



DALYKO (MODULIO) APRAŠAS

Dalyko (modulio) pavadinimas	Kodas
Verslo procesų kokybės valdymas	

Dėstytojas (-ai)	Padalinys (-iai)
Koordinuojantis: D.Klimas	Ekonomikos fakultetas
Kitas (-i):	

Studijų pakopa	Dalyko (modulio) tipas
Antroji	Privalomas

Igyvendinimo forma	Vykdyto laikotarpis	Vykdyto kalba (-os)
Auditorinė	Pavasario semestras	Lietuvių

Reikalavimai studijuojančiajam
Išankstiniai reikalavimai: Kokybės sistemų projektavimas

Dalyko (modulio) apimtis kreditais	Visas studento darbo krūvis	Kontaktinio darbo valandos	Savarankiško darbo valandos
5	136	64	72

Dalyko (modulio) tikslas: studijų programos ugdomos kompetencijos		
<p>Dalyko tikslas – suprasti sisteminius verslo procesų vadybos pagrindus.</p> <p>Šiuo dalyku siekiama ugdyti dalykinę kompetenciją:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gebėjimą analizuoti, apibendrinti ir naudoti organizacijų veiklos valdymo ir integruotos valdymo sistemų kokybės valdymo srities teorinę informaciją; - gebėjimą valdyti įmonės sąveiką su rinka, naudojant sisteminius bei integruotos komunikacijos ir sąveikos priemones; ir bendrąsias kompetencijas: - gebėjimą abstrakčiai mąstyti, analizuoti ir sisteminti informaciją, - gebėjimą žinias pritaikyti praktikoje ir spręsti problemas dirbant grupėje arba individualiai. 		
Dalyko (modulio) studijų siekiniai	Studijų metodai	Vertinimo metodai
<ul style="list-style-type: none"> - studentai bus įsisavinę svarbiausius šiuolaikinės vadybos ir integruotos sisteminės komunikacijos teorinius modelius ir gebės juos naudoti praktinių uždavinių sprendimui - studentai žinos atskirų verslo procesų valdymo, kokybės valdymo ir integruotos komunikacijos priemonių savybes ir suvoks jų sisteminio integravimo galimybes bei būdus - studentai išmanys svarbiausius verslo procesų valdymo, kokybės valdymo ir integruotos sisteminės komunikacijos srities valdymo tipus ir gebės analizuoti jų pagalba gautą informaciją - studentai bus įsisavinę žinias apie verslo procesų valdymo, kokybės valdymo ir integruotos sisteminės komunikacijos strateginį planavimą ir valdymą - studentai gebės suprasti procesų kūrimo svarbą ir procesinio požiūrio taikymą 	<p>Paskaitos (probleminis dėstymas), savarankiškas medžiagos studijavimas</p>	<p>Uždari ir atviri klausimai testuose</p>

<p>šiuolaikinėms organizacijoms</p> <ul style="list-style-type: none"> - studentai gebės sieti verslo procesų valdymo, kokybės valdymo ir integruotos sisteminės komunikacijos veiksmus su įvairių verslo sektorių ypatumais - studentai įsisavins ir gebės sisteminti bei kritiškai vertinti teorines žinias bei teorinius modelius - studentai įsisavintų teorinių žinių pagrindu gebės analizuoti sisteminti bei interpretuoti informaciją apie verslo procesų valdymo, kokybės valdymo ir integruotos sisteminės komunikacijos veiksmus bei darbuotojų elgseną - studentai sugebės tobulinti verslo atlikimą kuriant našius ir efektyvius procesus - studentai žinos pagrindines verslo procesų modeliavimo priemones 	<p>Paskaitos (probleminis dėstymas), savarankiškas medžiagos studijavimas, individualios užduotys, grupiniai projektai</p>	<p>Uždari ir atviri klausimai testuose, užduotys raštu</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - studentai taikys mokslinių tyrimų žinias savarankiškuose tyrimuose - studentai dirbdamas individualiai bei grupėse gebės rinkti pirminius duomenis, nagrinėti verslo situacijas, identifikuoti problemas ir ieškoti novatoriškų jų sprendimo būdų - studentai žinos pagrindinius projektų valdymo ir pokyčių valdymo elementus - studentai sugebės analizuoti informacinių technologijų panaudojimą verslo procesų kūrimui ir tobulinimui - studentai gebės turimas verslo procesų valdymo, kokybės valdymo ir integruotos sisteminės komunikacijos žinias taikyti situacijų analizei ir praktinių užduočių sprendimui 			<p>Atvejo analizė, individualios užduotys, grupiniai projektai</p>	<p>Užduotys raštu</p>

