

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНОЙ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по научно-педагогической работе

(подпись)

« 21 » июня 2017 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ**

Направление подготовки:	27.03.02 «Управление качеством»
Профиль:	Управление качеством, стандартизация, метрология и сертификация»
Программа:	бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная

Форма обучения:	Очная	Заочная
Семестр(ы)	6	7
Общая трудоёмкость в з.е./часах	5/180	5/180
Аудиторные занятия (час.), в том числе	68	12
Лекции (час.)	34	6
Практические (семинарские) занятия (час.)	34	6
Лабораторные работы (час.)		
Самостоятельная работа (час.), в том числе	49	132
Курсовой проект/работа (семестр)		
Индивидуальное задание (кол.)	1/9	1/9
Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачёт):	Экзамен 63	Экзамен 36


Донецк, 2017

Рабочая программа дисциплины «Управление процессами» составлена в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», профиль «Управление качеством, стандартизация, метрология, сертификация» для 2017 года приёма.

Составитель: к.х.н., доцент кафедры «Основы проектирования машин» Годына Н.Ф.

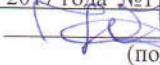
Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от «9» июня 2017 года №11

Заведующий кафедрой  Нечепаяев В.Г.
(подпись) (Ф.И.О.)

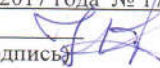
Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Протокол от «9» июня 2017 года №11

Заведующий кафедрой  Нечепаяев В.Г.
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией ДонНТУ по направлению (специальности) подготовки 27.04.02 «Управление качеством».

Протокол от «9» июня 2017 года № 17

Председатель  Ченцов Н.А.
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2018 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

✓ Протокол от « 13 » 06 2018 года № 13
Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепаяев
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

✓ Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепаяев
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2019 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

✓ Протокол от « 06 » 06 2019 года № 14
Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепаяев
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

✓ Заведующий кафедрой _____ В.Г. Нечепаяев
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2020 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » _____ 20 ____ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2021 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » _____ 20 ____ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Рабочая программа **продлена** для 2022 года приёма на заседании кафедры «Основы проектирования машин»

Протокол от « _____ » _____ 20 ____ года № _____
Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано с выпускающей кафедрой «Основы проектирования машин»

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина рассматривает следующие вопросы: формирование у студента комплекса знаний, умений и навыков по анализу и реорганизации бизнес-процессов предприятий и учреждений, по употреблению и использованию современных инструментальных средств класса CASE для построения адекватных моделей бизнеса.

Цель дисциплины - поиск и изучение средств, которые смогут помочь производителям обращать больше внимания на производственный поток вместо дискретных процессов производства и внедрять инструменты концепции Lean (Бережливое производство) вместо проведения деятельности по усовершенствованию отдельных процессов.

В результате изучения дисциплины студент должен:

иметь представление о методологической базе и современных подходах выполнения проектов по моделированию и анализу бизнес-процессов;

уметь анализировать существующие модели бизнеса и выполнять действия, которые помогут перепроектировать существующие модели с целью существенного улучшения результатов деятельности предприятия;

владеть терминологией, которая сложилась в данной области;

иметь представления о методологической базе и современных подходах и методах;

знать состояние и тенденции развития современных информационных технологий;

знать основные требования и стандарты в области моделирования бизнес-процессов, требования к ориентированному на бизнес-процессы case-инструментария.

Перечисленные результаты обучения являются основой для формирования следующих компетенций:

способностей и готовностью:

работать в коллективе, спокойно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия его сотрудников(ОК-6);

к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

использовать организационно-управленческие навыки, принимать управленческие решения в профессиональной и социальной деятельности, эффективно работать как индивидуально, так и в коллективе (ОК-10);

применять инструменты управления качеством (ОПК-2);

использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии, применяемые в сфере профессиональной деятельности (ОПК-4).

анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа (ПК-1);

применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги (ПК-2);

применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий и алгоритмов решения этих задач (ПК-3);

участвовать в разработке проектов нормативной и технической документации, в их практической реализации, осуществлять контроль за соблюдением установленных требований, действующих норм и правил, участвовать в работе по гармонизации стандартов с региональными и международными (ПК-9);

руководить малым коллективом (ПК-10);

изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в области управления качеством, метрологии, стандартизации, сертификации и технического регулирования (ПК-22);

участвовать в моделировании процессов деятельности предприятия и средств измерений, испытаний и контроля с использованием стандартных пакетов и средств автоматизированного проектирования (ПК-23);

проводить эксперименты по заданным методикам с обработкой и анализом

результатов, составлять протоколы проведенных исследований и подготавливать научные обзоры и публикации (ПК-24);

принимать участие в работах по составлению научных отчетов и внедрению результатов исследований и разработок в области управления качеством, метрологии, стандартизации, сертификации и технического регулирования (ПК-25).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ

Дисциплина относится к циклу профессионально-практической подготовки вариативной части по выбору вуза.

Основана на знаниях и умениях, которые студент приобрел при освоении предшествующих дисциплин: менеджмент качества, системы управления качеством. Знания и умения, приобретенные при освоении данной дисциплины, реализуются студентом при выполнении индивидуального задания по дисциплине, при прохождении учебной или производственной практики.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧЕБНЫХ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Названия содержательных модулей и тем	Количество часов					
	Дневная форма					
	Всего очно/заоч	В том числе				
		Лекц. очно/заоч	Пр. очно/заоч	Лаб.	Инд. очно/заоч	СРС очно/заоч
1	2	3	4	5	6	7
Тема 1. Современные подходы к управлению организацией	12/18	4/0	4/0			4/18
Тема 2. Процессный подход: концепция внедрения в организации	14/22	4/2	4/2			6/18
Тема 3. Сквозные процессы в организации	14/17	4/0	4/0			6/17
Тема 4. Разработка системы процессов организации	16/22	4/2	6/2			6/18
Тема 5. Описание бизнес-процессов организации	18/18	6/0	6/0			6/18
Тема 6. Регламентация бизнес-процессов организации	14/22	4/2	4/2			6/18
Тема 7. Управление бизнес-процессами	16/16	6/0	4/0			6/16
Всего	117/144	34/6	34/6		9/9	40/123
Подготовка к экзамену	63/36					
Всего часов	180/180					

3.2 ЛЕКЦИИ

Тема 1. Современные подходы к управлению организацией

- 1.1 Функциональное управление.
 - 1.2 Эволюция организации бизнеса.
 - 1.3 Процессный подход к управлению.
 - 1.4 Процессное и функциональное управление. Возможно ли совмещение?
- Литература: 6,10,11,4,19

Тема 2. Процессный подход: концепция внедрения в организации

- 2.1 Зрелость компании в области процессного управления.
 - 2.2 Термины и определения процессного подхода.
 - 2.3 Обоснование эффективности процессного подхода.
 - 2.4 Концепция внедрения процессного подхода.
 - 2.5 Принципы процессного подхода.
- Литература: 3,5,6,7,9,19

Тема 3. Сквозные процессы в организации

- 3.1. Организация как система.
 - 3.2 Сквозные процессы.
 - 3.3 Критерии выделения сквозных процессов.
 - 3.4 Типовой перечень сквозных процессов.
 - 3.5 Сквозные процессы в системе процессов компании.
 - 3.6 Владелец процесса: ответственность и полномочия.
- Литература: 3,10,11,18

Тема 4. Разработка системы процессов организации

- 4.1 Определение системы процессов организации.
 - 4.2 Цели разработки системы процессов организации.
 - 4.3 Различные подходы к построению системы процессов организации.
 - 4.4 Методика построения системы процессов организации на основе анализа цепочек создания ценности.
 - 4.5 Разработка модели процессов на верхнем уровне.
 - 4.6 Определение процессов подразделений.
 - 4.7 Согласование границ процессов.
- Литература: 3,20,22

