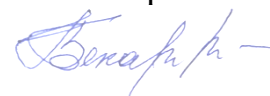


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**ФАКУЛЬТЕТ «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»
КАФЕДРА «УПРАВЛЕНИЕ»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
«Экономика и управление»
Бекаров Г.А.



«27» мая 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.20 Управление процессами

Направление **27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) **Управление качеством в социально-
экономических системах**

Квалификация выпускника - **бакалавр**

Курс обучения **4 (4)**

Семестр **7 (7)**

Форма обучения: **очная (заочная)**

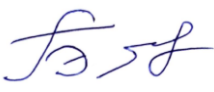
Нальчик 2025

Рабочая программа дисциплины Б1.В.20 Управление процессами составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриата по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13 июля 2020 г. N 869 (далее – ФГОС ВО) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Составитель рабочей программы: к.э.н., доцент  А.З. Буздова

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Управление»

Протокол от «22» мая 2025г. № 10

Зав. кафедрой д.э.н., профессор  Э.С. Баккуев

Одобрено методической комиссией факультета «Экономика и управление»

Протокол от «23» мая 2025г. № 9

Председатель методической комиссии к.э.н., доцент  Г.А. Бекаров

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование представления о реинжиниринге менеджмента организаций в соответствии с МС серии ИСО 9000 версии 2000 как инструмента повышения конкурентоспособности на основе процессного подхода.

Задачами дисциплины являются изучение:

- знаний об управлении видами деятельности и организации как совокупностью последовательных взаимосвязанных и взаимодействующих процессов;
- методологии управления процессами;
- приобретение умений моделирования и анализа процессов;
- навыков внедрения процессного подхода в менеджмент организаций.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенций	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-3.	Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг.	ИД-2ПК-3 Владеть основными методами квалитетического анализа продукции (услуг) и основными методами управления качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Знать: основные этапы процессного подхода при управлении качеством при производстве изделий (оказании услуг). Уметь: анализировать процессы, используемые на предприятии, выделяя при этом ключевые процессы, оказывающие наибольшее влияние на качество продукции. Владеть: основными методами квалитетического анализа продукции (услуг).
ПК-5	Способен применять передовой национальный и международный опыт по разработке инновационной политики и внедрению систем управления качеством, подготавливать аналитический отчет по возможности его применения в организации, разрабатывать систему управления бизнес-процессами и риск-менеджментом на предприятии, при менять методы системного анализа для решения задач в профессионал.	ИД-3ПК-5 Анализирует регламенты бизнес процессов и организационной структуры для целей риск менеджмента, идентифицирует и оценивает риски по управлению качеством продукции	Знать: особенности формирования и проектирования процессов на производстве. Уметь: проводить анализ регламентов бизнес процессов и организационной структуры для целей риск менеджмента. Владеть: навыками проведения проверки процессов и продукции; установление соответствия и оценки риска по управлению качеством продукции.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.20 «Управление процессами» входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)», включенных в учебный план направления подготовки 27.03.02 Управление качеством.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах и в часах выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по вида учебных занятий и на самостоятельную работу

Учебные занятия	очная форма обучения	заочная форма обучения
	семестр	семестр
	7	7
	З.е., часов	З.е., часов
1. Контактная работа з.е./час, в том числе (час):	1,7/61	0,4/16
лекции	28(8)*	6(2)*
практические занятия	28(8)*	8(2)*
групповые консультации	1	1
контрольные балльно-рейтинговые мероприятия	3	-
промежуточная аттестация: зачет	1	1
2.Самостоятельная работа з.е./час, в том числе (час):	1,3/47	2,6/92
самостоятельное изучение отдельных тем модуля, подготовка к практическим занятиям	42	87
подготовка к промежуточной аттестации	5	5
Общая трудоемкость з.е./час	3/108	3/108

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах.

4.1 Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	практические занятия	Сам. изуч. отд. тем
Раздел 1. Теоретические и методологические основы процессного подхода к управлению.			
1. Введение в дисциплину. Понятия, термины, определения	2(1)*	2(1)*	4
2. Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта	4(1)*	4(1)*	4
3. Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF-модели и их ограничения	4(1)*	4(1)*	4
4.Описание процессов. Выбор терминологии. Версия МС ИСО 9001:2000 как определенные требования к реинжинирингу менеджмента всей организации	2(1)*	2(1)*	4
Раздел 2. Анализ и ключевые показатели процессов			
5.Анализ процессов с целью улучшения	4(1)*	4(1)*	4
6.Выделение процессов и назначение их владельцев	2(0,5)*	2(0,5)*	4
7.Документальное регламентирование процессов	2(0,5)*	2(0,5)*	4
8.Показатели процесса	2(0,5)*	2(0,5)*	4
Раздел 3. Управление процессами			
9.Управление процессом на деле	2(0,5)*	2(0,5)*	4
10.Реинжиниринг менеджмента организации в соответствии МС серии ИСО 9001 версии 2000 как инструмент повышения конкурентоспособности на основе процессного подхода	2(0,5)*	2(0,5)*	3
11.Статистические методы управления процессами; измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации	2(0,5)*	2(0,5)*	3

Итого по дисциплине	28(8)*	28(8)*	42
----------------------------	---------------	---------------	-----------

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

4.2. Содержание дисциплины (модуля) структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества часов и видов учебных занятий (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем дисциплины	Аудиторные занятия		Сам. Раб.
	Лекции	практические занятия	Сам. изуч. отд. тем
Раздел 1. Теоретические и методологические основы процессного подхода к управлению.			
1. Введение в дисциплину. Понятия, термины, определения	0,5(0,25)*	0,5	8
2. Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта	0,5(0,25)*	0,5	8
3. Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF- модели и их ограничения	0,5(0,25)*	0,5	8
4.Описание процессов. Выбор терминологии. Версия МС ИСО 9001:2000 как определенные требования к реинжинирингу менеджмента всей организации	0,5(0,25)*	0,5(0,25)*	8
Раздел 2. Анализ и ключевые показатели процессов			
5.Анализ процессов с целью улучшения	0,5(0,25)*	0,5(0,25)*	8
6.Выделение процессов и назначение их владельцев	0,5(0,25)*	0,5(0,25)*	8
7.Документальное регламентирование процессов	0,5(0,25)*	1(0,25)*	8
8.Показатели процесса	0,5(0,25)*	1(0,25)*	8
Раздел 3. Управление процессами			
9.Управление процессом на деле	0,5	1(0,25)*	8
10.Реинжиниринг менеджмента организации в соответствии МС серии ИСО 9001 версии 2000 как инструмент повышения конкурентоспособности на основе процессного подхода	0,5	1(0,25)*	8
11.Статистические методы управления процессами; измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации	1	1(0,25)*	7
Итого по дисциплине	6(2)*	8(2)*	87

