МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ / Шубаева В.Г./
«17» ____06____ 20 19 г.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль) программы	Управление качеством в бизнес-системах
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., доцент Скрипко Л.Е.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: дисциплины заключается в формировании у студентов комплекса теоретических знаний и практических навыков по построению и развитию процессного подхода в организации, дальнейшее развитие навыков работы с профессиональной информацией системного, творческого и критического мышления, эффективного использования письменных и устных средств коммуникации.

Задачи:

- изучении сущности, базовых понятий в области процессно-ориентированного менеджмента в системах управления качеством;
- изучение сущности процессно-ориентированного менеджмента;
- формирование знаний, навыков и компетенций в области построения, оценивания, мониторинга и анализа процессных моделей управления;
- формирования навыков оптимизации и совершенствования деловых процессов, ведения документооборота.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. «Управление процессами» относится к вариативной части и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-4: способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества	Третий уровень (продвинутый) (ПК-4) –3	Декомпозиция II Знать: сущность процессного подхода, основные положения по планированию и построению процессов З3 (II) (ПК-4) Уметь: пользоваться основными методологиями построения процессов У3 (II) (ПК-4) Владеть: способностью анализировать и делать выводы по построенным моделям о существующих в процессах проблемах В3(II) (ПК-4)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Введение. Предмет, цели, задачи и структура курса	1	0		0
Тема 1. Процессный подход к менеджменту	3	4		8
Тема 2. Реализация процессного подхода в организации	4	4		8
Тема 3. Система процессов: формирование и описание	4	6		9
Тема 4. Трансформация организационной структуры на основе процессного подхода	1	4		10
Тема 5. Методика мониторинга, измерения и оценивания процессов	3	4		9
Тема 6. Процессно-ориентированный анализ рентабельности	2	2		9
Тема 7. Методы оптимизации процессных моделей	2	4		7
Всего по дисциплине	**20**	**28**		**60**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение. Предмет, цели, задачи и структура курса.

Предмет и задачи учебной дисциплины. Структура учебной дисциплины и логическая взаимосвязь ее разделов. Значение курса в системе обучения. Современные тенденции управления качеством на основе реализации процессного подхода. Понятие учебного кейса.

Тема 1. Процессный подход к менеджменту.

Понятие процесса, функции и деятельности во взаимосвязи и сопоставлении друг с другом. История развития и современное состояние исследований, касающихся процессного подхода в менеджменте качества и управлении организацией в целом. Недостатки функционального управления и преимущества внедрения процессного подхода. Требования международных, национальных и отраслевых стандартов к процессному управлению. Влияние развития процессного управления на изменение подходов в стандартизации в России и в международной практике.

Тема 2. Реализация процессного подхода в организации.

Понятия бизнес-процессов, процессов менеджмента, кросс-функциональных процессов, сходство и различия этих терминов. Механизм формирования процессной модели на основе цепочки создания ценности и возможности его практического применения. Механизм формирования процессной модели на основе жизненного цикла продукции и возможности его практического применения. Механизм формирования процессной модели на основе цикла PDCA и возможности его практического применения. Сравнение различных методологий и моделей при организации процессного управления на предприятии. Возможности декомпозиции процессов. Принципы выделения и классификации процессов в организации и системах менеджмента качества. Особенности формирования процессных моделей с учетом отраслевой специфики. Особенности программных продуктов для процессного моделирования.

Тема 3. Система процессов: формирование и описание.

Понятие процессного ландшафта. Использование процессных ландшафтов при организации управления предприятием. Методы и инструменты выделения и описания процессов организации и проанализировать возможности каждого метода. Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения текстового описания процессов. Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения табличной

формы описания процессов. Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения простой графической форма описания процессов. Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения специализированная графическая форма описания процессов. Сопоставление, сходство, различия и особенности использования методов описания процессов. Инструменты для моделирования, анализа, документирования и оптимизации процессов. Условия и специфику их применения в организациях различных отраслей промышленности и сферы услуг.

Тема 4. Трансформация организационной структуры на основе процессного подхода.

Влияние процессного моделирования в управлении качеством на трансформацию организационной структуры. Типы организационных структур: процессные, проектные и матричные структуры управления. Особенности, достоинства, недостатки и возможности применения различных типов организационных структур. Влияние отраслевой направленности организации на формирование процессных моделей управления. Матрицы ответственностей как инструмента процессного моделирования и оптимизации процессных моделей управления. Достоинства и недостатки применения матриц процессов в управленческих системах.

Тема 5. Методика мониторинга, измерения и оценивания процессов.

Методы и модели мониторинга процессов организации. Специфика обеспечения ресурсами процессных моделей организации на основе требований международных стандартов на системы менеджмента. Понятия результативности и эффективности процессов систем менеджмента качества, экологического менеджмента и менеджмента производственной безопасности. Методы формирования и определения критериев результативности процессов. Инструменты оценивания результативности и эффективности процессов. Понятие синергии при формировании интегрального показателя результативности и эффективности процессных моделей предприятия.

