

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»)

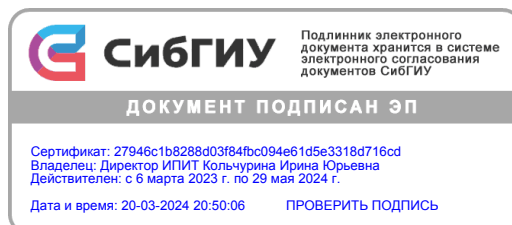
Квалификация выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная форма

Срок обучения: 3 года

Год начала подготовки 2024

Новокузнецк  
2024



## **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;
- Производственные системы;
- Модельные системы менеджмента;
- Системы менеджмента бережливого производства;
- Отраслевые системы менеджмента;
- Практические аспекты внедрения отраслевых систем менеджмента в организации;
- Введение в систему непрерывных улучшений;
- Основы технологии производства продукции (оказания услуг);
- Средства и методы управления качеством;
- Статистические методы в управлении качеством;
- 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 и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным 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; применять на практике требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества.
		ОПК-11.2 Учитывает требования	– знать: требования международных стандартов ИСО

		действующей нормативно-правовой документации при разработке документов	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; формировать план внедрения оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации (переход от состояния «как есть» к состоянию «как надо»).
Совершенствование профессиональной деятельности	ОПК-3: Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ОПК-3.3 Применяет методы решения базовых задач в сфере управления качеством в технических системах	– 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 организации; основные элементы процесса системы менеджмента качества и его

			<p>ключевых участников; подходы к графическому описанию и распределению ответственности участников по этапам процессов системы менеджмента качества организации.</p> <p>– уметь: выделять, классифицировать и идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации; определять последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации и проектировать их сеть; разрабатывать модели процессов системы менеджмента качества организации в формате «как есть»; описывать и визуализировать процессы системы менеджмента качества организации; распределять ответственность участников внутри процессов системы менеджмента качества организации.</p>
Анализ и оценка профессиональной информации	ОПК-8: Способен осуществлять критический анализ и	ОПК-8.1 Применяет методы и средства анализа в области	– знать: методы анализа причин проблем в процессах системы

	<p>обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг</p>	<p>управления качеством продукции, процессов, услуг</p>	<p>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 качества организации; выбирать и применять методы анализа причин проблем в процессах системы менеджмента качества организации, методы оптимизации процессов системы менеджмента качества организации.</p>
		ОПК-8.2 Проводит	– знать: подходы к

		<p>критический анализ показателей качества по этапам жизненного цикла продукции и услуг</p>	<p>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»; измерять и анализировать значения показателей KPI процессов системы менеджмента качества организации, выявлять проблемы и проблемные показатели KPI 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</p>

			<p>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»; анализировать и улучшать процессы системы менеджмента качества организации.</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 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		<b>ИТОГО</b>	<b>5 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации			
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	<b>108</b>	108
	<i>зачетных единиц</i>	<b>3</b>	3



Лекции, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	<b>32</b>	32
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Курсовая работа, <i>академ. час.</i>	<b>36</b>	36
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	<b>31</b>	31
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	<b>9</b>	9
в форме практической подготовки	<b>0</b>	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>		
<b>Итого:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

## 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	4	

	последовательности и взаимодействия бизнес-процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе		
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 менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе, в формате «как надо»	8	
<b>Итого:</b>		<b>32</b>	<b>0</b>

## 7 Перечень тем лабораторных работ

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

### 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	
<b>Итого:</b>		<b>36</b>	<b>0</b>

### 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; 4. Подготовка к практическому занятию.	23	
<i>Курсовая работа</i>	<i>Выполнение курсовой работы</i>	36	0
<i>Контроль</i>	<i>Подготовка к зачёту</i>	9	
<b>Итого:</b>		<b>76</b>	<b>0</b>

### 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, 2024. — 217 с. — ISBN 978-5-534-14352-2. — URL: <https://urait.ru/bcode/540488> (дата обращения: 01.03.2024);

