

13 ✓

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**
(ВлГУ)



А.А.Панфилов

« 14 » 03 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление процессами»
(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки **27.03.02 Управление качеством**

Профиль/программа подготовки

Уровень высшего образования **бакалавриат**

Форма обучения **очная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборатор занятия, час	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	2/72	12	12	-	48	зачет
Итого	2/72	12	12	-	48	зачет

Владимир 2016 г.

Handwritten signature

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В условиях рыночной экономики, интеграции производства и обслуживания в рамках международных сообществ качество выполняемых работ и услуг становится ключевой проблемой обеспечения конкурентоспособности и экономического развития предприятий. Управление качеством стало основным инструментом устранения технических барьеров при межгосударственной торговле в рамках Всемирной торговой организации и СНГ. В связи с этим вопросы методических и правовых основ создания систем качества и управления процессами на предприятиях и подготовка квалифицированных специалистов в этой области являются приоритетными в решении производственных задач.

Цель дисциплины: изучение современного подхода к управлению качеством продукции на основе стандартов ИСО серии 9000, изучение современных технологий управления процессами на предприятиях.

Данный курс позволяет получить знания и навыки по управлению процессами на отечественных предприятиях.

Задачи изучения дисциплины:

1. Понять сущность процессного подхода при создании СМК;
2. Изучить требования международных стандартов к системам качества;
3. Освоить технологии моделирования и управления бизнес-процессами;
4. Изучить правила оценки и аудита бизнес-процессов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «**Управление процессами**» относится к блоку Б1.Б.14.

Полученные знания, умения и навыки будут использоваться при выполнении дипломного проекта и изучения дисциплины «Информационное обеспечение, базы данных».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- способность анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа (ПК-1);
- способность применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги (ПК-2);
- способность применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества (ПК-4).

В результате изучения дисциплины студенты должны:

а) ЗНАТЬ:

- основы процессного подхода для разработки систем качества;
- этапы создания систем управления процессами;
- основные методы моделирования процессов;
- методы совершенствования процессов;
- структуру и требования к документации процессов;
- организацию внутренних аудитов процессов.

б) УМЕТЬ:

- применять проблемно-ориентированные методы анализа и оптимизации процессов СМК;

- участвовать в проведении корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на улучшение качества процессов;
 - применять сбалансированную систему показателей процессов;
 - применять статистические методы управления процессами;
- в) ВЛАДЕТЬ:
- методами организации структуры документирования процессов;
 - методами моделирования процессов.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы, 72 часа

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	№ недели	Виды учебной работы и трудоёмкость (в часах)					Объём учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости и формы промежуточной аттестации
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Курсовой проект	СРС		
1.	Процессный подход как основа разработки систем качества. Этапы создания систем управления процессами	7	1-2	2		2		8	2/50	
2.	Методы моделирования процессов. Сбалансированная система показателей процессов	7	3-4	2		2		8	2/50	Рейтинг-контроль №1
3.	Статистические методы управления процессами. Использование SPC для контроля процессов и аудита	7	5-6	2		2		8	2/50	Рейтинг-контроль №2
4.	Методы совершенствования процессов. Структура и требования к документации процессов	7	7-8	2		2		8	2/50	
5.	Выполнение требований разделов	7	9-10	2		2		8	2/50	Рейтинг-контроль

	ГОСТ Р ИСО 9001-2015									№3
6.	Затраты на процессы. Организация внутренних аудитов процессов	7	11-12	2		2		8	2/50	
	Итого:	7		12		12	-	48	12/50	Зачет

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

Теоретический курс

1. Процессный подход как основа разработки систем качества.
Термины и определения. Цели, преимущества. Классификация процессов. Методика определения процессов, необходимых для системы качества.
2. Этапы создания систем управления процессами.
Способы идентификации бизнес-процессов, назначение ответственных за процесс, права и обязанности владельцев процессов, определение входов и выходов процессов.
3. Методы моделирования процессов.
Проектирование процессов; управление входными данными и ресурсами; изучение, проверки, подтверждения; управление документацией.
4. Сбалансированная система показателей процессов.
Структура сбалансированной системы показателей бизнес-процессов: финансовые показатели, показатели удовлетворенности потребителей (внешних, внутренних), показатели, характеризующие персонал и владельцев процесса.
5. Статистические методы управления процессами.
Измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации; карты и схемы процессов.
6. Использование SPC для контроля процессов и аудита.
Применения статистических методов: контрольные и путевые листки, диаграммы Парето и Исикавы, гистограммы, контрольные карты, карты серий, диаграммы разброса.
7. Методы совершенствования процессов.
Уровни зрелости процессов. Методики улучшения процессов. Организация бизнес-проектирования процессов.
8. Структура и требования к документации процессов.
Анализ документации. Иерархия документов бизнес-процесса. Термины и определения. Требования к документации. Основные виды документированных процедур и записей. Принципы управления документами и записями.
9. Определение процессов, необходимых для СМК и их применение во всей организации, последовательности и взаимодействия этих процессов, критериев и методов, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами, наличия ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга; осуществление мониторинга, измерения и анализа этих процессов; принятие мер, необходимых для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.
10. Выполнение требований раздела «Процессы жизненного цикла продукции».
Планирование процессов жизненного цикла продукции. Процессы, связанные с потребителем. Проектирование. Закупки. Производство и обслуживание. Управление устройствами для мониторинга и измерений.
11. Затраты на процессы.
Категории затрат на процессы, методы расчета экономической эффективности

- процессов.
12. Организация внутренних аудитов процессов.
Цели аудита. Методология аудита. Планирование и проведение аудита. Подготовка отчета. Анализ результатов. Самооценка процесса.