Тема 6. Процессно-ориентированный анализ рентабельности.

Основы измерения и оценивания процессов систем менеджмента качества, экологического менеджмента и менеджмента производственной безопасности на основе анализа рентабельности.

Тема 7. Методы оптимизации процессных моделей.

Понятия «рентабельность», «результативность», «эффективность», «центр деятельности», «центр ответственности», «бюджет», их взаимосвязь и взаимное влияние. Сущность и классификации центров ответственности. Понятия индивидуальной и командной ответственности в рамках реализации процессов. Понятие процессно-ориентированного анализа рентабельности, методы и формы проведения данного вида анализа. Влияние методик BSC и KPI на оценивание результативности, эффективности и рентабельности процессов.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	Процессный подход к менеджменту	СЗ / дискуссия относительно перспектив развития и применения процессного подхода в управлении организацией как в рамках систем менеджмента качества, так и с учетом особенностей интегрированных и отраслевых стандартизированных систем менеджмента
2	Реализация процессного подхода в организации	СЗ / решение проблем, представленных в учебных кейсах по формированию процессной модели организации

3	Система процессов: формирование и описание	СЗ / 1) дискуссия относительно перспектив применения различных форм описания процессов в организациях разного профиля, численности, отраслевой направленности, организационной культуры 2) решение проблем, представленных в учебных кейсах по описанию процессов менеджмента качества.
4	Особенности процессно-ориентированного подхода	СЗ / решение проблем, представленных в учебных кейсах по описанию требований к процессам
5	Методика мониторинга, измерения и оценивания процессов	СЗ / решение проблем, представленных в учебных кейсах по мониторингу и измерению процессов
6	Процессно-ориентированный анализ рентабельности	СЗ / решение проблем, представленных в учебных кейсах по оцениванию процессов менеджмента с использованием современных инструментов и методик групповой ответственности
7	Методы оптимизации процессных моделей	СЗ / кейсах по оцениванию процессов менеджмента с использованием современных инструментов и методик групповой ответственности

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1 - 4	Индивидуальное самостоятельное задание – описанию процесса организации по выбору преподавателя с использованием всех изучаемых инструментов описания процессов. Объемом не менее 10 тыс. знаков. Работа пишется слушателями в течение всего учебного курса и защищается на экзамене.
1 - 7	Тестирование

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Управление процессами» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема №1);
- учебный кейс (тема №2);
- лекция-дискуссия (тема №3);
- учебный кейс (тема №4);
- учебный кейс (тема №5);
- учебный кейс (тема №6);
- учебный кейс (тема №7).

Тема 1. Процессный подход к менеджменту: дискуссия относительно перспектив развития и применения процессного подхода в управлении организацией как в рамках систем менеджмента качества, так и с учетом особенностей интегрированных и отраслевых стандартизированных систем менеджмента.

Тема 2. Реализация процессного подхода в организации: решение проблем, представленных в учебных кейсах по формированию процессной модели организации.

Тема 3. Система процессов: формирование и описание: 1) дискуссия относительно перспектив применения различных форм описания процессов в организациях разного профиля, численности, отраслевой направленности, организационной культуры
2) решение проблем, представленных в учебных кейсах по описанию процессов

менеджмента качества.
Тема 4. Особенности процессно-ориентированного подхода: решение проблем, представленных в учебных кейсах по описанию требований к процессам.

Тема 5. Методика мониторинга, измерения и оценивания процессов: решение проблем, представленных в учебных кейсах по мониторингу и измерению процессов.

Тема 6. Процессно-ориентированный анализ рентабельности: изучение особенностей карт сбалансированных показателей и процессно-ориентированного анализа рентабельности.

Тема 7. Методы оптимизации процессных моделей: решение проблем, представленных в учебных кейсах по оцениванию процессов менеджмента с использованием современных инструментов и методик групповой ответственности.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Скрипко Л.Е. Процессный подход в управлении качеством : учеб. пособие / Л.Е.Скрипко ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2011 .— 105 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	основная	96	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Аронов А.М. Теория стратегического менеджмента: процессный подход : [монография] / [А.М.Аронов, И.Я.Блецхин, А.Н.Петров] ; под ред. А.Н.Петрова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017 .— 207 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	дополнительная	45	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Захаров Г.Н.Механизм управления устойчивым развитием промышленного предприятия: процессный подход: монография / Г.Н.Захаров, К.Н.Логинов ; СПбГИЭУ .— Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2008 .— 167 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	дополнительная	5	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Репин В.В.Процессный подход к	дополнительная	9	-

управлению : моделирование бизнес-процессов / В.В.Репин, В.Г.Елиферов .— Изд. 3-е .— Москва : Стандарты и качество, 2005 .— 404с.			

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.1.Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).