4.3. Содержание разделов дисциплины

4.3.1 Лекции

№ п/п	наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Теоретические и методологические основы процессного подхода к управлению.	Лекция №1. Тема: «Введение в дисциплину. Понятия, термины, определения» Понятие и сущность процесса. Преимущество процессного подхода к деятельности организации перед функциональным. Классификация процессов, их место в деятельности организации. Менеджмент процессов. Процессный объект. Предметы менеджмента процессов. Адаптируемость организаций к условиям рынка.	2(1)*	0,5(0,25)*
		Лекция №2. Тема: «Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта» Цикл «Деминга». Система управления, её уровни (высшее руководство, владелец процесса), регламентированные обратные связи.	2(1)*	0,25(0,25)*
		Лекция №3. Тема: «Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта» Анализ потока информации – показатели: процесса, продукта, удовлетворенности потребителя, результатов аудита процессов.	2	0,25
		Лекция №4. Тема: «Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF-модели и их ограничения» Понятие метода моделирования процессов. Объекты модели и связи. Возможность отражения реального процесса.	2(1)*	0,25(0,25)*
		Лекция №5. Тема: «Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF-модели и их ограничения» Принципы декомпозиции. Нумерация объектов на диаграммах, оформление схем моделей. Выбор версии описания процессов.	2	0,25
		Лекция №6. Тема: «Описание процессов. Выбор терминологии. Версия МС ИСО 9001:2000 как определенные требования к реинжинирингу менеджмента всей организации» Описание процессов. Постановка целей. Определение количественных показателей процесса. Подготовка проекта. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня. Методика детального описания. Документирование.	2(1)*	0,5(0,25)*
2	Анализ и ключевые показатели процессов	Лекция №7 Тема: «Анализ процессов с целью улучшения» Методы анализа: выявление сильных и слабых сторон, возможностей улучшения и угроз ухудшения; выделение проблемных областей; субъективность ранжирования по приоритетности; соответствие типовым требованиям (цикл РДСА).	2(1)*	0,25(0,25)*
		Лекция №8 Тема: «Анализ процессов с целью улучшения» Методы анализа: недоработки при формировании графических схем; измеримость процессов; измерение и анализ показателей процесса, измерение и анализ продукта/услуги, измерение и анализ	2	0,25

		удовлетворенности потребителя (внешнего, внутреннего), измерение и анализ всех заинтересованных сторон. Лекция №9 Тема: «Выделение процессов и назначение их владельцев» Организационная структура предприятия, её функционально-иерархический принцип. Продукт деятельности процесса, работник, ответственный за результат процесса. Выделение процесса, управляемого владельцем. Составляющие части процесса. Определение входов и выходов. Лекция №10 Тема: «Документальное регламентирование процессов» Документы процессов. Документы внутреннего происхождения. Порядок их разработки и утверждения. Документирование информации о ходе процесса и требования к ней. Лекция №11 Тема: «Показатели процесса» Показатели: продукта/услуги, о ходе процесса, результативности/эффективности процесса, удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.	2(0,5)* 2(0,5)* 2(0,5)*	0,5(0,25)* 0,5(0,25)* 0,5(0,25)*
3	Управление процессами	Лекция №12 Тема: «Управление процессом на деле» Записи о ходе процессов и их хранение. Сравнительный анализ владельцем процесса данных процесса с плановыми показателями. Принятие решения по управлению процессами в зависимости от результатов анализа. Документирование управления процессами. Корректирующие и предупреждающие действия. Принятие решений, основанных на фактах. Лекция №13 Тема: «Реинжиниринг менеджмента организации в соответствии с МС серии ИСО 9001 версии 2000 как инструмент повышения конкурентоспособности на основе процессного подхода» Общие положения и требования. Управление документацией. Менеджмент высшего руководства. Управление ресурсами. Управление процессами жизненного цикла продукции/предоставления услуг. Измерения, анализ и улучшения. Лекция №14 Тема: «Статистические методы управления процессами; измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации» Методы анализа: выявление сильных и слабых сторон, возможностей улучшения и угроз ухудшения; выделение проблемных областей.	2(0,5) 2(0,5) 2(0,5)	0,5 0,5 1
		Итого по дисциплине	28(8)*	6(2)*

4.3.2 Практические занятия

№ п/п	наименование раздела дисциплины	Номер, тема и содержание лекции	Трудоемкость час.	
			очно	заочно
1.	Теоретические и методологические основы процессного подхода к управлению.	Практическое занятие №1. Тема: «Введение в дисциплину. Понятия, термины, определения» Восприятие реинжиниринга менеджмента топ-менеджерами.	2(1)*	0,5
		Практическое занятие №2. Тема: «Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта.» Деятельность организации как процесс. Ответственность, полномочия, взаимодействия и взаимосвязи.	2(1)*	0,25
		Практическое занятие №3. Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта» Роль высшего руководства, владельца процесса и обратной связи в управлении процессами.	2	0,25
		Практическое занятие №4. Тема: «Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF- модели и их ограничения» Сравнительный анализ версий описания процессов.	2(1)*	0,25
		Практическое занятие №5. Тема: «Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF- модели и их ограничения» Декомпозиция процессов по 4-м уровням.	2	0,25
		Практическое занятие №6 Тема: «Описание процессов. Выбор терминологии. Версия МС ИСО 9001:2000 как определенные требования к реинжинирингу менеджмента всей организации» Проектирование процессов; управление входными данными и ресурсами; изучение, проверки, подтверждения.	2(1)*	0,5(0,25)*
2	Анализ и ключевые показатели процессов	Практическое занятие №7. Тема: «Анализ процессов с целью улучшения» Анализ проблемных областей процессов.	2(1)*	0,25(0,25)*
		Практическое занятие №8. Тема: «Анализ процессов с целью улучшения» Анализ адекватности и информативности показателей процессов и методов измерения.	2	0,25
		Практическое занятие №9. Тема: «Выделение процессов и назначение их владельцев» Принцип назначения владельца процесса.	2(0,5)*	0,5(0,25)*
		Практическое занятие №10. Тема: «Документальное регламентирование процессов» Целесообразность документирования процессов.	2(0,5)*	1(0,25)*
		Практическое занятие № 11. Тема: «Показатели процесса» Критерии и методы оценки результативности/эффективности процессов, продукции/услуги, удовлетворенности потребителя.	2(0,5)*	1(0,25)*
3	Управление процессами	Практическое занятие № 12. Тема: «Управление процессом на деле» Управление поставками; определение и документирование требований к поставкам.	2(0,5)*	1(0,25)*
		Практическое занятие № 13. Тема: «Реинжиниринг менеджмента организации в соответствии с МС серии ИСО 9001 версии 2000 как инструмент повышения конкурентоспособности на основе	2(0,5)*	1(0,25)*

		процессного подхода» Этапы реинжиниринга, шаги этапов. Практическое занятие № 14. Тема: «Статистические методы управления процессами; измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации» Методы анализа: выявление сильных и слабых сторон, возможностей улучшения и угроз ухудшения; выделение проблемных областей.	2(0,5)*	1(0,25)*
		Итого по дисциплине	28(8)*	8(2)*

*Занятия, проводимые в интерактивной форме

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление процессами» в научной библиотеке университета имеется достаточное количество учебников и учебных пособий. Для полноты обеспечения самостоятельной работы учебно-методической документацией по данной дисциплине разработано для внутривузовского пользования:

1. «Управление процессами» [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие «Управление процессами» для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» всех форм обучения / составитель А. З. Буздова. - Нальчик: КБГАУ, 2020 г. - эл. опт. диск (CD-ROM).

