МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Инженерный институт

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Управление процессами Б1.В.ОД.2

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством
Профиль подготовки: не предусмотрено
Квалификация выпускника: академический бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):

Закирова А.Р.

Рецензент(ы):

Хафизов И.И.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Хамидуллина Г. Р.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Инженерного института:
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 868129614

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Закирова А.Р. кафедра управления качеством Инженерный институт , AlfRZakirova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Формирование компетенций в области управления производственных процессов и процессов оказания услуг

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.2 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 27.03.02 Управление качеством и относится к обязательные дисциплины. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Для успешного освоения дисциплины студент по направлению подготовки Управление качеством должен освоить материал предшествующих дисциплин:

а) Всеобщее управление качеством

б) Стандартизация

Дисциплина является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин:

а) Управление качеством материальных потоков

б) Управление затратами на качество

в) Технология разработки технических регламентов и стандартов

Знания, полученные при изучении дисциплины Стандартизация могут быть использованы при прохождении практик (преддипломной) и выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки Управление качеством.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	Способность владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
ОК-5 (общекультурные компетенции)	Способность использовать нормативные правовые документы в своей деятельности
ПК-10 (профессиональные компетенции)	Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности
ПК-2 (профессиональные компетенции)	Способность осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества
ПК-3 (профессиональные компетенции)	Способность идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей
ПК-4 (профессиональные компетенции)	Способность применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-5 (профессиональные компетенции)	Способность применять инструменты управления качеством
ПК-6 (профессиональные компетенции)	Способность применять знание этапов жизненного цикла продукции или услуги
ПК-7 (профессиональные компетенции)	Способность применять знание подходов к управлению качеством
ПК-9 (профессиональные компетенции)	Способность применять знание принципов и методов разработки и правил применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

идентифицировать сквозные (межфункциональные процессы)

идентифицировать процессы подразделений (внутрифункциональные процессы)

решать типовые проблемы при выделении сквозных процессов

осуществлять декомпозицию процессов

применять технику пошагового выделения процессов

разрабатывать системы показателей для управления процессом

осуществлять регламентирование процесса

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) 180 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 5 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ: Регистрационный номер 868129614						

ТЕРМИНЫ И◆ОПРЕДЕЛЕНИЯ

5		4	4	0	письменная работа	

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. УПРАВЛЕНИЕ&#65533;ОРГАНИЗАЦИЕЙ&#65533;НА&#65533;ОСНОВЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ	5		8	8	0	письменная работа
3.	Тема 3. МЕТОДИКИ& РЕГЛАМЕНТАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ	5		8	8	0	письменная работа
4.	Тема 4. РАЗРАБОТКА&#65533;И&#65533;ВНЕДРЕНИЕ&#65533;СИСТЕМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО&#65533;УПРАВЛЕНИЯ&#65533;И&#65533;СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ& БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ	5		8	8	0	письменная работа
5.	Тема 5. МЕТОДОЛОГИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ	5		8	8	0	письменная работа
.	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	экзамен
	Итого			36	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ:& ТЕРМИНЫ И&ОПРЕДЕЛЕНИЯ

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Различные подходы к описанию термина процессный подход Сеть процессов организации Правила выделения процессов организации Техника пошагового выделения процессов

практическое занятие (4 часа(ов)):

Составление глоссария по управлению процессами

Тема 2. УПРАВЛЕНИЕ&ОРГАНИЗАЦИЕЙ&НА&ОСНОВЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

лекционное занятие (8 часа(ов)):

Сегментирование деятельности организации на систему процессов Регламентирование процесса Согласование входов и выходов между процессами

практическое занятие (8 часа(ов)):

Система&документации&процесса Распределение&ответственности&за&работы в&процессе

Тема 3. МЕТОДИКИ& РЕГЛАМЕНТАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

лекционное занятие (8 часа(ов)):

Обзор методик моделирования бизнес-процессов и рекомендации по их применению Комплексная регламентация бизнес процессов организации

практическое занятие (8 часа(ов)):

Регламентация&бизнес-процессов&при&помощи шаблона

Тема 4. РАЗРАБОТКА&И&ВНЕДРЕНИЕ&СИСТЕМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО&УПРАВЛЕНИЯ&И&СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ& БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

