

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

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Директор института передовых
инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
« ____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Бизнес-система организации

27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными
системами»)

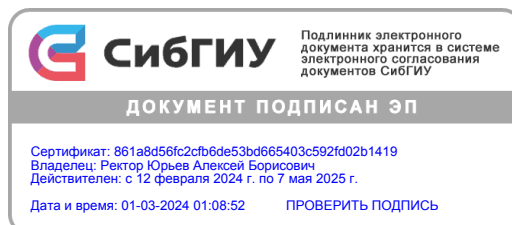
Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 4 года

Год начала подготовки 2023

Новокузнецк
2023



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- получение системы знаний по обоснованию принятия эффективных управленческих решений с помощью технологии управления бизнес-процессами.

Задачами учебной дисциплины являются:

- приобрести целостное представление об организации как системы бизнес-процессов;
- сформировать умение моделировать бизнес-процессы организации;
- овладеть и применять современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов организации;
- овладеть навыками использования инструментальных систем проектирования бизнес-процессов организации.

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

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам обязательной части **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Нормативно-правовое обеспечение управления качеством;
- Современные технологические системы производства продукции;
- Модельные системы менеджмента;
- Системы менеджмента бережливого производства;
- Отраслевые системы менеджмента;
- Практические аспекты внедрения отраслевых систем менеджмента в организации;
- Введение в систему непрерывных улучшений;
- Средства и методы управления качеством;
- Статистические методы в управлении качеством;
- Картирование потока создания ценности;
- Стандарты менеджмента рисков;
- Основы разработки технической документации;
- Моделирование процессов и объектов в производственных системах;
- Проектная деятельность 4;
- Проектная деятельность 6;
- Проектная деятельность 7.

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

- Внутренний аудит системы менеджмента качества организации;
- Оценка соответствия систем менеджмента организации;
- Методология разработки и внедрения системы менеджмента организации;
- Проектная деятельность 8;
- Моделирование бизнес-процессов.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Общепрофессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК	Планируемые результаты обучения
Разработка документации в области управления качеством	ОПК-11: Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества	ОПК-11.1 Использует профессиональную терминологию и знания основ разработки нормативно-технической документации в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества	<ul style="list-style-type: none"> – знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; основные понятия в сфере менеджмента качества; сущность и назначение процессного подхода; основные этапы внедрения процессного подхода в организации. – уметь: использовать понятия в сфере менеджмента качества. – владеть: способностью применять на практике требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества.

		<p>ОПК-11.2 Учитывает требования действующей нормативно-правовой документации при разработке документов</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к выделению, классификации и идентификации процессов системы менеджмента качества организации. – уметь: составлять реестр процессов системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. – владеть: способностью формировать план внедрения оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации (переход от состояния «как есть» к состоянию «как надо»).</p>
<p>Совершенствование профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3: Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.3 Применяет методы решения базовых задач в сфере управления качеством в технических системах</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к выделению, классификации и идентификации процессов системы менеджмента качества организации, определению последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества</p>

			<p>организации; основные элементы процесса системы менеджмента качества и его ключевых участников; подходы к графическому описанию и распределению ответственности участников по этапам процессов системы менеджмента качества организации. – уметь: выделять, классифицировать и идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации; определять последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации и проектировать их сеть. – владеть: навыками по разработке моделей процессов системы менеджмента качества организации в формате «как есть», описанию и визуализации процессов системы менеджмента качества организации, распределению ответственности участников внутри процессов системы</p>
--	--	--	---

			менеджмента качества организации.
Анализ и оценка профессиональной информации	ОПК-8: Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ОПК-8.1 Применяет методы и средства анализа в области управления качеством продукции, процессов, услуг	<p>– знать: методы анализа причин проблем в процессах системы менеджмента качества организации; методы оптимизации процессов системы менеджмента качества организации.</p> <p>– уметь: проводить анализ моделей процессов системы менеджмента качества организации в формате «как есть» с помощью различных методов анализа и оптимизации процессов системы менеджмента качества организации; проводить SWOT-анализ процессов системы менеджмента качества организации; идентифицировать ключевые и критические процессы системы менеджмента качества организации.</p> <p>– владеть: навыками по выбору и применению методов анализа причин проблем в процессах системы менеджмента качества</p>