На самостоятельную работу при изучении данной дисциплины отводится по очной форме обучения (заочной форме обучения) соответственно 47 (92) часа, из них 42 (87) часа выделяется на самостоятельное изучение отдельных тем (модулей). При самостоятельном изучении отдельных вопросов и тем основными видами самостоятельной работы обучающихся являются: проработка учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы и информационно-образовательных ресурсов, конспектирование материалов, к опросу, тестированию, к контрольным балльно-рейтинговым мероприятиям, подготовка к промежуточной аттестации.

На очной форме обучения контроль самостоятельной работы, чаще всего осуществляется перед началом чтения лекции, во время проведения балльно-рейтинговых контрольных мероприятий и промежуточной аттестации.

На заочной форме обучения, контроль самостоятельной работы осуществляется перед началом чтения лекции и во время промежуточной аттестации.

Объем часов выделяемых для подготовки к промежуточной аттестации по 5 ч. по очной и заочной формам обучения, используется для самостоятельной подготовки обучающихся к зачету. Данный этап является завершающим при изучении дисциплины и контроль самостоятельной работы осуществляется на промежуточной аттестации.

№ раде ла	Тема и вопросы самостоятельной работы студентов	Объем часов очно (заочно)	Перечень учебно-методического обеспечения	Форма самостоятельной работы и контроля
1.	Тема 1. Введение в дисциплину. Понятия, термины, определения. 1. Показатели процессов, их роль и измерение. Способы изображения результатов измерений. Интерпретация результатов измерений. 2. Модель стоимости процесса. Ценность процесса.	4(8)	[1] [2] [3] [4] [5] [8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета

	Тема 2. Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта. 1. Менеджмент процессов. 2. Цикл «Деминга». 3. Управление корректирующими действиями. 4. Элементы процесса.	4(8)	[1] [2] [3] [6] [7] [8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	Тема 3. Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF- модели и их ограничения. 1. Виды мер для показателей. 2. Меры результата и меры процесса. 3. Составление приборной панели для измерений процесса.	4(8)	[1] [2] [3] [4] [5] [6]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	Тема 4. Описание процессов. Выбор терминологии. Версия МС ИСО 9001:2000 как определенные требования к реинжинирингу менеджмента всей организации. 1. Методология управления процессом. 2. Показатели процесса, их измерение и мониторинг. 3. Показатели продукта/услуги, их измерение и мониторинг. 4. Показатели удовлетворенности потребителя, их измерение и мониторинг.	4(8)	[1] [2] [3] [7] [8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
2.	Тема 5. Анализ процессов с целью улучшения. 1. Определение информативности показателей процессов, продукции/услуг, удовлетворенности потребителей.	4(8)	[1] [2] [3] [4] [6] [7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	Тема 6. Выделение процессов и назначение их владельцев. 1. Методы оценки результативности/эффективности процессов. 2. Методы моделирования процессов. 3. Классификация процессов и принципы их декомпозиции.	4(8)	[1] [2] [3] [6] [7] [8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	Тема 7. Документальное регламентирование процессов. 1. Методика формирования схем процессов с целью их детального описания. 2. Анализ со стороны руководства.	4(8)	[1] [2] [3] [4] [4] [8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета

	Тема 8. Показатели процесса. 1. Управление инфраструктурой. 2. Управление производственной средой. 3. Стратегическое управление организацией (маркетинг и анализ рынка).	4(8)	[1] [2] [3] [4] [6] [8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
3.	Тема 9. Управление процессом на деле. 1. Планирование и разработка процессов. 2. Управление закупками. 3. Управление процессами предоставления услуг.	4(8)	[1] [2] [3] [4] [6] [7]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	Тема 10. Реинжиниринг менеджмента организации в соответствии с МС серии ИСО 9001 версии 2000 как инструмент повышения конкурентоспособности на основе процессного подхода. 1. Управление устройствами мониторинга и измерений. 2. Управление несоответствующей продукцией/услугами.	3(8)	[1] [2] [3] [7] [8]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	Тема 11. Статистические методы управления процессами; измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации. 1. Графическое изображение процессов. 2. Построение схем цепочек создания ценностей.	3(7)	[1] [2] [3] [4] [5] [6]	Подготовка к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям и к сдаче зачета
	Подготовка к промежуточной аттестации	5(5)		Сдача зачета
Итого:		47(92)		

6. Фонд оценочных средств, для проведения текущего и промежуточного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

№ модуля	Структурированные модули	Коды формируемых компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины
1.	Тема 1. Введение, понятия, термины, определения. Тема 2. Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта. Тема 3. Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF- модели и их ограничения.	ПК 3, ПК 5	1-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических заданий и их защита
2.	Тема 4. Описание процессов. Выбор терминологии. Версия МС ИСО 9001:2000 как определенные требования к	ПК 3, ПК 5	2-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы,

	реинжинирингу менеджмента всей организации.		контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических заданий и их защита
	Тема 5. Анализ процессов с целью улучшения.		
	Тема 6. Выделение процессов и назначение их владельцев.		
	Тема 7. Документальное регламентирование процессов.		
3.	Тема 8. Показатели процесса.	ПК 3, ПК 5	3-ый рейтинг-контроль. Рейтинговые контрольные мероприятия (коллоквиумы, контрольные работы, тесты) подготовка к выполнению практических заданий и их защита
	Тема 9. Управление процессом на деле.		
	Тема 10. Реинжиниринг менеджмента организации в соответствии с МС серии ИСО 9001 версии 2000 как инструмент повышения конкурентоспособности на основе процессного подхода.		
	Тема 11. Статистические методы управления процессами; измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации.		

6.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания при текущем и промежуточном контроле знаний обучающихся.

Текущий контроль - это непрерывное отслеживание освоения индикаторов достижения общепрофессиональных и профессиональных компетенций по дисциплине.

Промежуточный контроль проводится с целью оценки усвоения студентами материала крупного модуля или раздела учебной дисциплины. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятий, согласно календарного учебного графика.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки (текущего контроля) за работу в семестре (оценки за выполнение контрольных заданий, за активное участие в опросе студентов перед началом лекции или в конце ее);

- оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях (ответы на тесты, на контрольные вопросы).

Для определения оценки за работу в семестре и оценки промежуточных знаний на рейтинговых мероприятиях содержательная часть рабочей программы четко структурируется на содержательные модули из которых формируется три блока (модуля), с периодами изучения равными периодам проведения рейтинг-контроля.

