

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и
воспитательной работе
_____ М.В. Темлянец
подпись
« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Оптимизация бизнес-процессов в организации

27.04.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Бережливое производство»)

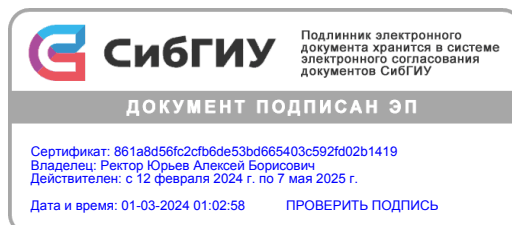
Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 2 года

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк
2022



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование компетенций в части знаний основ процессного подхода к управлению организацией и навыков разработки мероприятий по улучшению процессов.

Задачами учебной дисциплины являются:

- освоение подходов к выделению процессов организации и анализу текущего состояния процессов;
- разработки мероприятий по оптимизации процессов, внедрению усовершенствованных процессов и реализации стратегии постоянного улучшения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Интегрированные системы менеджмента качества и бережливого производства;
- Методы и инструменты бережливого производства;
- Разработка и внедрение систем менеджмента;
- Устойчивое развитие и стратегия компании;
- Философия и принципы бережливого производства;
- Математические методы анализа данных в системах менеджмента;
- Цифровая аналитика.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

- Аудит систем менеджмента;
- Практические аспекты внедрения бережливых технологий в организации;
- Методы управления производственными системами;
- Применение современных информационных систем и технологий в менеджменте;
- Бережливое производство в социальной сфере;
- Преддипломная практика;
- Научно-исследовательская работа;
- Организационно-управленческая практика;
- Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-1: Способен обеспечивать функционирование системы управления качеством (менеджмента качества)	ПК-1.1 Организует разработку, внедрение и сопровождение системы управления качеством (менеджмента качества) организации	<p>– знать: основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества).</p> <p>– уметь: применять методы контроля за функционированием системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг).</p> <p>– владеть: навыками организации работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации; формирования структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции</p>

			(работ, услуг) организации.
	ПК-2: Способен разрабатывать и реализовывать проекты совершенствования систем менеджмента с использованием методов и инструментов бережливого производства	ПК-1.2 Организует работы по совершенствованию процессов и системы управления качеством (менеджмента качества) на основе результатов анализа состояния производственных и управленческих процессов	<p>– знать: принципы построения современных производственных систем; современные методологии совершенствования производственных процессов.</p> <p>– уметь: анализировать современный российский и международный опыт внедрения, сопровождения и функционирования систем управления качеством в организации; применять современные методологии совершенствования производственных процессов.</p> <p>– владеть: навыками координации разработки документов системы управления качеством (менеджмента качества), необходимых для ее функционирования.</p>
		ПК-2.2 Управляет проектами преобразования организационной деятельности с использованием методов и инструментов лин-менеджмента	<p>– знать: методы и инструменты лин-менеджмента.</p> <p>– уметь: использовать методы и инструменты лин-менеджмента для совершенствования систем менеджмента.</p> <p>– владеть: навыками управления проектами преобразования организационной деятельности.</p>

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		ИТОГО	3 семестр
Форма промежуточной аттестации			зачет
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	144	144
	<i>зачетных единиц</i>	4	4
Лекции, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		42	42
в форме практической подготовки		0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		93	93
в форме практической подготовки		0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>		9	9
в форме практической подготовки		0	0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Понятие о процессе и процессном подходе (Понятие процесса и модели процесса. Классификация заинтересованных сторон организации. Понятие контекста организации. Модель процесса. Входы процесса. Выходы процесса. Управляющие воздействия. Ресурсы процесса: человеческие ресурсы, инфраструктура, среда для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерения, знания организации. Особенности процессного подхода. Особенности и недостатки функционального подхода. Особенности процессно-ориентированной организации. Возможности процессного подхода. Сравнительный анализ функционального и процессного менеджмента. Эволюция российского менеджмента в контексте процессного подхода. Процессный подход.