2 Заграновская, А. В. Системный анализ : учебное пособие для вузов / А. В. Заграновская, Ю. Н. Эйссер. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 424 с. — ISBN 978-5-534-13893-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/543988> (дата обращения: 01.03.2024);

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, 2024. — 350 с. — ISBN 978-5-534-16409-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/541552> (дата обращения: 01.03.2024);

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, 2024. — 438 с. — ISBN 978-5-534-16001-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/536393> (дата обращения: 01.03.2024);

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, 2024. — 167 с. — ISBN 978-5-534-07048-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/540093> (дата обращения: 01.03.2024);

6 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 : Издательство Юрайт, 2024. — 128 с. — ISBN 978-5-534-08500-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/540489> (дата обращения: 01.03.2024);

7 Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 534 с. — ISBN 978-5-534-16695-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/544948> (дата обращения: 01.03.2024);

8 Вяткин, В. Н. Риск-менеджмент : учебник / В. Н. Вяткин, В. А. Гамза, Ф. В. Маевский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 365 с. — ISBN 978-5-9916-3502-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/536005> (дата обращения: 01.03.2024);

9 Основы риск-менеджмента / М. Круи, Д. Гэлаи, В. Б. Минасян, Р. Марк. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 388 с. — ISBN 978-5-534-02578-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/535504> (дата обращения: 01.03.2024);

10 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, 2024. — 276 с. — ISBN 978-5-534-16710-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/536205> (дата обращения: 01.03.2024);

11 Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 427 с. — ISBN 978-5-534-17580-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/535547> (дата обращения: 01.03.2024);

12 Практический менеджмент качества : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — ISBN 978-5-534-17417-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/533593> (дата обращения: 01.03.2024);

13 Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 410 с. — ISBN 978-5-534-03736-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/535677> (дата обращения: 01.03.2024);

14 Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — ISBN 978-5-534-11517-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/535455> (дата обращения: 01.03.2024).

#### **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 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: <https://biblioclub.ru>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — URL: <http://www.biblioclub.ru>;

6 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>;

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

8 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;
- Производственные системы;
- Модельные системы менеджмента;
- Системы менеджмента бережливого производства;
- Отраслевые системы менеджмента;
- Практические аспекты внедрения отраслевых систем менеджмента в организации;
- Введение в систему непрерывных улучшений;
- Основы технологии производства продукции (оказания услуг);
- Средства и методы управления качеством;
- Статистические методы в управлении качеством;

- 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 и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным 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; применять на практике требования

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

	деятельности	<p>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.</p> <p>– уметь: выделять, классифицировать и идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации; определять последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации и проектировать их сеть; разрабатывать модели процессов системы менеджмента качества организации в формате «как есть»; описывать и визуализировать процессы системы менеджмента качества организации; распределять ответственность</p>
--	--------------	--

			участников внутри процессов системы 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; выбирать и применять методы анализа причин проблем в процессах системы</p>

			<p>менеджмента качества организации, методы 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»; измерять и анализировать значения показателей KPI процессов системы менеджмента качества организации, выявлять проблемы и проблемные показатели KPI в процессах системы менеджмента качества организации.</p>

		ОПК-8.3 Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	<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»; анализировать и улучшать процессы системы менеджмента качества организации.</p>
--	--	--	---

#### 4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		<b>ИТОГО</b>	<b>5 семестр</b>
Форма промежуточной аттестации			<i>зачет, зачет с оценкой по КР</i>
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	<b>108</b>	108
	<i>зачетных единиц</i>	<b>3</b>	3
Лекции, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		<b>0</b>	0
в форме практической подготовки		<b>0</b>	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		<b>32</b>	32

в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Курсовая работа, <i>академ. час.</i>	<b>36</b>	36
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	<b>0</b>	0
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	<b>31</b>	31
в форме практической подготовки	<b>0</b>	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	<b>9</b>	9
в форме практической подготовки	<b>0</b>	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).