			<p>организации, методов оптимизации процессов системы менеджмента качества организации.</p>
		<p>ОПК-8.2 Проводит критический анализ показателей качества по этапам жизненного цикла продукции и услуг</p>	<p>– знать: подходы к анализу процессов системы менеджмента качества организации; ключевые показатели деятельности организации (показатели KPI); алгоритм разработки показателей KPI процессов системы менеджмента качества организации.</p> <p>– уметь: определять ключевые показатели KPI процессов системы менеджмента качества организации; осуществлять сбор значений показателей KPI в формате «как есть».</p> <p>– владеть: навыками по измерению и анализу значений показателей KPI процессов системы менеджмента качества организации, выявлению проблем и проблемных показателей KPI в процессах системы менеджмента качества организации.</p>
		<p>ОПК-8.3 Обобщает</p>	<p>– знать: требования</p>

		профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	международных стандартов ИСО серии 9000 к мониторингу и измерению, управлению несоответствующим и результатами процессов, управлению несоответствиями и корректирующими действиями; улучшению процессов системы менеджмента качества организации; методики оптимизации процессов системы менеджмента качества организации. – уметь: разрабатывать модели процессов системы менеджмента качества организации в формате «как надо». – владеть: способностью анализировать и улучшать процессы системы менеджмента качества организации.
--	--	---	---

4 Объем и содержание учебной дисциплины

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

Контактная работа включает в себя занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может

проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		ИТОГО	7 семестр
Форма промежуточной аттестации			зачет, зачет с оценкой по КР
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	108	108
	<i>зачетных единиц</i>	3	3
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>		32	32
в форме практической подготовки		0	0
Курсовая работа, <i>академ. час.</i>		36	36
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>		31	31
в форме практической подготовки		0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>		9	9
в форме практической подготовки		0	0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Процессный подход к управлению организацией: теория и практика применения;

Тема 1.1 Сущность и назначение процессного подхода (Определение понятий «процесс», «бизнес-процесс». Модель процесса. Входы процесса. Выходы процесса. Управляющие воздействия. Ресурсы процесса: человеческие ресурсы, инфраструктура, среда для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерения, знания организации. Заинтересованные стороны процесса (поставщики и потребители процесса; владелец процесса). Порядок управления процессом. Управление процессом с позиции цикла PDCA. Концепция процессного подхода к управлению организацией);

Тема 1.2 Основные этапы внедрения процессного подхода в организации (Выделение процессов (определение цели и назначения процесса; определение границ процесса (входов и выходов). Классификация процессов (отнесение процессов к различным классам; классификация процессов по уровням значимости, структуре взаимодействия, назначению, взаимодействию; ключевые и критические процессы). Идентификация процессов (присвоение идентификатора). 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; матрица распределения ответственности и полномочий по этапам процесса). Идентификация рисков и возможностей процессов (менеджмент рисков процессов: идентификация рисков, анализ рисков, сравнительная оценка рисков, обработка рисков). Определение критериев результативности и эффективности для управления процессами (результативность, эффективность и гибкость процессов);

Тема 1.3 Методы описания и визуализации процессов (Картирование взаимосвязей. Блок-схема процесса (алгоритм). Межфункциональная блок-схема процесса. Многоуровневая блок-схема процесса. Карта процесса (диаграмма потока). Сетевой график. Диаграмма процесса осуществления программы. Методология функционального моделирования IDEF (IDEF0, IDEF3);

Тема 1.4 Мониторинг, измерение и анализ показателей 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. Картирование потока создания ценности);