Порядок управления процессом. Управление процессом с позиции цикла PDCA);

Раздел 2 Реализация процессного подхода в организации (Выделение процессов. Определение цели и назначения процесса. Цепочки создания ценности. Определение границ процесса (входов и выходов). Поставщики и потребители процесса. Владелец процесса. Классификация процессов. Отнесение процессов к различным классам. Классификация процессов по уровням значимости (суперпроцессы, гиперпроцессы, метапроцессы, субпроцессы, макропроцессы, микропроцессы), структуре взаимодействия (индивидуальные процессы, вертикальные или функциональные процессы, горизонтальные процессы), назначению (основные процессы, обеспечивающие процессы, процессы менеджмента), взаимодействию (взаимосвязь по управлению, взаимосвязь по входу, обратная связь по управлению, обратная связь по входу, взаимосвязь «выход – ресурс»). Ключевые и критические процессы. Идентификация процессов. Присвоение индикатора, отличающего данный процесс от других (уникальное название или идентификационный номер). Определение последовательности и взаимодействия процессов. Взаимодействие процессов в организации. Сеть процессов. Назначение владельцев процессов. Владелец процесса. Основные критерии для выбора владельца процесса. Определение зоны ответственности владельца процесса. Описание процессов. Графическое описание процессов системы менеджмента качества организации. Матрица распределения ответственности и полномочий по этапам процесса. Идентификация рисков и возможностей. Управление рисками процессов системы менеджмента качества организации (идентификация рисков, анализ и оценивание рисков, разработка мероприятий по снижению рисков процессов системы менеджмента качества). Определение критериев результативности и эффективности для управления процессами. Результативность процесса. Эффективность процесса. Гибкость процесса. Составляющие характеристик качества процесса. Методы внедрения процессного подхода в организации. Реинжиниринг бизнес-процессов. Последовательность работ при реализации проекта по реинжинирингу. Особенности внедрения процессного подхода в рамках методологии TQM);

Раздел 3 Инструментарий описания процессов (Методы описания и визуализации процессов. Блок-схема процесса (алгоритм). Диаграмма последовательности. Карта процесса. Сетевой график. Диаграмма потоков. Диаграмма процесса принятия решений. Объективно-событийное описание процессов. Методологии IDEF и ARIS. Методология полного описания процесса. Подготовка проекта описания процесса. Рабочая группа. Обучение рабочих групп. Информирование и обучение персонала. Формирование моделей процессов. Сбор информации и проверка);

Раздел 4 Анализ текущего состояния процессов (Методы анализа процессов. Виды анализа процессов. Анализ показателей процесса. Классификация показателей процесса. Анализ показателей процесса с

позиций определения его эффективности и результативности. Статистические методы анализа показателей процесса. Выделение проблемной области. Стоимостной анализ. ABC-анализ. Пооперационный расчет затрат. Анализ ресурсного окружения процесса. Анализ рисков процессов. SWOT-анализ. Анализ результатов аудита процесса. Бенчмаркинг);

Раздел 5 Улучшение процессов (Разработка усовершенствованного процесса. Разработка мероприятий по улучшению процесса. Оценка эффективности оптимизации процесса. Оценка ресурсов, необходимых для улучшения процесса. Документирование процесса после внедрения улучшений. Внедрение улучшений. Обстоятельства, препятствующие внедрению улучшений. Непрерывное улучшение процессов. Оценка эффективности и результативности процессов).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 4.	1 Выявление и оценка показателей процесса 2 Выделение проблемной области 3 Выполнение стоимостного анализа процесса 4 Выявление и анализ рисков процесса 5 Проведение SWOT-анализа процесса 6 Анализ результатов аудита процесса 7 Анализ "текущего состояния" процесса 8 Бенчмаркинг как инструмент улучшения процессов	22	
Раздел 5.	1 Разработка "будущего состояния" процесса 2 Разработка мероприятий	20	

	по улучшению процесса 3 Документирование процесса после внедрения улучшений 4 Выявление проблем, препятствующих внедрению улучшений, и разработка мероприятий по их минимизации 5 Внедрение системы непрерывных улучшений		
Итого:		42	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования.	20	
Раздел 2.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования.	20	
Раздел 3.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования.	15	

Раздел 4.	1. Оформление отчета о практической работе; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	18	
Раздел 5.	1. Оформление отчета о практической работе; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	20	
Контроль	Подготовка к зачёту	9	
Итого:		102	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Блинов, А. О. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / А.О. Блинов, О.С. Рудакова, В.Я. Захаров, И.В. Захаров ; ред. А.О. Блинов. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 343 с. – ISBN 978-5-238-01823-2. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117146> (дата обращения: 21.02.2022);

2 Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А.И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт . – Москва : Юрайт, 2022. – 367 с. – ISBN 978-5-534-03094-5. – URL: <https://urait.ru/bcode/489237> (дата обращения: 21.02.2022);

3 Плахотникова, М. А. Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для вузов / М.А. Плахотникова, Ю.В. Вертакова. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 326 с. – ISBN 978-5-534-07333-1. – URL: <https://urait.ru/bcode/488777> (дата обращения: 21.02.2022);

