

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

(название учреждения высшего образования)

(подпись)

(И.О.Фамилия)

14.10.2013 г.

(дата утверждения)

Регистрационный № УД-2013-1471/р.

Описание, оптимизация и управление процессами организации

Учебная программа учреждения высшего образования
по учебной дисциплине для специальности:

1-86 01 01 Социальная работа

Факультет

гуманитарный

Кафедра

общей и клинической психологии

Курс (курсы) 2

Семестр (семестры) 3

Лекции 20 (6)
(количество часов)

Экзамен -
(семестр)

Практические (семинарские)
занятия 14 (2)
(количество часов)

Зачет 3
(семестр)

Лабораторные
занятия -
(количество часов)

Курсовая работа (проект) -
(семестр)

Аудиторных часов по
учебной дисциплине 34 (8)
(количество часов)

Всего часов по
учебной дисциплине 72
(заочная)
(количество часов)

Форма получения
высшего образования дневная

Составил(а)

И.В.Басинская

2013 г.

Учебная программа составлена на основе

(название типовой учебной программы (учебной

программы учреждения высшего образования (см. разделы 5-6 Порядка)), дата утверждения, регистрационный номер)

Рассмотрена и рекомендована к утверждению кафедрой

(название кафедры)

(дата, номер протокола)

Заведующий кафедрой

(подпись)

(И.О.Фамилия)

Одобрена и рекомендована к утверждению Советом гуманитарного
факультета

(дата, номер протокола)

Председатель

(подпись)

(И.О.Фамилия)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Создание систем эффективного управления организациями самого разного характера и сферы деятельности — одна из проблем, стоящих перед современным динамичным менеджментом. Универсального алгоритма для создания таких систем управления не существует, однако возможна разработка общих принципов построения систем управления бизнесом.

В число наиболее передовых методов построения систем эффективного управления входит процессный подход к управлению. Последний заключается в выделении в организации сети процессов и управлении этими процессами для достижения максимальной эффективности деятельности организации.

Цель курса – познакомить студентов с 1) основными положениями процессного подхода к управлению организацией; 2) технологиями его реализации: методами описания процессов организации и поэтапным внедрением процессной системы управления в организацию; а также на практических примерах и упражнениях отработать применение методик оптимизации для различных процессов и ситуаций.

Задачи курса:

- составить представление об основных положениях процессного подхода к управлению организацией;
- раскрыть содержание терминологии процессного подхода;
- дать представление о методах описания процессов организации;
- выработать у студентов схему поэтапного внедрения процессной системы управления в организацию;
- сформировать умение применять методики оптимизации для различных процессов и ситуаций в организации.

Связь с другими дисциплинами - для успешного усвоения знаний студентам необходимо изучение учебных курсов «Экономика» и «Основы управления проектами. Стандарты УП в мире».

В результате изучения данной дисциплины студент должен **знать и уметь**:

- систематизировать свои знания по процессной организации деятельности организации и способам повышения эффективности;
- принимать решение о целесообразности моделирования процессов и регламентации деятельности по организации, учитывая потребность в регламентации и трудозатраты, необходимые для её проведения;
- проводить описание и анализ бизнес-процессов организации;
- разрабатывать документы, регламентирующие процессы организации;
- применять методики оптимизации процессов в зависимости от ситуации в организации.

Составной частью курса является проведение практических занятий.

Учебной программой предусмотрено для студентов дневной (заочной) формы обучения лекций – 20 (5) часов, практических занятий – 14 (3) часов.

Итоговый контроль – зачет.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
(для студентов дневной формы обучения)

№п/п	Наименование разделов, тем	Количество часов			
		Аудиторные			
		Лекции	Практич., семинар.	Лаб. занят.	УСР
1	Предмет учебного курса «Описание, оптимизация и управление процессами организации»	2			
2	Процессы организации: термины и определения	2			
3	Сеть процессов организации	4	2		
4	Пошаговое выделение процессов в организации (выделение, регламентация, оптимизация)	4	6		
5	Методики регламентации процессов (описание нотаций IDEF0 и IDEF3)	2	2		
6	Оценка надежности		2		
7	Анализ и оптимизация (реинжиниринг и постоянное совершенствование) процессов в организации	6	2		
	ВСЕГО часов 34, в том числе:	20	14		