Таким образом, устанавливается объем дисциплины, подлежащей оценке качества усвоения в рамках блоков. При этом каждая контрольная точка оценивается в 20 баллов.

Критериями оценки индикатора достижения компетенций являются уровень освоения обучающимися знаний, умений и навыков, которыми они должны обладать при изучении разделов (модулей) дисциплины.

Согласно этих критериев при разработке шкал оценивания автор руководствуется следующим:

15-20 баллов – студент получает при **высоком** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоения знаний, умений и теоретического материала без пробелов; выполнении всех заданий, предусмотренных учебным планом на высоком качественном уровне; сформировании практических навыков, профессионального применения освоенных знаний;

10-14 баллов – студент получает при **среднем** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и освоении знаний, умений и теоретического материала,

когда учебные задания не оценены максимальным числом баллов, и в основном сформированы практические навыки.

До 10 баллов – студент получает при **пороговом** уровне овладения индикаторами достижения компетенций и частично с пробелом освоении знания, умения и теоретического материала, некачественном выполнении учебных заданий, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, в случаях не сформирования некоторых практических навыков.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Рабочей программой дисциплины «Управление процессами» предусмотрено участие дисциплины в формировании следующих компетенций:

ПК-3. Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг.

ПК-5. Способен применять передовой национальный и международный опыт по разработке инновационной политики и внедрению систем управления качеством, подготавливать аналитический отчет по возможности его применения в организации, разрабатывать систему управления бизнес-процессами и риск-менеджментом на предприятии, применять методы системного анализа для решения задач в профессионал.

В процессе освоения образовательной программы по 27.03.02 Управление качеством компетенция **ПК-3, ПК-5** формируется при изучении дисциплин, прохождении практик и ГИА

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы «Управление качеством»

Код компетенции	Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы*
ПК-3.	Б1.В.04 Механика	3
	Б1.В.05 Квалиметрия	4
	Б2.О.03(П) Производственная практика. технологическая (проектно-технологическая) практика	5
	Б1.В.09 Теория управления и управление социально-экономическими системами	6
	Б1.В.17 Всеобщее управление качеством	7
	Б1.В.20 Управление процессами	7
	Б1.В.22 Организация контроля качества в социально-экономических системах Б1.В.23 Управление качеством государственных и муниципальных услуг	8
ПК-5.	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	5
	Б1.В.06 Менеджмент качества и международные стандарты Б1.В.11 Методы и средства измерений, испытаний и контроля	6
	Б1.В.13 Инжиниринг и реинжиниринг Б1.В.14 Трудовое право	6

	Б1.О.23 Основы риск-менеджмента Б1.В.20 Управление процессами Б1.В.21 Теоретические основы инновационной политики	7
	Б1.В.25 Экономический анализ деятельности предприятия Б2.В.01(Пд) Производственная практика, преддипломная Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	8

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются семестром изучения дисциплин, прохождения практик и ГИА.

7.2. Описание показателей индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и индикаторов достижения компетенций по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы (БРС) положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

Промежуточная аттестация – зачет.

При модульной системе основным стимулом к регулярной работе студентов является возможность быть освобожденным от зачета (получить их «автоматом»). Для этого студент должен выполнить следующие условия:

- не иметь по промежуточным модулям **0** баллов;
- если студент набрал по итогам текущего рейтинга 49 и более баллов, то он получает зачет «автоматом».

- Максимальная сумма баллов, которую студент может набрать за семестр составляет **100** баллов, из которых на текущий и промежуточный контроль отводится **60** баллов. Оставшиеся **40** баллов - это сумма баллов, которую студент может набрать по результатам промежуточной аттестации.

Студент, получивший по итогам текущего и промежуточного контроля меньше **45** баллов, не может претендовать на оценку «отлично».

Индикаторы достижения компетенций*Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций*

Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения	Планируемые результаты обучения	Соответствие индикатора достижения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания			
		минимальный	пороговый	средний	высокий
		0-59	60-69	70-84	85-100
		Оценка			
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
ИД-2пк-3 Владеть основными методами квалиметрического анализа продукции (услуг) и основными методами управления	Знать: основные этапы процессного подхода при управлении качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Не знает основные этапы процессного подхода при управлении качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Частично знает основные этапы процессного подхода при управлении качеством при производстве изделий (оказании услуг).	Достаточно знает основные этапы процессного подхода при управлении качеством при производстве изделий (оказании услуг).	В полной мере знает основные этапы процессного подхода при управлении качеством при производстве изделий (оказании услуг).

качеством при производстве изделий (оказании услуг). (7-этап)	Уметь: анализировать процессы, используемые на предприятии, выделяя при этом ключевые процессы, оказывающие наибольшее влияние на качество продукции.	Не обладает умениями анализировать процессы, используемые на предприятии, выделяя при этом ключевые процессы, оказывающие наибольшее влияние на качество продукции.	Частично обладает умениями анализировать процессы, используемые на предприятии, выделяя при этом ключевые процессы, оказывающие наибольшее влияние на качество продукции.	Умеет анализировать процессы, используемые на предприятии, выделяя при этом ключевые процессы, оказывающие наибольшее влияние на качество продукции.	В полной мере может анализировать процессы, используемые на предприятии, выделяя при этом ключевые процессы, оказывающие наибольшее влияние на качество продукции.
	Владеть: основными методами квалитетического анализа продукции (услуг).	Не владеет основными методами квалитетического анализа продукции (услуг).	Не в полной мере владеет основными методами квалитетического анализа продукции (услуг).	На достаточном уровне владеет основными методами квалитетического анализа продукции (услуг).	Владеет на высоком уровне основными методами квалитетического анализа продукции (услуг).
ИД-Зпк-5 Анализирует регламенты бизнес процессов и организационной структуры для целей риск менеджмента, идентифицирует и оценивает риски по управлению качеством продукции (7-этап)	Знать: особенности формирования и проектирования процессов на производстве.	Не знает особенности формирования и проектирования процессов на производстве.	Частично знает особенности формирования и проектирования процессов на производстве.	Достаточно знает особенности формирования и проектирования процессов на производстве.	В полной мере знает особенности формирования и проектирования процессов на производстве.
	Уметь: проводить анализ регламентов бизнес процессов и организационной структуры для целей риск менеджмента.	Не обладает умениями проводить анализ регламентов бизнес процессов и организационной структуры для целей риск менеджмента.	Частично обладает умениями проводить анализ регламентов бизнес процессов и организационной структуры для целей риск менеджмента.	Умеет проводить анализ регламентов бизнес процессов и организационной структуры для целей риск менеджмента.	В полной мере может проводить анализ регламентов бизнес процессов и организационной структуры для целей риск менеджмента.
	Владеть: навыками проведения проверки процессов и продукции; установление соответствия и оценки риска по управлению качеством продукции.	Не владеет навыками проведения проверки процессов и продукции; установление соответствия и оценки риска по управлению качеством продукции.	Не в полной мере владеет навыками проведения проверки процессов и продукции; установление соответствия и оценки риска по управлению качеством продукции.	Способен обеспечить на достаточном уровне проведение проверки процессов и продукции; установление соответствия и оценки риска по управлению качеством продукции.	Владеет на высоком уровне навыками проведения проверки процессов и продукции; установление соответствия и оценки риска по управлению качеством продукции.