Temos	Kontaktinio darbo valandos						Savarankiškų studijų laikas ir užduotys		
	Paskaitos	Konsultacijos	Seminarai	Pratybos	Laboratoriniai darbai	Praktika	Visas kontaktinis darbas	Savarankiškas darbas	Užduotys
1. Procesų samprata ir tipologija	4		2	1		1	8	9	mokslinės literatūros skaitymas, praktinė užduotis, grupinis projektas
2. Procesų valdymo įgyvendinimas (Procesų valdymo ir gerinimo požiūriai; procesų požiūrio stadijos (5 lygmenų modelis tiekimo grandinei)).	4		2	1		1	8	9	mokslinės literatūros skaitymas, praktinė užduotis, grupinis projektas
3. Procesų požiūris organizacijoje (Procesų tikslų nustatymas pagal organizacijos tikslus; nuolatinio gerinimo įgyvendinimas; nuolatinio gerinimo palaikymas; procesų pakeitimų valdymas).	4		2	1		1	8	9	mokslinės literatūros skaitymas, praktinė užduotis, grupinis projektas
4. Procesų dokumentavimas (Proceso dokumentavimas; dokumentavimo veiksniai; dokumentavimo detalumo lygis; dokumentavimo technikos).	4		2			2	8	9	mokslinės literatūros skaitymas, praktinė užduotis

5. Procesų analizė. Veiklos logikos nustatymas (Procesų žemėlapis; proceso ribų apibrėžimas; loginės struktūros kūrimas).	4		2			2	8	9	mokslinės literatūros skaitymas, praktinė užduotis
6. Procesų analizė. Gerinimo galimybių apibrėžimas (Proceso neefektyvumo priežastys; informacijos valdymo efektyvumas).	4		2	1		1	8	9	mokslinės literatūros skaitymas, praktinė užduotis, grupinis projektas
7. Procesų požiūrio pakeitimas – projektų valdymas (Projekto etapai ir projekto dokumentacija; suinteresuotų šalių valdymo planas; išteklių paskirstymas; atsakomybės; pakeitimo rizikos valdymas; pakeitimo kontrolė ir monitoringas).	4		2	1		1	8	9	mokslinės literatūros skaitymas, praktinė užduotis, grupinis projektas
8. Procesų požiūrio pakeitimas – pokyčių valdymas (Esminiai pokyčio sėkmės faktoriai; pokyčio etapai; pokyčio iniciavimas; planavimas; vadovavimo strategijos pokytyje).	4		2	2			8	9	mokslinės literatūros skaitymas, praktinė užduotis
Iš viso							64	72	

Vertinimo strategija	Svoris proc.	Atsiskaitymo laikas	Vertinimo kriterijai
Pirmasis (tarpinis) testas	20	po 8 temos	20 uždaro tipo klausimų (kiekvieno vertė po 1 tašką)
1 praktinė užduotis	10	Per 3 seminarą	Ataskaita raštu (vertė – 10 taškų)
2 praktinė užduotis	10	Per 5 seminarą	Ataskaita raštu (vertė – 10 taškų)
Praktinių užduočių rezultatų pristatymas auditorijoje	20	Nuo 6 seminaro	Ataskaita žodžiu (vertė – 20 taškų)
Galutinis testas (egzaminas)	40	birželis	20 uždaro tipo klausimų (kiekvieno vertė po 1 tašką) ir 3 praktinė užduotis (ataskaita raštu, vertė – 20 taškų). Galutinis pažymys sudaromas sumuojant trijų testų ir praktinių užduočių vertinimo taškus. 95-100 taškai - puikiai, 10 85-94 taškai - labai gerai, 9 75-84 taškai - gerai, 8 65-74 taškai - vidutiniškai, 7 55-64 taškai - patenkinamai, 6 46-54 taškai - silpnai, 5 mažiau, nei 46 taškai - nepatenkinamai, netenkinami minimalūs reikalavimai, 4, 3, 2, 1.

Autorius	Leidimo metai	Pavadinimas	Periodinio leidinio Nr. ar leidinio tomas	Leidimo vieta ir leidykla ar internetinė nuoroda
Privalomoji literatūra				
Poirier Ch. C., Walker I.	2005	Business process management applied: creating the value managed enterprise		J. Ross publishing
George M.L.	2003	Lean six sigma. How to use lean speed and six sigma quality to improve services and transactions. (New York: McGraw-Hill:
Olve N.G. Roy J. Wetter M.	2004	Performance drivers. A practical guide to using the balanced scorecard		New York: Wiley & Sons
Harrington H. J., Esseling Erik K. C., Van Nimwegen H.	1997	Business process improvement workbook: documentation, analysis,		New York: McGraw-Hill

		design, and management of business process improvement		
Hunt V. D.	2007	Process mapping. How to reengineer your business process.		New York: John Wiley&Sons.
Manuel Laguna and Johan Marklund	2005	Business Process Modeling, Simulation and Design		Pearson Prentice Hall, New Jersey,
Emerald		Business Process Management Journal		Emerald duomenų bazė
Papildoma literatūra				
Gitlow H. S., Oppenheim A. J., Oppenheim R., Levine D. M.	2005	Quality management.		McGraw-Hill
Evans J. R., Lindsay W. M.	2002	Management and control of quality.		Australia: South-Western Thomson learning
Foster S. T.	2004	Managing quality. An integrative approach.		New Jersey: Pearson Education
Dale B. G.	2002	Managing quality		Oxford: Blackwell Publishing
journal		The McKinsey Quarterly.		The on-line www. mckinseyquarterly.com