лекционное занятие (8 часа(ов)):

Понятие системы стратегических целей и показателей Методика разработки и внедрения системы стратегического и процессного управления

практическое занятие (8 часа(ов)):

Система стратегических целей и показателей: привязка к бизнес-процессам Разработка и план внедрения системы стратегического и процессного управления

Тема 5. МЕТОДОЛОГИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ

лекционное занятие (8 часа(ов)):

Нотация методологии функционального моделирования

практическое занятие (8 часа(ов)):

ICOM-модель, техническая экспертиза модели

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ:&#65533; ТЕРМИНЫ И&#65533;ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5		подготовка к письменной работе	8	письменная работа
2.	Тема 2. УПРАВЛЕНИЕ&#65533;ОРГАНИЗАЦИЕЙ&#65533;НА&#65533;ОСНОВЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ	5		подготовка к письменной работе	32	письменная работа
3.	Тема 3. МЕТОДИКИ&#65533; РЕГЛАМЕНТАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ	5		подготовка к письменной работе	32	письменная работа
4.	Тема 4. РАЗРАБОТКА&#65533;И&#65533;ВНЕДРЕНИЕ&#65533;СИСТЕМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО&#65533;УПРАВЛЕНИЯ&#65533;И&#65533;СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ&#65533; БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ	5				
5.	Тема 5. МЕТОДОЛОГИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ	5				
	Итого				72	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе преподавания дисциплины используются следующие образовательные технологии:

а) Информационные технологии - обучение с использованием Microsoft Excel и Power Point,

б) Проблемное обучение - стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы;

в) Междисциплинарное обучение - использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи;

г) Опережающая самостоятельная работа - самостоятельное изучение студентами нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий;

д) Инновационные образовательные технологии: практические занятия проводятся с использованием различных интерактивных форм обучения: в форме метода "ПОПС-формулы" и "Case-Study".

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ:• ТЕРМИНЫ И•ОПРЕДЕЛЕНИЯ

письменная работа , примерные вопросы:

Составить глоссарий по управлению процессами и схему инфографики по одному из терминов

Тема 2. УПРАВЛЕНИЕ•ОРГАНИЗАЦИЕЙ•НА•ОСНОВЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

письменная работа , примерные вопросы:

Сформировать систему•документации•процесса Оформить документацию по распределению•ответственности•за•работы в•процессе

Тема 3. МЕТОДИКИ• РЕГЛАМЕНТАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

письменная работа , примерные вопросы:

Изучить методики регламентации•бизнес-процессов•при•помощи шаблона и заполнить шаблон

Тема 4. РАЗРАБОТКА•И•ВНЕДРЕНИЕ•СИСТЕМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО•УПРАВЛЕНИЯ•И•СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ• БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

Тема 5. МЕТОДОЛОГИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Вопросы к зачету

1. Основные понятия управления процессами: процесс, владелец процесса,выход процесса, вход процесса, ресурс процесса
2. Сквозные (межфункциональные процессы)
3. Типовые проблемы при выделении сквозных процессов
4. Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы)
5. Предпосылки для структурирования деятельности
6. Декомпозиция процессов
7. Рекомендации по выбору числа уровней при декомпозиции процессов и степень их детализации
8. Сеть процессов организации
9. Правила выделения процессов в организации
10. Классификация процессов
11. Причины, по которым процессы управления должны быть описаны внутри деятельности
12. Функции подразделений аппарата управления
13. Размер и число процессов
14. Техника пошагового выделения процессов
15. Типовые управленческие проблемы при регламентации
16. Сегментирование деятельности организации на систему процессов
17. Функции системы менеджмента процесса по А. Файолю
18. Предпосылки создания эффективного процессного управления
19. Программа построения системы процессного управления в организации
20. Системы показателей для управления процессом
21. Требования, предъявляемые к системе показателей
22. Регламентирование процесса
23. Система документации процесса

24. Распределение ответственности за работы в процессе. Три правила.