**На этапе освоения дисциплины*

Для допуска к зачету, студент должен набрать в ходе текущего и промежуточного контроля не менее **40** баллов. Если эта сумма меньше **30** баллов, то студент не допускается к зачету. Если эта сумма больше или равна **30**, то путем дополнительного

опроса (собеседование, контрольный опрос, тест, реферат) эта сумма может быть повышена до **40** баллов.

На зачете студент может получить **20 – 40** баллов. Максимальный балл при каждой повторной пересдаче уменьшается на **10** баллов. Если ответы студента оцениваются суммой баллов менее **20**, то студенту выставляется **0** баллов.

Если по итогам рейтинга студент набирает **40-48** баллов, то он допускается к сдаче экзамена и остальные **20-40** баллов он получает на экзамене.

Студент, набравший по итогам текущего и промежуточного контроля по дисциплине менее 30 баллов, после всех разрешенных отработок может получить оценку не выше «удовлетворительно».

Критерии оценивания результатов обучения

Оценка	Шкала оценивания	Критерии оценивания
Высокий уровень «зачтено»	85-100	заслуживает «зачтено» студент, освоивший знания, умения и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «зачтено»	70-84	заслуживает «зачтено» студент, практически полностью освоивший знания, умения и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «зачтено»	60-69	заслуживает «зачтено» студент, частично с пробелами освоивший знания, умения и теоретический материал, либо не выполнил учебные задания, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «не зачтено»	0-59	заслуживает «не зачтено» студент, не освоивший знания, умения, и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-2_{ПК-3}, ИД-3_{ПК-5} в процессе освоения образовательной программы

7.3.1. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся

Тема 1. Введение в дисциплину. Понятия, термины, определения

1. *Дайте определение, процесс - это:*

- а) Совокупность последовательных действий, направленных на достижение определенных результатов,
- б) Совокупность работ, в ходе выполнения которых создается выходной результат, имеющий ценность для потребителя,
- в) Совокупность работ, в ходе выполнения которых при использовании ресурсов, создается выходной результат, имеющий ценность для потребителя,
- г) Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы, которые имеют ценность для конкретного результата;

2. *Владелец бизнес-процесса:*

- а) Отвечает за координацию действий и согласовывает действия исполнителей БП;
- б) Отвечает за своевременную адаптацию и реорганизацию БП,
- в) Отвечает за результативность и возобновляемость БП.

3. *Процесс выполняет свою деятельность, используя:*

- а) информацию;
- б) персонал;
- в) поставщик,

- г) оборудование;
- д) потребитель,
- е) ген. директор.

4. *Какие из перечисленных показателей относятся к показателям удовлетворенности клиентов процесса:*

- а) суммарные затраты на объем производства,
- б) величина дебиторской задолженности,
- в) рост объема продаж по одному клиенту;
- г) затраты на ресурсы,
- д) длительность использования продукта;
- е) число жалоб потребителя;

5. *Какие из перечисленных показателей относятся к показателям результата процесса:*

- а) цена продукта;
- б) расход материалов на единицу изделия;
- в) рост объема продаж по одному клиенту,
- г) уровень брака;
- д) длительность использования продукта,
- е) срок годности;

Тема 2. Требования процессного подхода к управлению. Принципы TQM.

Подходы к реализации требований стандарта

1. *Отметьте важнейшие составляющие процесса:*

- а) последовательность исполнения функций;
- б) создание результата;
- в) ориентированность на клиента;
- г) программное обеспечение,
- д) квалифицированный персонал.

2. *Что включает в себя модель процесса:*

- а) руководитель процесса,
- б) владелец процесса;
- в) поставщики процесса;
- г) партнеры процесса,
- д) потребители процесса;
- ж) ресурсы процесса;
- з) бизнес-план процесса.

3. *Выделите, составляющие характеристик качества процесса:*

- а) продуктивность,
- б) результативность;
- в) оперативность,
- г) гибкость;
- д) эффективность;
- е) действенность.

4. *Внедрение процессного подхода предполагает, что:*

- а) зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне;
- б) назначение владельцев процессов,
- в) определены границы сквозных процессов;
- г) установлены правила взаимодействия владельцев процессов.

5. *Внедрять процессный подход в организации должны:*

- а) отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов;
- б) менеджер по качеству, внедряющий ИСО 9000,
- в) руководитель организации;
- г) внешний консультант.

Тема 3. Основные методологии описания процессов. Карты процессов; IDEF-модели и их ограничения

1. *Укажите, на какие показатели подразделяют показатели процесса, продукта и удовлетворенности клиентов:*
 - а) стоимостные показатели;
 - б) показатели времени;
 - в) экономические показатели;
 - г) технические показатели;
 - д) текучесть кадров.
2. *Что включает в себя цикл «Деминга», лежащий в основе управления процессами:*
 - а) стандарт;
 - б) реализация стандарта;
 - в) аудит;
 - г) проверка;
 - д) действия по исправлению;
 - е) действия по предупреждению;
 - ж) действия по корректировке.
3. *Укажите главные подходы к реализации постоянного улучшения процессов, а именно:*
 - а) проекты прорыва, ведущие к пересмотру и улучшению существующих процессов, к внедрению новых процессов;
 - б) деятельность по постепенному постоянному улучшению, проводимая работниками в рамках существующих процессов ГОСТ Р ИСО 9004-2001;
 - в) деятельность по активному улучшению, проводимая специальной группой в рамках ГОСТ Р ИСО 9004-2001.
4. *Бизнес-процессы классифицируются:*
 - а) основной,
 - б) управления,
 - в) вспомогательный,
 - г) верно все;
5. *К бизнес-процессам управления относятся:*
 - а) процессы, которые задают цели и критерии,
 - б) процессы, которые координируют все процессы;
 - в) процессы не касающиеся напрямую основного продукта/услуги.

Тема 4. Описание процессов. Выбор терминологии. Версия МС ИСО 9001:2000 как определенные требования к реинжинирингу менеджмента всей организации

1. *На какие из перечисленных фаз, можно разделить управление процессами:*
 - а) планирование;
 - б) аудит (независимый),
 - в) контроль (измерение);
 - г) улучшение;
 - д) достижение результата.
2. *Цикл Деминга состоит:*
 - а) стандарт;
 - б) нормативные акты,
 - в) реализация стандарта;
 - г) проверка;
 - д) действия по исправлению;
 - е) исправления брака.
3. *Корректирующее мероприятие это:*
 - а) административные меры репрессивного характера по отношению к исполнителям процесса,

- б) депремирование сотрудников, выполняющих процесс,
- в) разовая (проектная) деятельность по улучшению процесса и/или его продуктов, выполняемая под управлением владельца процесса;
- г) изменение плановых показателей.