Раздел 2 Оптимизация бизнес-процессов организации (Исследование и моделирование бизнес-процесса (визуализация бизнес-процесса организации «как есть», выявление проблем и возможностей для совершенствования). Применение методов анализа и оптимизации бизнес-процессов (создание модели оптимизированного бизнес-процесса организации; показатели эффективности бизнес-процесса (KPI). Регламентация бизнес-процесса (создание регламента бизнес-процесса организации). Тестирование бизнес-процесса на пилотном участке (тестирование бизнес-процесса организации на производственном подразделении, участке, виде продукции и т.д.). Ввод бизнес-процесса в промышленную эксплуатацию (масштабирование бизнес-процесса, обучение работников организации, контроль отклонений по ключевым показателям (KPI)).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		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, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 2.	Выделение, классификация и идентификация процессов. Определение последовательности и взаимодействия бизнес-процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе	4	
Раздел 2.	Разработка модели бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе, в формате «как есть»	4	
Раздел 2.	Анализ бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе	4	
Раздел 2.	Анализ причин проблем и выбор методов оптимизации бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе	4	
Раздел 2.	Реализация методов оптимизации бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе	8	
Раздел 2.	Разработка модели бизнес-процесса системы	8	

	менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе, в формате «как надо»		
Итого:		32	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		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, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 2.	Оптимизация бизнес-процесса _____ (наименование бизнес-процесса) в условиях _____ (наименование организации)	36	
Итого:		36	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования; 3. Решение ситуационных задач.	8	
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение теоретического материала; 3. Оформление отчета о практической работе;	23	

	4. Подготовка к практическому занятию.		
Курсовая работа	Выполнение курсовой работы	36	0
Контроль	Подготовка к зачёту	9	
Итого:		76	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Куприянов, Ю. В. Бизнес-системы. Основы теории управления : учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 217 с. — ISBN 978-5-534-14352-2. — URL: <https://urait.ru/bcode/515977> (дата обращения: 10.04.2023);

2 Заграновская, А. В. Системный анализ : учебное пособие для вузов / А. В. Заграновская, Ю. Н. Эйссер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 424 с. — ISBN 978-5-534-13893-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/519739> (дата обращения: 10.04.2023);

3 Методы принятия управленческих решений : учебное пособие для вузов / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 351 с. — ISBN 978-5-534-16409-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/530956> (дата обращения: 10.04.2023);

4 Корнеев, И. К. Документирование управленческой деятельности : учебник для вузов / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 438 с. — ISBN 978-5-534-16001-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/523610> (дата обращения: 10.04.2023);

5 Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 167 с. — ISBN 978-5-534-07048-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/515544> (дата обращения: 10.04.2023);

6 Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем : учебное пособие для вузов / Ю. В. Куприянов, Е. А. Кутлунин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 128 с. — ISBN 978-5-534-08500-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/515978> (дата обращения: 10.04.2023);

7 Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — ISBN 978-5-534-05048-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/511154> (дата обращения: 10.04.2023);

8 Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 228 с. — ISBN 978-5-534-09385-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/517266> (дата обращения: 10.04.2023);

9 Вяткин, В. Н. Риск-менеджмент : учебник / В. Н. Вяткин, В. А. Гамза, Ф. В. Маевский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 365 с. — ISBN 978-5-9916-3502-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/511018> (дата обращения: 10.04.2023);

10 Основы риск-менеджмента / М. Круи, Д. Гэлаи, В. Б. Минасян, Р. Марк. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 388 с. — ISBN 978-5-534-02578-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/510526> (дата обращения: 10.04.2023);

11 Теория и практика принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / В. И. Бусов, Н. Н. Лябах, Т. С. Саткалиева, Г. А. Таспенова ; под общей редакцией В. И. Бусова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 279 с. — ISBN 978-5-534-03859-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/511216> (дата обращения: 10.04.2023);

12 Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — ISBN 978-5-534-14539-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 10.04.2023);

13 Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — ISBN 978-5-534-14589-2. — URL: <https://urait.ru/bcode/511754> (дата обращения: 10.04.2023);

14 Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700> (дата обращения: 10.04.2023);

15 Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 475 с. — ISBN 978-5-534-16195-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/530592> (дата обращения: 10.04.2023).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». — 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 Национальная электронная библиотека (НЭБ) : информационная система / ФГБУ «РГБ». – Москва, [2015 –]. – URL: <http://rusneb.ru>. – Режим доступа: по подписке;

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

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

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

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

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

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice;
- Р7-Офис;
- Сервис поиска текстовых заимствований Руконтекст.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки 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.

