

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б3.Б.11. «Управление процессами»

(название дисциплины)

221400 «Управление качеством»

(код направления (специальности) подготовки)

7 семестр

(семестр)

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение современного подхода к управлению качеством продукции на основе стандартов ИСО серии 9000, изучение современных технологий управления процессами на предприятиях.

Данный курс позволяет получить знания и навыки по управлению процессами на отечественных предприятиях.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО (ВПО)

Дисциплина «Управление процессами» относится к профессиональному циклу базовой образовательной части по направлению 221400 «Управление качеством».

Полученные знания, умения и навыки будут использоваться при выполнении дипломного проекта и изучения дисциплины «Информационное обеспечение, базы данных».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- способен находить организационно управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность (ОК-4)
- имеет стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-6);
- умеет критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-7);
- осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-8);
- анализирует состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа (ПК-1);
- осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества (ПК-2);
- идентифицирует основные процессы и участвует в разработке их рабочих моделей (ПК-3);
- применяет инструменты управления качеством (ПК-5);
- применяет знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги (ПК-6);
- применяет знание подходов к управлению качеством (ПК-7);
- применяет проблемно-ориентированные методы анализа синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества (ПК-8);

- участвует в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества (ПК-11);
- пользуется системами моделей объектов (процессов) деятельности, выбирает (строит) адекватные объекту модели (ПК-12);
- способен идти на оправданный риск при принятии решений (ПК-13);
- выявляет и проводит оценку производительных и непроизводительных затрат (ПК-15);
- использует знания о принципах принятия решений в условиях неопределенности, о принципах оптимизации (ПК-16);
- корректно формулирует задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливает их взаимосвязи, строит модели систем задач (проблем), анализирует, диагностирует причины появления проблем (ПК-17);
- использует основные прикладные программные средства и информационные технологии, применяемые в сфере профессиональной деятельности (ПК-18).

В результате изучения дисциплины студенты должны:

а) ЗНАТЬ:

- основы процессного подхода для разработки систем качества;
- этапы создания систем управления процессами;
- основные методы моделирования процессов;
- методы совершенствования процессов;
- структуру и требования к документации процессов;
- организацию внутренних аудитов процессов;
- методику выполнения требований раздела «Процессы жизненного цикла продукции» ГОСТ ISO 9001-2011.

б) УМЕТЬ:

- применять проблемно-ориентированные методы анализа и оптимизации процессов СМК;
- участвовать в проведении корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на улучшение качества процессов;
- выявлять и проводить оценку затрат на процессы;
- применять сбалансированную систему показателей процессов;
- применять статистические методы управления процессами;

в) ВЛАДЕТЬ:

- методами организации структуры документирования процессов согласно раздела 4.1 ГОСТ ISO 9001-2011;
- методами моделирования процессов;
- методами SPC для контроля процессов.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Теоретический курс

1. Процессный подход как основа разработки систем качества. Термины и определения. Цели, преимущества. Классификация процессов. Методика определения процессов, необходимых для системы качества.
2. Этапы создания систем управления процессами. Способы идентификации бизнес-процессов, назначение ответственных за процесс, права и обязанности владельцев процессов, определение входов и выходов процессов.
3. Методы моделирования процессов. IDEF- модели и их ограничения. Проектирование процессов; управление входными данными и ресурсами; изучение, проверки, подтверждения; управление документацией.
4. Сбалансированная система показателей процессов.

Структура сбалансированной системы показателей бизнес-процессов: финансовые показатели, показатели , удовлетворенности потребителей (внешних, внутренних), показатели, характеризующие персонал и владельцев процесса.

5. Статистические методы управления процессами.

Измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации; карты и схемы процессов.

6. Использование SPC для контроля процессов и аудита.

Применения статистических методов: контрольные и путевые листки, диаграммы Парето и Исикавы, гистограммы, контрольные карты, карты серий, диаграммы разброса.

7. Методы совершенствования процессов.

Уровни зрелости процессов. Методики улучшения процессов. Организация бизнес-проектирования процессов.

8. Структура и требования к документации процессов.

Анализ документации. Иерархия документов бизнес-процесса. Термины и определения. Требования к документации по ISO 9001-2011. Основные виды документированных процедур и записей. Принципы управления документами и записями.

9. Выполнение требований раздела 4.1 ГОСТа ISO 9001-2011.

Определение процессов, необходимых для СМК и их применение во всей организации, последовательности и взаимодействия этих процессов, критериев и методов, не-обходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами, наличия ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга; осуществление мониторинга, измерения и анализа этих процессов; принятие мер, необходимых для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

10. Выполнение требований раздела "Процессы жизненного цикла продукции" ГОСТ ISO 9001-2011.

Планирование процессов жизненного цикла продукции. Процессы связанные с потребителем. Проектирование. Закупки. Производство и обслуживание. Управление устройствами для мониторинга и измерений.

11. Затраты на процессы.

Категории затрат на процессы, методы расчета экономической эффективности процессов.

12. Организация внутренних аудитов процессов.

Цели аудита. Методология аудита. Планирование и проведение аудита. Подготовка отчета.

Анализ результатов. Самооценка процесса.

Темы практических занятий

1. Процессный подход как основа разработки систем качества – 2 часа.

2. Изучение моделей и методов моделирования бизнес-процессов – 4 часа.

3. Сбалансированная система показателей процессов – 2 часа.

4. Изучение и применение SPC для контроля и управления процессов – 8 часов.


5. Разработка структуры документации бизнес-процесса – 4 часа.

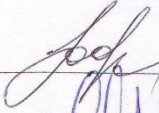
6. Разработка требований к содержанию, построению и управлению бизнес-процесса – 4 часа.

7. Методы совершенствования процессов – 4 часа.

8. Расчет экономической эффективности бизнес-процесса – 4 часа.

9. Изучение и разработка внутренних аудитов процессов – 4 часа.

Аннотацию к рабочей программе составил к.т.н., доцент Суцев А.А.  20.10.2015

Заведующий кафедрой УКТР  /Орлов Ю.А./ 21.10.2015

Декан АТФ  /Баженков Ю.В./ 21.10.2015