4. *Укажите основные элементы, которые следует учитывать при регламентации процесса:*

- а) деятельность по управлению процессом;
- б) входы процесса;
- в) мероприятия по корректирующим действиям,
- г) выходы процесса;
- д) действия по преобразованию входов в выходы;
- е) мероприятия по предупреждающим действиям,
- ж) ресурсы необходимые для выполнения процесса.

5. *К основным бизнес-процессам относятся:*

- а) процессы, добавляющие ценность продукту/услуге;
- б) результат получает внешний потребитель,
- в) процессы не касаются напрямую основного продукта/услуги;

Тема 5. Анализ процессов с целью улучшения

1. *Укажите, на какие показатели подразделяют показатели процесса, продукта и удовлетворенности клиентов:*

- а) стоимостные показатели;
- б) показатели времени;
- в) экономические показатели,
- г) технические показатели;
- д) текучесть кадров.

2. *Что включает в себя цикл «Деминга», лежащий в основе управления процессами:*

- а) стандарт;
- б) реализация стандарта;
- в) аудит,
- г) проверка;
- д) действия по исправлению;
- е) действия по предупреждению,
- ж) действия по корректировке.

3. *Выделите основные подходы к осуществлению постоянного улучшения процессов, а именно:*

а) проекты прорыва, ведущие к пересмотру и улучшению существующих процессов, к внедрению новых процессов;

б) деятельность по постепенному постоянному улучшению, проводимая работниками в рамках существующих процессов ГОСТ Р ИСО 9004-2001;

в) деятельность по активному улучшению, проводимая специальной группой в рамках ГОСТ Р ИСО 9004-2001.

4. *Укажите основные элементы, которые следует учитывать при регламентации процесса:*

- а) деятельность по управлению процессом;
- б) входы процесса;
- в) мероприятия по корректирующим действиям,
- г) выходы процесса;
- д) действия по преобразованию входов в выходы;
- е) мероприятия по предупреждающим действиям,
- ж) ресурсы необходимые для выполнения процесса;

5. *К вспомогательным бизнес-процессам относятся:*

- а) процессы не касаются напрямую основного продукта/услуги;
- б) процессы, добавляющие ценность продукту/услуге,

в) результат получает внешний потребитель.

Тема 6. Выделение процессов и назначение их владельцев

1. *Что включает в себя цикл «Деминга», лежащий в основе управления процессами:*

- а) стандарт;
- б) реализация стандарта;
- в) аудит,
- г) проверка;
- д) действия по исправлению;
- е) действия по предупреждению,
- ж) действия по корректировке.

2. *Выделите основные подходы к осуществлению постоянного улучшения процессов, а именно:*

- а) проекты прорыва, ведущие к пересмотру и улучшению существующих процессов, к внедрению новых процессов;
- б) деятельность по постепенному постоянному улучшению, проводимая работниками в рамках существующих процессов ГОСТ Р ИСО 9004-2001;
- в) деятельность по активному улучшению, проводимая специальной группой в рамках ГОСТ Р ИСО 9004-2001.

3. *Укажите основные элементы, которые следует учитывать при регламентации процесса:*

- а) деятельность по управлению процессом;
- б) входы процесса;
- в) мероприятия по корректирующим действиям,
- г) выходы процесса;
- д) действия по преобразованию входов в выходы;
- е) мероприятия по предупреждающим действиям,
- ж) ресурсы необходимые для выполнения процесса.

4. *К основным бизнес-процессам относятся:*

- а) процессы, добавляющие ценность продукту/услуге;
- б) результат получает внешний потребитель,
- в) процессы не касаются напрямую основного продукта/услуги;

5. *К бизнес-процессам управления относятся:*

- а) процессы, которые задают цели и критерии,
- б) процессы, которые координируют все процессы;
- в) процессы не касаются напрямую основного продукта/услуги.

Тема 7. Управление процессом на деле

1. *Какие из перечисленных показателей относятся к показателям результата процесса:*

- а) цена продукта;
- б) расход материалов на единицу изделия;
- в) рост объема продаж по одному клиенту,
- г) уровень брака;
- д) длительность использования продукта,
- е) срок годности;

2. *Владелец бизнес-процесса:*

- а) Отвечает за координацию действий и согласовывает действия исполнителей БП;
- б) Отвечает за своевременную адаптацию и реорганизацию БП,
- в) Отвечает за результативность и возобновляемость БП.

3. *Процесс выполняет свою деятельность, используя:*

- а) информацию;
- б) персонал;
- в) поставщик,

- г) оборудование;
- д) потребитель,
- е) ген. директор.

4. *Типы преобразований входа в выходы процесса классифицируются следующими категориями:*

- а) физическое преобразование;
- б) преобразование место расположения;
- в) преобразование сделки, договора, протокола или ведения дела;
- г) преобразование цели процесса,
- д) информационное преобразование;
- е) преобразование нормативной документации процесса.

5. *Какие из перечисленных показателей относятся к показателям удовлетворенности клиентов процесса:*

- а) суммарные затраты на объем производства,
- б) величина дебиторской задолженности,
- в) рост объема продаж по одному клиенту;
- г) затраты на ресурсы,
- д) длительность использования продукта;
- е) число жалоб потребителя;

Тема 8. Показатели процесса

1. *..... процессы – это процессы, ненадлежащая организация которых или несоблюдение требований к их выполнению могут представлять фактическую или потенциальную опасность для обеспечения качества продукции, и следовательно для эффективности бизнеса.*

2. *Цикл «Деминга», лежащий в основе управления процессами, состоит:*

- а) стандарт;
- б) реализация стандарта;
- в) аудит,
- г) проверка;
- д) действия по исправлению;
- е) действия по предупреждению,
- ж) действия по корректировке.

3. *Укажите основные элементы, которые следует учитывать при регламентации процесса:*

- а) деятельность по управлению процессом;
- б) входы процесса;
- в) мероприятия по корректирующим действиям,
- г) выходы процесса;
- д) действия по преобразованию входов в выходы;
- е) мероприятия по предупреждающим действиям,
- ж) ресурсы необходимые для выполнения процесса;

3. *К основным бизнес-процессам относятся:*

- а) процессы, добавляющие ценность продукту/услуге;
- б) результат получает внешний потребитель,
- в) процессы не касаются напрямую основного продукта/услуги.

4. *К вспомогательным бизнес-процессам относятся:*

- а) процессы не касаются напрямую основного продукта/услуги;
- б) процессы, добавляющие ценность продукту/услуге,
- в) результат получает внешний потребитель.

5. *К бизнес-процессам управления относятся:*

- а) процессы, которые координируют все процессы;

- б) процессы не касаются напрямую основного продукта/услуги;
- в) процессы, которые задают цели и критерии.