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 лекционного типа (лекций), оборудованную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

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

Составитель(и):

доцент Волкова Татьяна Александровна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Бизнес-система организации»

по направлению подготовки (специальности)

27.03.02 «Управление качеством»

(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)

форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- получение системы знаний по обоснованию принятия эффективных управленческих решений с помощью технологии управления бизнес-процессами.

Задачами учебной дисциплины являются:

- приобрести целостное представление об организации как системы бизнес-процессов;
- сформировать умение моделировать бизнес-процессы организации;
- овладеть и применять современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов организации;
- овладеть навыками использования инструментальных систем проектирования бизнес-процессов организации.

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

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам обязательной части **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Нормативно-правовое обеспечение управления качеством;
- Современные технологические системы производства продукции;
- Модельные системы менеджмента;
- Системы менеджмента бережливого производства;
- Отраслевые системы менеджмента;
- Практические аспекты внедрения отраслевых систем менеджмента в организации;
- Введение в систему непрерывных улучшений;
- Средства и методы управления качеством;
- Статистические методы в управлении качеством;

- Картирование потока создания ценности;
- Стандарты менеджмента рисков;
- Основы разработки технической документации;
- Моделирование процессов и объектов в производственных системах;
- Проектная деятельность 4;
- Проектная деятельность 6;
- Проектная деятельность 7.

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

- Внутренний аудит системы менеджмента качества организации;
- Оценка соответствия систем менеджмента организации;
- Методология разработки и внедрения системы менеджмента организации;
- Проектная деятельность 8;
- Моделирование бизнес-процессов.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Общепрофессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК	Планируемые результаты обучения
Разработка документации в области управления качеством	ОПК-11: Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества	ОПК-11.1 Использует профессиональную терминологию и знания основ разработки нормативно-технической документации в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; основные понятия в сфере менеджмента качества; сущность и назначение процессного подхода; основные этапы внедрения процессного подхода в организации. – уметь: использовать понятия в сфере менеджмента качества. – владеть:

			<p>способностью применять на практике требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества.</p>
		<p>ОПК-11.2 Учитывает требования действующей нормативно-правовой документации при разработке документов</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к выделению, классификации и идентификации процессов системы менеджмента качества организации. – уметь: составлять реестр процессов системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. – владеть: способностью формировать план внедрения оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации (переход от состояния «как есть» к состоянию «как надо»).</p>
<p>Совершенствование профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3: Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в</p>	<p>ОПК-3.3 Применяет методы решения базовых задач в сфере управления качеством в технических</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к выделению, классификации и идентификации</p>

	<p>технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности</p>	<p>системах</p>	<p>процессов системы менеджмента качества организации, определению последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества организации; основные элементы процесса системы менеджмента качества и его ключевых участников; подходы к графическому описанию и распределению ответственности участников по этапам процессов системы менеджмента качества организации. – уметь: выделять, классифицировать и идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации; определять последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации и проектировать их сеть. – владеть: навыками по разработке моделей процессов системы менеджмента качества организации в формате «как есть», описанию и</p>
--	---	-----------------	---

			<p>визуализации процессов системы менеджмента качества организации, распределению ответственности участников внутри процессов системы менеджмента качества организации.</p>
<p>Анализ и оценка профессиональной информации</p>	<p>ОПК-8: Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг</p>	<p>ОПК-8.1 Применяет методы и средства анализа в области управления качеством продукции, процессов, услуг</p>	<p>– знать: методы анализа причин проблем в процессах системы менеджмента качества организации; методы оптимизации процессов системы менеджмента качества организации. – уметь: проводить анализ моделей процессов системы менеджмента качества организации в формате «как есть» с помощью различных методов анализа и оптимизации процессов системы менеджмента качества организации; проводить SWOT-анализ процессов системы менеджмента качества организации; идентифицировать ключевые и критические процессы системы менеджмента</p>