Вопросы к экзамену:

1 Область применения методологии функционального моделирования

2 Концепция IDEF0

3 Синтаксис графического языка IDEF0

4 Семантика языка IDEF0

5 Свойства диаграмм IDEF0

6 Отношения между блоками диаграммы и другими диаграммами (окружающей средой)

7 Правила построения диаграмм

8 Понятие ссылочных выражений (кодов)

9 Методика разработки функциональных моделей в среде IDEF0

10 Организация процесса функционального моделирования и управление проектом

11 Функции системы сбалансированных показателей

12 Роли и обязанности команды по внедрению ССП

13 Школы стратегической мысли

14 Виды стратегии

15 Баланс в ССП

16 Понятие бенчмаркинга и его типы

17 Этапы бенчмаркинга

18 Сопротивление изменениям

19 Теоретические основы управления бизнес-процессами: методика быстрого анализа решений, бенчмаркинг, перепроектирование и реинжиниринг процесса.

20 Особенности использования различных методик для моделирования бизнес-процессов: нотации IDEF0, IDEF3.

21 Особенности использования различных методик для моделирования бизнес-процессов: нотации ARIS, DFD, описание процессов при помощи блок-схем.

22 Существующие методы анализа бизнес-процессов: анализ на основе субъективных оценок, анализ результатов аттестации и аудита, логический анализ.

23 Существующие методы анализа бизнес-процессов: анализ ресурсного окружения, анализ характеристик процесса, анализ результатов имитационного моделирования, анализ рисков.

24 Функциональные возможности и сравнительный анализ инструментальных средств моделирования бизнес-процессов ARIS Toolset и BPWin.

7.1. Основная литература:

1.Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 319 с.: 60x90 1/16. - (Учебники для программы MBA). (переплет) ISBN 978-5-16-001825-6, 1000 экз. http://znanium.com/bookread.php?book=395912

2.Системы управления эффективностью бизнеса: Учеб. пособие / Н.М. Абдикеев; Под науч. ред. Н.М. Абдикеева, О.В. Китовой. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 282 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-003992-3, 500 экз. http://znanium.com/bookread.php?book=187656

3.Корпоративные информационные системы управления: Учебник / Под науч. ред. Н.М. Абдикеева, О.В. Китовой. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 464 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-003860-5, 500 экз. http://znanium.com/bookread.php?book=200583

4.Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса: Учебник / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев; Под науч. ред. Н.М.Абдикеева - М.: ИНФРА-М, 2011. - 382 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Учеб. для програм. MBA). (п, cd rom) ISBN 978-5-16-004300-5, 500 экз. http://znanium.com/bookread.php?book=201963

5.Синергетический подход к управлению: Монография / Г.А. Поташева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 160 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль). (обложка) ISBN 978-5-16-004843-7, 100 экз. http://znanium.com/bookread.php?book=223174

7.2. Дополнительная литература:

Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 441 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура). (переплет) ISBN 978-5-16-009426-7, 450 экз. http://znanium.com/bookread.php?book=440743

Теория процессного управления: Монография / Ю.В. Ляндау, Д.И. Стасевич. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 118 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль; Менеджмент). (обложка) ISBN 978-5-16-006400-0, 100 экз. http://znanium.com/bookread.php?book=375981

Блинов, А. О. Управление изменениями [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. О. Блинов, Н. В. Угрюмова. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2014. - ISBN 978-5-394-02291-3. http://znanium.com/bookread.php?book=450815

7.3. Интернет-ресурсы:

ИНФОРМАЦИОННО ? АНАЛИТИЧЕСКИЕ ПОРТАЛЫ ПРОЕКТНОГО И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ, КОМПЛЕКСНЫЕ РЕШЕНИЯ И МОБИЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ - http://www.mdi.ru/

Корпоративные решения бизнес процессов - http://www.1c-bitrix.ru/products/intranet/editions/business.php

ООО СИМЕНС - http://iadt.siemens.ru/products/automation/simatic_pcs7/

Сайт о системах управления бизнес процессами - http://www.bpms.ru/

Современные технологии управления бизнесом - http://www.piter-soft.ru/automation/

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление процессами" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Для проведения занятий требуется стандартное материально-техническое обеспечение, указанное выше

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по специальности: 27.03.02 "Управление качеством" и специализации не предусмотрено .

Автор(ы):
Закирова А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Хафизов И.И. _____
"__" _____ 201 __ г.