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
(для студентов заочной формы обучения)

№п/п	Наименование разделов, тем	Количество часов			
		Аудиторные			
		Лекции	Практич., семинар.	Лаб. занят.	УСР
1	Предмет учебного курса «Описание, оптимизация и управление процессами организации»	0,5			
2	Процессы организации: термины и определения	0,5			
3	Сеть процессов организации	1	1		
4	Пошаговое выделение процессов в организации (выделение, регламентация, оптимизация)	1	1		
5	Оценка надежности		1		
6	Анализ и оптимизация (реинжиниринг и постоянное совершенствование) процессов в организации	2			
	ВСЕГО часов 8, в том числе:	5	3		

Номер раздела, темы, 3	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество аудиторных часов				Материальное обеспечение занятия (наглядные, методические пособия и др.)	Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	контролируемая самостоятельная работа студента			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Предмет учебного курса «Описание, оптимизация и управление процессами организации»	2					[1], [5], [11], [14]	
1.1.	Общая характеристика моделей организационных структур							
1.2.	Понятие о модели «Поставщик-Потребитель» в процессном подходе							
2	Процессы организации: термины и определения	2					[1], [4], [5], [14]	
2.1.	Определение терминов «процесс», «владелец процесса», «вход», «выход» и «ресурсы» процесса							
2.2.	Классификация процессов организации (межфункциональные и внутрифункциональные процессы, операции)							
2.3.	Декомпозиция процессов							
2.4.	Программные продукты управления организацией							
3	Сеть процессов организации	2	4				[1], [5], [14]	
3.1.	Определение термина «сеть процессов». Особенности выделения процессов в одну сеть							
3.2.	Правила для определения числа и размеров процессов							
3.3.	Классификация процессов организации (основные и вспомогательные процессы, процессы управления)							

3.4.	Окружение (внутренние и внешние клиенты) процессов							
3.5.	Процесс управления организацией							
4	Пошаговое выделение процессов в организации (выделение, регламентация, оптимизация)	4	6				[1], [4], [5], [9]-[12], [14]	
4.1.	Особенности выделения процессов							
4.2.	Шаг 1 – выделение процессов							
4.3.	Шаг 2 – регламентация процессов (система документации, матрица ответственности, регламентация процессов при помощи шаблона)							
4.4.	Шаг 3 – оптимизация процессов							
5	Методики регламентации процессов (описание нотаций IDEF0 и IDEF3)	2	2				[5], [7], [8], [13]	
5.1.	Функциональные возможности программных продуктов ARIS и BPWin							
5.2.	Сравнительный анализ нотаций ARIS и IDEF							
5.3.	Описание нотаций IDEF0 и IDEF3							
5.4.	Ошибки при формировании схем процессов в нотации IDEF0							
6	Оценка надежности		2				[2], [3]	
6.1.	Понятие о надежности и ее поведенческих проявлениях							
6.2.	Опросник оценки надежности (применительно к учебной деятельности)							
7	Анализ и оптимизация (реинжиниринг и постоянное совершенствование) процессов в организации	4	4				[1], [4], [5], [6], [10], [11], [14]	
7.1.	Анализ процессов в организации, критерии приоритетности: важность процесса, проблемность процесса, возможность проведения изменений процесса							
7.2.	Оценка важности, проблемности и возможности проведения изменений процесса							
7.3.	Критерии оптимизации процессов							

7.4.	Основные методы анализа и оптимизации процессов							
7.5.	Различия между эволюционным совершенствованием и реинжинирингом							

Учебно-методическая карта (для студентов заочной формы обучения)

Номер раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество аудиторных часов				Материальное обеспечение занятия (наглядные, методические пособия и др.)	Литература	Формы контроля знаний
		лекции	практические (семинарские) занятия	лабораторные занятия	контролируемая самостоятельная работа студента			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Предмет учебного курса «Описание, оптимизация и управление процессами организации»	0,5					[1], [5], [11], [14]	
1.1.	Общая характеристика моделей организационных структур							
1.2.	Понятие о модели «Поставщик-Потребитель» в процессном подходе							
2	Процессы организации: термины и определения	0,5					[1], [4], [5], [14]	
2.1.	Определение терминов «процесс», «владелец процесса», «вход», «выход» и «ресурсы» процесса							
2.2.	Классификация процессов организации (межфункциональные и внутрифункциональные процессы, операции)							
2.3.	Декомпозиция процессов							