			<p>качества организации. – владеть: навыками по выбору и применению методов анализа причин проблем в процессах системы менеджмента качества организации, методов оптимизации процессов системы менеджмента качества организации.</p>
		<p>ОПК-8.2 Проводит критический анализ показателей качества по этапам жизненного цикла продукции и услуг</p>	<p>– знать: подходы к анализу процессов системы менеджмента качества организации; ключевые показатели деятельности организации (показатели KPI); алгоритм разработки показателей KPI процессов системы менеджмента качества организации. – уметь: определять ключевые показатели KPI процессов системы менеджмента качества организации; осуществлять сбор значений показателей KPI в формате «как есть». – владеть: навыками по измерению и анализу значений показателей KPI процессов системы менеджмента качества</p>

			<p>организации, выявлению проблем и проблемных показателей КРІ в процессах системы менеджмента качества организации.</p>
		<p>ОПК-8.3 Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг</p>	<p>– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к мониторингу и измерению, управлению несоответствующим и результатами процессов, управлению несоответствиями и корректирующими действиями; улучшению процессов системы менеджмента качества организации; методики оптимизации процессов системы менеджмента качества организации.</p> <p>– уметь: разрабатывать модели процессов системы менеджмента качества организации в формате «как надо».</p> <p>– владеть: способностью анализировать и улучшать процессы системы менеджмента качества организации.</p>

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		ИТОГО	7 семестр
Форма промежуточной аттестации			зачет, зачет с оценкой по КР
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	108	108
	<i>зачетных единиц</i>	3	3
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>		32	32
в форме практической подготовки		0	0
Курсовая работа, <i>академ. час.</i>		36	36
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>		31	31
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 Процессный подход к управлению организацией: теория и практика применения;

Тема 1.1 Сущность и назначение процессного подхода (Определение понятий «процесс», «бизнес-процесс». Модель процесса. Входы процесса. Выходы процесса. Управляющие воздействия. Ресурсы процесса: человеческие ресурсы, инфраструктура, среда для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерения, знания организации. Заинтересованные стороны процесса (поставщики и потребители процесса; владелец процесса). Порядок управления процессом. Управление процессом с позиции цикла PDCA. Концепция процессного подхода к управлению организацией);

Тема 1.2 Основные этапы внедрения процессного подхода в организации (Выделение процессов (определение цели и назначения процесса; определение границ процесса (входов и выходов). Классификация процессов (отнесение процессов к различным классам; классификация процессов по уровням значимости, структуре взаимодействия, назначению, взаимодействию; ключевые и критические процессы). Идентификация процессов (присвоение идентификатора). 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; матрица распределения ответственности и полномочий по этапам процесса). Идентификация рисков и возможностей процессов

(менеджмент рисков процессов: идентификация рисков, анализ рисков, сравнительная оценка рисков, обработка рисков). Определение критериев результативности и эффективности для управления процессами (результативность, эффективность и гибкость процессов);

Тема 1.3 Методы описания и визуализации процессов (Картирование взаимосвязей. Блок-схема процесса (алгоритм). Межфункциональная блок-схема процесса. Многоуровневая блок-схема процесса. Карта процесса (диаграмма потока). Сетевой график. Диаграмма процесса осуществления программы. Методология функционального моделирования IDEF (IDEF0, IDEF3);

Тема 1.4 Мониторинг, измерение и анализ показателей 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. Картирование потока создания ценности);

Раздел 2 Оптимизация бизнес-процессов организации (Исследование и моделирование бизнес-процесса (визуализация бизнес-процесса организации «как есть», выявление проблем и возможностей для совершенствования). Применение методов анализа и оптимизации бизнес-процессов (создание модели оптимизированного бизнес-процесса организации; показатели эффективности бизнес-процесса (KPI). Регламентация бизнес-процесса (создание регламента бизнес-процесса организации). Тестирование бизнес-процесса на пилотном участке (тестирование бизнес-процесса организации на производственном подразделении, участке, виде продукции и т.д.). Ввод бизнес-процесса в промышленную эксплуатацию (масштабирование бизнес-процесса, обучение работников организации, контроль отклонений по ключевым показателям (KPI).

6 Составитель(и):

доцент Волкова Татьяна Александровна (кафедра менеджмента качества и инноваций).