. Технология WorkFlow. Выбор и внедрение информационных систем.

4.2.8 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	2	Процесс и его свойства	2
2	3	Описание процессов. Теоретические основы	10
3	4	Управление процессами	6
4	5	Анализ процессов	4
5	6	Совершенствование процессов	6
6	7	Информационная поддержка процессов	4
7	8	Зрелость процессов	2
		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».

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;

5.1.2 Тельнов, Ю. Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами : методология и технология : учебное пособие / Ю. Ф. Тельнов, И. Г. Фёдоров. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 208 с. : ил. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682237;

5.1.3 Пономарев, С. В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие. Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах [Электронный ресурс] / Пономарев С. В., Мищенко С. В., Мищенко Е. С. - Издательство ФГБОУ ВПО ТГТУ, 2013. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&book_id=277909.

5.2 Дополнительная литература

5.2.1 Черемных, С. В. Моделирование и анализ систем. IDEF-технологии: практикум / С. В. Черемных, И. О. Семенов, В. С. Ручкин. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 190 с.

5.1.2 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

Сайт научной библиотеки Оренбургского государственного университета (http://artlib.osu.ru);

– «Открытое образование», Каталог курсов: «Основы метрологии, стандартизация и оценка соответствия» (https://openedu.ru/course/); –

– Помощник предпринимателя в сфере стандартизации, метрологии и стандартизации (http://www.pompred.ru/);

– Сертификация и стандартизация в России – некоммерческий информационный сайт (http://www.rosstandart.ru);

– Метрология. Метрологическое обеспечение производства (http://www.metrob.ru/); – Справочник по сертификации, стандартизации и метрологии (http://tso.su/);

– АНО «Межрегиональный Центр Качества» (http://stroyinf.ru/);

– Сайт о менеджменте качества (http://quality.eup.ru/);

– Сайт Федерального агентства по техническому регулированию. http://www.gost.ru

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 Операционная система – Microsoft Windows.

2 Пакет настольных приложений – Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

3 Бесплатное средство просмотра файлов PDF – Adobe Reader.

4 Свободный файловый архиватор – 7-Zip.

5 Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992-2020]. – Режим доступа: в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.

6 Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990-2020].– Режим доступа: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.

7 Законодательство России [Электронный ресурс] : информационно-правовая система. – Режим доступа: http://pravo.fso.gov.ru/ips/, в локальной сети ОГУ.

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.