Тема 5. Описание бизнес-процессов организации

- 5.1 Цели описания бизнес-процессов организации
- 5.2 Что нужно для успешного описания процессов в масштабах организации?
- 5.3 Объектная модель организации
- 5.4 Архитектура типовой среды моделирования процессов
- 5.5 Структурные модели процессов организации
- 5.6 Модели процессов на операционном уровне
 - 5.6.1 Нотации типа Work Flow
 - 5.6.2 Простая блок-схема
 - 5.6.3 Нотация ARIS eEPC
 - 5.6.4 Нотация BPMN
 - 5.6.5 Нотация "Процедура" среды моделирования Business Studio
- 5.7 Информативность графических схем процессов
- 5.8 Формирование регламентирующих документов на основе описания процессов
- 5.9 Особенности создания корректных схем процессов

5.10 Рекомендации по внедрению среды моделирования процессов
Литература: 3, 12,13,14,15,16

Тема 6. Регламентация бизнес-процессов организации

- 6.1. Культура регламентации в российских компаниях
 - 6.2 Минусы регламентации бизнес-процессов
 - 6.3 Плюсы регламентации бизнес-процессов
 - 6.4 Система стандартизации бизнес-процессов
- Литература: 21,22,23,24,25

Тема 7. Управление бизнес-процессами

- 7.1 Процессы управления
 - 7.2 Чем вы управляете: бизнес-процессами или схемами процессов?
 - 7.3 Объекты управления в рамках процесса
 - 7.4 Разработка показателей для управления процессом
 - 7.5 Оперативное управление процессом
- Литература: 18,21,23,24

3.3. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Объем, час. очн/заоч
1	Проведение идентификации и классификации процессов. Размер и число процессов. Определение владельца процессов.	4/2
2	Сбор и анализ данных для моделирования деятельности организации.	4/0
3	Анализ организационной структуры и коммуникационной среды предприятия.	4/0
4	Составление цепочки добавления ценности процессов организации	6/0
5	Декомпозиция основного бизнес-процесса с помощью методологии IDEF0	6/2
6	Разработка «Регламента процесса»	6/2
7	Практический пример выбора показателей для процесса «Управление финансами» торгово-промышленной компании»	4/0
Всего		34/6

3.4 САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

№ п/п	Виды самостоятельной работы студента	Объем, час.
1	Изучение лекционного материала (не менее 50% от объема лекций)	20/110
2	Подготовка к практическим занятиям (не менее 50% от объема аудиторных практических занятий)	20/113
Всего		40/123

3.5 ИНДИВИДУАЛЬНАЯ РАБОТА

Тематика индивидуальной работы связана с закреплением у студентов теоретических знаний по методологическим основам моделирования бизнес-процессов, формированием навыков построения моделей бизнес-процессов, осуществлением анализа их использования в организации и управлении деятельностью предприятия и выполнением задания в соответствии с требованиями, содержащимися в Методических рекомендациях по выполнению индивидуальной работы по дисциплине «Управление процессами» для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»/Н.Ф. Годына – Донецк:, 2016 –36 с.

Объем учебной нагрузки при выполнении индивидуального задания – 9 часов.

Рекомендуемый объем индивидуального задания – 10-15 страниц формата А4 (210×297 мм).

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

При преподавании учебной дисциплины «Моделирование бизнес-процессов» используются такие методы контроля:

1. Текущее тестирование или текущий опрос по всем темам программы.
2. Оценка качества и своевременности выполнения СРС и индивидуального задания, которое относится к соответствующей теме.

Текущее тестирование или текущий опрос проводится во время практических занятий.

Если по некоторой теме предполагается выполнения индивидуального задания, то ответы студентов при текущем тестировании или опросе оцениваются с учетом качества и своевременности выполнения этого задания.

Итоговая семестровая оценка с дисциплины по шкалам ECTS и национальной выставляется на основании суммарного количества баллов, которые набрал студент в соответствии с таблицей «Шкала оценивания: национальная и ECTS» подраздела 9 программы дисциплины.