2.4.	Программные продукты управления организацией							
3	Сеть процессов организации	1	1				[1], [5], [14]	
3.1.	Определение термина «сеть процессов». Особенности выделения процессов в одну сеть							
3.2.	Правила для определения числа и размеров процессов							
3.3.	Классификация процессов организации (основные и вспомогательные процессы, процессы управления)							
3.4.	Окружение (внутренние и внешние клиенты) процессов							
3.5.	Процесс управления организацией							
4	Пошаговое выделение процессов в организации (выделение, регламентация, оптимизация)	1	1				[1], [5], [6], [10]-[13], [15]	
4.1.	Особенности выделения процессов							
4.2.	Шаг 1 – выделение процессов							
4.3.	Шаг 2 – регламентация процессов (система документации, матрица ответственности, регламентация процессов при помощи шаблона)							
4.4.	Шаг 3 – оптимизация процессов							
5	Оценка надежности		1				[2], [3]	
5.1.	Понятие о надежности и ее поведенческих проявлениях							
5.2.	Опросник оценки надежности (применительно к учебной деятельности)							
6	Анализ и оптимизация (реинжиниринг и постоянное совершенствование) процессов в организации	2					[1], [4]-[6], [10], [11], [14]	
6.1.	Анализ процессов в организации, критерии приоритетности: важность процесса, проблемность процесса, возможность проведения изменений процесса							
6.2.	Оценка важности, проблемности и возможности проведения изменений процесса							

6.3.	Критерии оптимизации процессов							
6.4.	Основные методы анализа и оптимизации процессов							
6.5.	Различия между эволюционным совершенствованием и реинжинирингом							

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования/Пер. с англ. С.В.Ариничева – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
2. Басинская И.В. Оценка поведенческой надежности // Когнитивная психотерапия: вчера, сегодня, завтра: сборник тезисов I Научно-практ. конф. с междунар. участ., 5-7 окт. 2012 г., Санкт-Петербург /редкол.: Р.К.Назыров [и др.]. – СПб.: С-Петербург. научно-исслед. психоневролог. инст. им. В.М.Бехтерева и Российская Психотерапевт.Ассоц. (РПА), 2012. – С.9-10.
3. Бодров В.А., Орлов В.Я. Психология и надежность: человек в системах управления техникой. — М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 1998. — 288 с.
4. Государственный стандарт РБ СТБ ИСО 9000-2006 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
5. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник. – М.:ИНФРА-М, 2005.
6. Ольве Н.-Г., Рой Ж., Веттер М. Оценка эффективности деятельности компании: Практическое руководство по использованию сбалансированной системы показателей: Пер. с англ. – М.: Издат.дом «Вильямс», 2003
7. Черемных С.В. Моделирование и анализ систем: I DEF-технологии: практикум / С.В.Черемных, И.О. Семенов, В.С. Ручкин. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 192 с : ил. - (Прикладные информационные технологии).
8. Черемных С.В. Структурный анализ систем: IDEF-технологии / С.В.Черемных, И.О. Семенов, В.С. Ручкин. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 208 с : ил. - (Прикладные информационные технологии).
9. ISO 9000:2000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Дополнительная:

10. Гарднер, Роберт. Десять уроков по улучшению процессов для руководителей // Методы менеджмента качества. – 2003. - № 7. - С. 16—21.
11. Ефимов В.В. Описание и улучшение бизнес-процессов. – Ульяновск: УлГТУ, 2005.
12. Кремер В. Управление проектами - путь к управлению бизнес-процессами? // Методы менеджмента качества. - 2003. - № 12. - С. 24—29
13. Репин В.В., Маклаков С.В. ARIS Toolset/BPWin: выбор за аналитиком // Компьютер пресс. 2002. №1.
14. Шадрин, А. Д. Некоторые аспекты практической реализации процессного подхода // Стандарты и качество. - 2003. - № 6. - С. 52 -57.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ (примерная форма)

[illegible]

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ

на ____/____ учебный год

№№ пп	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
общей и клинической психологии (протокол № ____ от _____ 201_ г.)

Заведующий кафедрой

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

(И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

(И.О.Фамилия)