Тема 9. Документальное регламентирование процессов

1. *Отметьте важнейшие составляющие процесса:*

- а) последовательность исполнения функций;
- б) создание результата;
- в) ориентированность на клиента;
- г) программное обеспечение,
- д) квалифицированный персонал.

2. *Что устанавливает регламентация процессов:*

- а) порядок структурирования процесса,
- б) порядок управления процессом;
- в) порядок выполнения процесса;
- г) требования к ресурсам;
- д) требования к персоналу.

3. *Выделите, составляющие характеристик качества процесса:*

- а) продуктивность,
- б) результативность;
- в) оперативность,
- г) гибкость;
- д) эффективность;
- е) действенность.

4. *Внедрение процессного подхода предполагает, что:*

- а) зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне;
- б) назначение владельцев процессов,
- в) определены границы сквозных процессов;
- г) установлены правила взаимодействия владельцев процессов.

5. *Внедрять процессный подход в организации должны:*

- а) отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов;
- б) менеджер по качеству, внедряющий ИСО 9000,
- в) руководитель организации;
- г) внешний консультант.

Тема 10. Реинжиниринг менеджмента организации в соответствии МС серии ИСО 9001 версии 2000 как инструмент повышения конкурентоспособности на основе процессного подхода

1. *Укажите, на какие показатели подразделяют показатели процесса, продукта и удовлетворенности клиентов:*

- а) стоимостные показатели;
- б) показатели времени;
- в) экономические показатели,
- г) технические показатели;
- д) текучесть кадров.

2. *Основными составляющими цикла «Деминга», лежащий в основе управления процессами выступают:*

- а) стандарт,
- б) реализация стандарта,
- в) проверка,
- г) действия по исправлению,
- д) все ответы верны;

3. *Обозначьте главные подходы к осуществлению постоянного улучшения процессов, а именно:*

а) деятельность по постепенному постоянному улучшению, проводимая работниками в рамках существующих процессов ГОСТ Р ИСО 9004-2001,

б) деятельность по активному улучшению, проводимая специальной группой в рамках ГОСТ Р ИСО 9004-2001;

в) проекты прорыва, ведущие к пересмотру и улучшению существующих процессов, к внедрению новых процессов;

4. Укажите основные элементы, которые следует учитывать при регламентации процесса:

а) деятельность по управлению процессом;

б) входы процесса;

в) мероприятия по корректирующим действиям,

е) мероприятия по предупреждающим действиям.

5. Бизнес-процессы классифицируются:

а) основной,

б) управления,

в) вспомогательный,

г) верно все;

Тема 11. Статистические методы управления процессами; измерения вариации; принятие решения, основывающегося на выборке и неполной информации

1. Классификацию процессов составляющих деятельность организации, подразделяют на следующие классы:

а) по структуре;

б) по отражению в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2001;

в) по срокам внедрения,

г) по отражению в стандарте ГОСТ Р ИСО 14001-2007.

2. Укажите основные составляющие процесса:

а) последовательность исполнения функций;

б) создание результата;

в) ориентированность на клиента;

г) программное обеспечение,

д) квалифицированный персонал.

3. Из чего состоит модель процесса:

а) руководитель процесса,

б) владелец процесса;

в) поставщики процесса;

г) партнеры процесса,

д) потребители процесса;

ж) ресурсы процесса;

з) бизнес-план процесса.

4. Укажите, составляющие характеристик качества процесса:

а) продуктивность,

б) результативность;

в) оперативность,

г) гибкость;

д) эффективность;

е) действенность.

5. Внедрять процессный подход в организации должны:

а) отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов;

б) менеджер по качеству, внедряющий ИСО 9000,

в) руководитель организации;

г) внешний консультант.

7.3.2. Задания для подготовки к балльно-рейтинговым контрольным мероприятиям.

1-ый рейтинг контроль

1. Понятие и сущность процесса.
2. Преимущество процессного подхода к деятельности организации перед функциональным.
3. Классификация процессов, их место в деятельности организации.
4. Менеджмент процессов. Процессный обмен. Предметы менеджмента процессов.
5. Анализ потока информации – показатели: процесса, продукта/услуги.
6. Понятие метода моделирования процессов. Объекты модели и связи.
7. Возможность отражения реального процесса. Принципы декомпозиции.
8. Подготовка проекта моделирования процессов.
9. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня.

2-ый рейтинг контроль

1. Методика детального описания процессов.
2. Анализ субъективности ранжирования процессов по приоритетности.
3. Анализ соответствия процессов типовым требованиям (цикл РДСА).
4. Анализ недоработок при формировании графических схем процессов.
5. Измерение и анализ показателей удовлетворенности потребителя (внешнего, внутреннего).
6. Измерение и анализ показателей всех заинтересованных сторон.
7. Организационная структура предприятия, её функционально-иерархический принцип.
8. Продукт деятельности процесса, работник, ответственный за результат процесса.
9. Выделение процесса, управляемого владельцем. Составляющие части процесса.
10. Определение входов и выходов.
11. Документы процессов.
12. Документы внутреннего происхождения. Порядок их разработки и утверждения.
13. Документирование информации о ходе процесса и требования к ней.

3-ый рейтинг контроль

1. Показатели: продукта/услуги, о ходе процесса, результативности/ эффективности процесса, удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.
2. Записи о ходе процессов и их хранение.
3. Сравнительный анализ владельцем процесса данных процесса с плановыми показателями.
4. Принятие решения по управлению процессами в зависимости от результатов анализа.
5. Документирование управления процессами. Корректирующие и предупреждающие действия.
6. Принятие решений, основанных на фактах.
7. Общие положения и требования. Управление документацией.
8. Менеджмент высшего руководства. Управление ресурсами.
9. Управление процессами жизненного цикла продукции/предоставления услуг.
10. Измерения, анализ и улучшения.
11. Методы анализа: выявление сильных и слабых сторон, возможностей улучшения и угроз ухудшения; выделение проблемных областей.

7.3.3. Перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию

1. Понятие и сущность процесса.
2. Преимущество процессного подхода к деятельности организации перед

функциональным.