Шкала оценивания: национальная и ECTS»

Сумма баллов по 100-бальной шкале	Оценка по шкале ECTS	Оценка по государственной шкале	
		Для государственной итоговой аттестации. Экзамена, дифференцированного зачеты	Для зачета
90-100	A	Отлично	Зачтено
80-89	B	Хорошо	
75-79	C		
70-74	D		
60-69	E		
35-59	FX	Неудовлетворительно	Не зачтено
0-34	F*		

Примечание: * - с обязательным повторным изучением дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Литература:

Основная:

1. Маклаков С.В Моделирование бизнес-процессов с AIFusion PM / С.В. Маклаков . — Изд. 2-е испр. и доп. М. : ДИАЛОГ-МИФИ, 2008 -3экз.

2.Елиферов В.Г, Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник. – М.: ИНФРА-М,2005. – 319 с. -1экз.

3.Биннер, Хартмут. Управление организациями и производством. От функционального менеджмента к процессному / Хартмут Биннер. – М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 1экз.

Дополнительная:

4. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. - 408с.

5. РД IDEF 0 – 2000 «Методология функционального моделирования IDEF0». - Введ. 2000. - М.: ИПК Издательство стандартов. - 75с.

6. Ротер М., Шук Д. Учитесь видеть бизнес-процессы: Практика построения карт потоков создания ценности – Альпина Бизнес Букс, Москва. 2008. – 144с.

7. Хаммер М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2007.

8. Всеобщее управление качеством / О. П. Глудкин [и др.]. – М.: Лаборатория базовых знаний, 2001.

9. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2009.

10. ISO 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования.

11. ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (ISO 9000:2005, IDT).

12. Уилер Д., Чамберс Д. Статистическое управление процессами. Оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2009.

13. Агеев А.И. История науки управления. - М.: Эконом, 2010. - 340 с.

14. Балганская А.Т. Основы менеджмента.- Т.1 (История развития управленческой мысли). - Воронеж: ВГТУ, 2006. - 366 с.

15. Елиферов В.Г., Репин В.А.: Бизнес-Процессы: Регламентация и управление: Учебник. - М. : ИНФРА-М, 2005.-319с.

16. Шадрин А. Некоторые аспекты практической реализации процессного подхода//Стандарты и качество.2003. - №2. - С. 38-40.

17. Несиоловский А.А. Учитесь видеть потоки создания ценности. - Ярославль: Газета «Ярославские новости» №29, 2007

18. Харрингтон Д., Эсселинг К., Нимвенген Х.В. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация: Пер. с англ. - Спб: Азбука, 2002

19. Пригожин А. И. Методы развития организаций. – М.: МЦФЭР, 2003.

20. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – М.: Альпина Бизнес Букс, Альпина Паблишер, 2009.

21. Канти Т. Самооценка в организациях. – М.: Стандарты и качество, 2000.

22. Харрингтон Дж. Совершенство управления процессами. – М.: Стандарты и качество, 2007.

23. Хаммер М., Хершман Л. Быстрее, лучше, дешевле. Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов. – М.: Альпина Паблишер, 2012.

21.Репин В. В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. М.: Стандарты и качество, 2007.

22.Бьёрн А. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. – М.: Стандарты и качество, 2003.

23. Де Гиус А. Живая компания. Рост, научение и долгожительство в деловой среде. – СПб.: Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2004.

24.Журналы Стандарты и качество 2005-2012гг.

25. Журналы «Европейское качество 2005-2012 гг.

Internet-ресурсы:

www.eup.quality.ru

Учебно-методические издания, разработанные в ДонНТУ:

К лекциям:

Конспект лекций по дисциплине «Управление процессами» для студентов специальности «Управление качеством», Донецк: ДонНТУ, 2016.-81с.

К практическим занятиям:

Методические рекомендации по выполнению задач практических занятий по дисциплине «Управление процессами» для студентов специальности «Управление качеством», Донецк: ДонНТУ, 2013, 19с.

Для выполнения индивидуальной работы:

Методические рекомендации по выполнению индивидуальной работы по дисциплине «Управление процессами» для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»/Н.Ф. Годына – Донецк:, 2016 –36 с.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционные занятия:

аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук;

комплект электронных презентаций/слайдов.

2. Практические занятия:

презентационная техника: проектор, экран, компьютер/ноутбук;

специализированное ПО.

Составитель рабочей программы:



Годына Н.Ф.