4 Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем : учебное пособие для вузов / Ю.В. Куприянов, Е.А. Кутлуни. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 128 с. – ISBN 978-5-534-08500-6. – URL: <https://urait.ru/bcode/493733> (дата обращения: 21.02.2022);

5 Руководство по улучшению бизнес-процессов : практическое пособие ; ред. Милицкая Е., Оверченко М. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 130 с. – ISBN 978-5-9614-5341-6. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=288784> (дата обращения: 21.02.2022);

6 Кравченко, А.В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / Кравченко А.В., Драгунова Е.В., Кириллов Ю.В. – Москва : НГТУ, 2020. – 136 с. – ISBN 978-5-7782-4159-6. – URL:

<https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778241596.html> (дата обращения: 21.02.2022);

7 Борозенец, В. Н. Информационно-аналитический инструментарий управления бизнес-процессами в сельском хозяйстве : монография. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 142 с. – ISBN 978-5-9296-0720-2. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457154> (дата обращения: 21.02.2022);

8 Сорокин, А. А. Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие / А.А. Сорокин, А.Ю. Орлова. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. – 212 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457746> (дата обращения: 21.02.2022);

9 Шеер, Август-Вильгельм Индустрия 4.0 : от прорывной бизнес-модели к автоматизации бизнес-процессов : учебник. – Москва : Дело, 2020. – 272 с. – ISBN 978-5-85006-194-4. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785850061944.html> (дата обращения: 21.02.2022);

10 Назаренко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А.В. Назаренко, О.С. Звягинцева, Д.В. Запорожец. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 176 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614104> (дата обращения: 21.02.2022);

11 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. – ISBN 978-5-238-02622-0. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682237> (дата обращения: 21.02.2022).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 –]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: <http://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 –]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: <http://www.biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office 2010;
- Microsoft Windows 7;
- WinRAR 3.6.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

4 Электронный реферативный журнал (ЭлРЖ) : база данных / ВИНТИ РАН. – Москва, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспече-

нием доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Кольчурина Ирина Юрьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение А

Аннотация рабочей программы дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в организации»

по направлению подготовки (специальности)
27.04.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Бережливое производство»)
форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- формирование компетенций в части знаний основ процессного подхода к управлению организацией и навыков разработки мероприятий по улучшению процессов.

Задачами учебной дисциплины являются:

- освоение подходов к выделению процессов организации и анализу текущего состояния процессов;
- разработки мероприятий по оптимизации процессов, внедрению усовершенствованных процессов и реализации стратегии постоянного улучшения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Интегрированные системы менеджмента качества и бережливого производства;
- Методы и инструменты бережливого производства;
- Разработка и внедрение систем менеджмента;
- Устойчивое развитие и стратегия компании;
- Философия и принципы бережливого производства;
- Математические методы анализа данных в системах менеджмента;
- Цифровая аналитика.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

- Аудит систем менеджмента;
- Практические аспекты внедрения бережливых технологий в организации;

- Методы управления производственными системами;
- Применение современных информационных систем и технологий в менеджменте;
- Бережливое производство в социальной сфере;
- Преддипломная практика;
- Научно-исследовательская работа;
- Организационно-управленческая практика;
- Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-1: Способен обеспечивать функционирование системы управления качеством (менеджмента качества)	ПК-1.1 Организует разработку, внедрение и сопровождение системы управления качеством (менеджмента качества) организации	<p>– знать: основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества).</p> <p>– уметь: применять методы контроля за функционированием системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг).</p> <p>– владеть: навыками организации работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки</p>

			<p>и практики и стратегии развития организации; формирования структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации.</p>
		<p>ПК-1.2 Организует работы по совершенствованию процессов и системы управления качеством (менеджмента качества) на основе результатов анализа состояния производственных и управленческих процессов</p>	<p>– знать: принципы построения современных производственных систем; современные методологии совершенствования производственных процессов.</p> <p>– уметь: анализировать современный российский и международный опыт внедрения, сопровождения и функционирования систем управления качеством в организации; применять современные методологии совершенствования производственных процессов.</p> <p>– владеть: навыками координации разработки документов системы управления качеством (менеджмента качества), необходимых для ее функционирования.</p>
	<p>ПК-2: Способен разрабатывать и реализовывать проекты совершенствования систем менеджмента с использованием методов и инстру-</p>	<p>ПК-2.2 Управляет проектами преобразования организационной деятельности с использованием методов и инструментов лин-</p>	<p>– знать: методы и инструменты лин-менеджмента.</p> <p>– уметь: использовать методы и инструменты лин-менеджмента для</p>