Темы практических занятий

1. Изучение моделей и методов моделирования бизнес-процессов – 2 часа.
2. Изучение и применение SPC для контроля и управления процессов – 4 часов.
3. Разработка структуры документации бизнес-процесса – 2 часа.
4. Разработка требований к содержанию, построению и управлению бизнес-процесса – 2 часа.
5. Методы совершенствования процессов – 2 часа.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

- лекционно-семинарская система обучения (традиционные лекционные и практические занятия);
- самостоятельное чтение студентами учебной, учебно-методической и справочной литературы и последующие свободные дискуссии по освоенному ими материалу;
- применение мультимедиа технологий (проведение лекционных и семинарских занятий с применением компьютерных презентаций и демонстрационных роликов с помощью проектора или ЭВМ);
- технология развития критического мышления (прививание студентам навыков критической оценки выполненных практических занятий).

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы	
		Лекции	Практические занятия
1.	Тема 1	Дискуссии, разбор конкретных ситуаций, презентаций и опорные конспекты, материалы вузовских и внутри вузовских конференций, в сети Internet, а также материалы международных и российских научных конференций в области УК	Дискуссии, в том числе и в составе исследовательской группы, разбор конкретных ситуаций, тренинги по применению программных средств и комплексов в области методов контроля качества
2.	Тема 2		
3.	Тема 3		
4.	Тема 4		
5.	Тема 5		
6.	Тема 6		

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

6.1 Вопросы для зачета

1. Цели и задачи создания и внедрения процессного подхода в системе качества на предприятиях;
2. Основные проблемы при создании системы взаимосвязанных процессов систем качества на предприятиях;
3. Методы организации работ по разработке процессов систем качества.

4. Методология регламентации процессов системы качества.
5. Виды процессов систем качества.
6. Порядок разработки и управления документацией процессов систем качества
7. Особенности реализации требований процессов жизненного цикла продукции по разделам стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015
8. Уровни зрелости процессов системы качества
9. Методы совершенствования процессов системы качества.
10. Особенности проведения внутренних аудитов процессов системы качества
11. Особенности проведения аудитов второй стороны.
12. Подготовка персонала предприятия к внедрению процессного подхода.
13. Порядок организации корректирующих действий.
14. Организация работ по улучшению процессов системы качества.

6.2 Темы для рейтинг-контроля

- 1-й р/к Цели и задачи управления процессами системы качества на отечественных предприятиях.
- 2-й р/к Особенности выполнения требований к управлению процессами жизненного цикла продукции.
- 3-й р/к Методы моделирования и совершенствования процессов системы качества.

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям выполняется в свободное время между аудиторными занятиями и состоит в сборе информации по темам лекций и практических занятий.

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя с представлением отчета в виде контрольной работы.

Темы для самостоятельной работы

1. Процессный подход как основа разработки систем качества. Этапы создания систем управления процессами
2. Методы моделирования процессов. Сбалансированная система показателей процессов
3. Статистические методы управления процессами.
4. Методы совершенствования процессов. Выполнение требований разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2015
5. Затраты на процессы. Организация внутренних аудитов процессов

7. УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Карта обеспеченности литературой

№ п/п	Автор, название, вид издания, издательство	Год издания	Количество экземпляров в библиотеке ВлГУ	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ	Количество студентов, обучающихся по направлению	Обеспеченность студентов литературой, %
1	2	3	4	5	6	7
Основная литература						
1	Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 319 с. ISBN 978-5-16-001825-6	2015		http://znanium.com/bookread2.php?book=489829	18	100
2	Серенков П.С. Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 441 с. ISBN 978-5-16-009426-7	2014		http://znanium.com/bookread2.php?book=440743	18	100
3	Ляндау Ю.В. Теория процессного управления: Монография / Ю.В. Ляндау, Д.И. Стасевич. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 118 с. ISBN 978-5-16-006400-0	2014		http://znanium.com/bookread2.php?book=446467	18	100
Дополнительная литература						
4	Вдовин С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 299 с. ISBN 978-5-16-005070-6	2012		http://znanium.com/bookread2.php?book=239037	18	100
5	Заика И.Т. Системное управление качеством и экологическими аспектами: Учебник / И.Т. Заика, В.М. Смоленцев, Ю.П. Федулов. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0364-7	2014		http://znanium.com/bookread2.php?book=452255	18	100
6	Крышкин, О. Настольная книга по внутреннему аудиту: Риски и бизнес-процессы [Электронный ресурс] / Олег Крышкин. - М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. - 477 с. - ISBN 978-5-9614-4449-0.	2013		http://znanium.com/bookread2.php?book=520721	18	100

Интернет-ресурс: <http://www.quality.edu.ru>

Программное обеспечение: StatSoft STATISTICA 8 English

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория № 306-2, оборудованная проектором. Ноутбук.
2. Специализированная аудитория № 332-2.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (бакалавриат).

Рабочую программу составил к.т.н., доцент кафедры УКТР
(ФИО, подпись)

Сушев А.К.

Рецензент

Зам. директора АНО УИЦ

В.И. Кудряков

(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УКТР

Протокол № 6 от 11.03.2016 года

Заведующий кафедрой

[Handwritten Signature]

(ФИО, подпись)

Орлов Ю.А.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления подготовки 27.03.02 Управление качеством (бакалавриат)

Протокол № 6 от 11.03.2016 года

Председатель комиссии

[Handwritten Signature]

(ФИО, подпись)

Орлов Ю.А.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____