	ментов бережливого производства	менеджмента	совершенствования систем менеджмента. – владеть: навыками управления проектами преобразования организационной деятельности.
--	---------------------------------	-------------	--

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		ИТОГО	3 семестр
Форма промежуточной аттестации			
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	144	144
	<i>зачетных единиц</i>	4	4
Лекции, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		42	42
в форме практической подготовки		0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>		93	93
в форме практической подготовки		0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>		9	9
в форме практической подготовки		0	0

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Понятие о процессе и процессном подходе (Понятие процесса и модели процесса. Классификация заинтересованных сторон организации. Понятие контекста организации. Модель процесса. Входы процесса. Выходы процесса. Управляющие воздействия. Ресурсы процесса: человеческие ресурсы, инфраструктура, среда для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерения, знания организации. Особенности процессного подхода. Особенности и недостатки функционального подхода. Особенности процессно-ориентированной организации. Возможности процессного подхода. Сравнительный анализ функционального и процессного менеджмента. Эволюция российского менеджмента в контексте процессного подхода. Процессный подход. Порядок управления процессом. Управление процессом с позиции цикла PDCA);

Раздел 2 Реализация процессного подхода в организации (Выделение процессов. Определение цели и назначения процесса. Цепочки создания ценности. Определение границ процесса (входов и выходов).

Поставщики и потребители процесса. Владелец процесса. Классификация процессов. Отнесение процессов к различным классам. Классификация процессов по уровням значимости (суперпроцессы, гиперпроцессы, метапроцессы, subprocessы, макропроцессы, микропроцессы), структуре взаимодействия (индивидуальные процессы, вертикальные или функциональные процессы, горизонтальные процессы), назначению (основные процессы, обеспечивающие процессы, процессы менеджмента), взаимодействию (взаимосвязь по управлению, взаимосвязь по входу, обратная связь по управлению, обратная связь по входу, взаимосвязь «выход – ресурс»). Ключевые и критические процессы. Идентификация процессов. Присвоение индикатора, отличающего данный процесс от других (уникальное название или идентификационный номер). Определение последовательности и взаимодействия процессов. Взаимодействие процессов в организации. Сеть процессов. Назначение владельцев процессов. Владелец процесса. Основные критерии для выбора владельца процесса. Определение зоны ответственности владельца процесса. Описание процессов. Графическое описание процессов системы менеджмента качества организации. Матрица распределения ответственности и полномочий по этапам процесса. Идентификация рисков и возможностей. Управление рисками процессов системы менеджмента качества организации (идентификация рисков, анализ и оценивание рисков, разработка мероприятий по снижению рисков процессов системы менеджмента качества). Определение критериев результативности и эффективности для управления процессами. Результативность процесса. Эффективность процесса. Гибкость процесса. Составляющие характеристик качества процесса. Методы внедрения процессного подхода в организации. Реинжиниринг бизнес-процессов. Последовательность работ при реализации проекта по реинжинирингу. Особенности внедрения процессного подхода в рамках методологии TQM);

Раздел 3 Инструментарий описания процессов (Методы описания и визуализации процессов. Блок-схема процесса (алгоритм). Диаграмма последовательности. Карта процесса. Сетевой график. Диаграмма потоков. Диаграмма процесса принятия решений. Объективно-событийное описание процессов. Методологии IDEF и ARIS. Методология полного описания процесса. Подготовка проекта описания процесса. Рабочая группа. Обучение рабочих групп. Информирование и обучение персонала. Формирование моделей процессов. Сбор информации и проверка);

Раздел 4 Анализ текущего состояния процессов (Методы анализа процессов. Виды анализа процессов. Анализ показателей процесса. Классификация показателей процесса. Анализ показателей процесса с позиций определения его эффективности и результативности. Статистические методы анализа показателей процесса. Выделение проблемной области. Стоимостной анализ. ABC-анализ. Пооперационный расчет за-

трат. Анализ ресурсного окружения процесса. Анализ рисков процессов. SWOT-анализ. Анализ результатов аудита процесса. Бенчмаркинг);

Раздел 5 Улучшение процессов (Разработка усовершенствованного процесса. Разработка мероприятий по улучшению процесса. Оценка эффективности оптимизации процесса. Оценка ресурсов, необходимых для улучшения процесса. Документирование процесса после внедрения улучшений. Внедрение улучшений. Обстоятельства, препятствующие внедрению улучшений. Непрерывное улучшение процессов. Оценка эффективности и результативности процессов).

6 Составитель(и):

доцент Кольчурина Ирина Юрьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).