3. Классификация процессов, их место в деятельности организации.
4. Менеджмент процессов. Процессный обмен. Предметы менеджмента процессов.
5. Анализ потока информации – показатели: процесса, продукта/услуги.
6. Понятие метода моделирования процессов. Объекты модели и связи.
7. Возможность отражения реального процесса. Принципы декомпозиции.
8. Подготовка проекта моделирования процессов.
9. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня.
10. Методика детального описания процессов.
11. Анализ субъективности ранжирования процессов по приоритетности.
12. Анализ соответствия процессов типовым требованиям (цикл РДСА).
13. Анализ недоработок при формировании графических схем процессов.
14. Измерение и анализ показателей удовлетворенности потребителя (внешнего, внутреннего).
15. Измерение и анализ показателей всех заинтересованных сторон.
16. Организационная структура предприятия, ее функционально-иерархический принцип.
17. Определение входов и выходов процесса.
18. Документы процессов.
19. Документы внутреннего происхождения. Порядок их разработки и утверждения.
20. Сравнительный анализ владельцем процесса данных процесса с плановыми показателями.
21. Принятие решения по управлению процессами в зависимости от результатов анализа.
22. Документирование управления процессами.
23. Восприятие реинжиниринга менеджмента организации топ-менеджерами.
24. Роль консультанта в реинжиниринге менеджмента организаций.
25. Роль принципов TQM в реинжиниринге менеджмента организации на основе стандарта ИСО 9001:2000.
26. Этапы реинжиниринга процессов.
27. Выделение процессов.
28. Определение последовательности процессов, их взаимодействия и взаимосвязи.
29. Наблюдения, измерения и анализ процессов.
30. Улучшение деятельности организации.
31. Целесообразность документирования процессов.
32. Подход к разработке руководства по менеджменту качества.
33. Управление документами внешнего и внутреннего происхождения.
34. Управление записями по качеству.
35. Политика в области качества.
36. Планирование в области качества.
37. Ответственность, полномочия и взаимосвязи в области качества.
38. Управление инфраструктурой; здания (сооружения), оборудование (технологическое, техническое, программное обеспечение), вспомогательные службы (транспорт, связь) и др.
39. Управление производственной сферой: вредные примеси в атмосфере радиационный фон, температурный и влажностный режим, освещенность и запыленность, защита от насекомых и грызунов, безопасность труда, защита продукции и т.д.
40. Стратегическое управление организацией.
41. Адаптируемость организаций к условиям рынка.
42. Цикл «Деминга».
43. Система управления, ее уровни (высшее руководство, владелец процесса), регламентированные обратные связи.

44. Оформление схем моделей. Выбор версии описания процессов. Преимущества описания процессов при помощи блок-схем.
45. Постановка целей описания процессов на основе существующих проблем: формулирование, структуризация.
46. Определение количественных показателей процесса.
47. Документирование процессов.
48. Анализ сильных и слабых сторон процессов, возможностей их улучшения и угроз ухудшения.
49. Анализ проблемных областей процессов.
50. Анализ измеримости процессов.
51. Измерение и анализ показателей процесса.
52. Измерение и анализ показателей продукта/услуги.
53. Продукт деятельности процесса. Работник, ответственный за результат процесса.
54. Выделение процесса, управляемого владельцем.
55. Составляющие части (элементы) процесса.
56. Требования к документированию информации о ходе процесса.
57. Показатели процесса.
58. Записи о ходе процессов и их хранение.
59. Процессы корректирующих мероприятий.
60. Процессы предупреждающих мероприятий.
61. Принятие решений, основанных на фактах.
62. Версия международного стандарта ИСО 9001:2000 как определенные требования к реинжинирингу менеджмента всей организации на основе процессного подхода.
63. Подходы к реализации требований стандарта.
64. Программа пошаговых действий при внедрении процессов СМК в деятельность организаций.
65. Критерии оценки результативности и эффективности процессов.
66. Методы оценки результативности и эффективности процессов.
67. Ресурсы и информация потребителя и других заинтересованных сторон.
68. Оптимальность трудозатрат на содержание и исполнение документов процессов с точки зрения полезности.
69. Требования к содержанию документов процессов.
70. Организация структуры документации.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методическими материалами, определяющими процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих индикаторы достижений компетенций являются внутривузовские локальные нормативные акты: «Положение о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки успеваемости студентов» и «Положение о промежуточной аттестации обучающихся».

График проведения рейтинговых контрольных мероприятий и даты проведения промежуточной аттестации, по курсам и семестрам, отражены в утвержденных проректором по УР календарных учебных графиках и расписаниях промежуточной аттестации по направлению подготовки (специальности), которые размещаются на информационных стендах факультетов и на сайте университета в установленные сроки.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

8.1 Основная литература:

1. Бояркин, Г. Н. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие : [16+] / Г. Н. Бояркин, К. В. Кравченко ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 94 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683189> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3034-7. – Текст : электронный.
2. Салихов, В. А. Управление качеством : учебное пособие : [12+] / В. А. Салихов. – Изд. 3-е, доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 128 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400>
3. Тавасиева, З. Р. Управление бизнес-процессами : учебник : [16+] / З. Р. Тавасиева ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2025. – 306 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=721452> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00172-781-1. – Текст : электронный.

8.2 Дополнительная литература:

4. Блюмин, А. М. Информационный менеджмент : автоматизация информационных технологий и систем управления : учебник : [16+] / А. М. Блюмин. – Москва : Дашков и К°, 2024. – 378 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720361> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-05487-7. – Текст : электронный.
5. Методы экспертного анализа качества: учебно-методическое пособие : [16+] / О. А. Воейко, Д. Д. Халикова, К. А. Шарганов, В. А. Стяжкин ; Технологический университет. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 91 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699224>
6. Оптимизация и управление бизнес-процессами организации с использованием инструментов Microsoft Excel : учебное пособие : [16+] / А. Р. Цогоева, А. Ю. Цогоев, М. Ч. Датиева, М. В. Волик ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Владикавказский филиал Финуниверситета, Кафедра «Математика и информатика». – Москва : Прометей, 2024. – 100 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=721374> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00172-680-7. – Текст : электронный.
7. Сяглова, Ю. В. Управление бизнесом в условиях цифровой экономики : учебник / Ю. В. Сяглова, Т. П. Маслевич, Н. Б. Сафронова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2025. – 320 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720387> (дата обращения: 04.06.2025). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-06036-6. – Текст : электронный.
8. Цветков, А.А. Теория и практика бизнес-анализа в ИТ : учебное пособие : в 2 т. : [16+] / А.А. Цветков ; Институт программных систем РАН. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – Том 2. – 100 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке.

9. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- **ЭБС «Издательства Лань»**

**Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»
ООО «Издательство Лань».**

Лицензионный договор № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год
<http://e.lanbook.com/>

- **Сетевая электронная библиотека**

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<http://e.lanbook.com/>

<http://seb.e.lanbook.com/>

- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**

ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://elibrary.ru>

Гарант

ООО «Гарант-КБР» Договор № 305-2025г. от 09.01.2025 г. сроком на 1 год

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Система университетского обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций, практические занятия), работа на которых обладает определенной спецификой.

На лекциях студенту рекомендуется внимательно слушать учебный материал, записывать основные моменты, идеи, пытаться сразу понять главные положения темы, а если что не ясно – делать соответствующие пометки. После лекции во внеурочное время целесообразно прочитать записанный материал с целью его усвоения и выяснения непонятных вопросов.

Практические занятия - групповая форма занятий, проходящих при активном участии студентов. Такие занятия способствуют углублённому изучению наиболее сложных вопросов дисциплины и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На практических занятиях студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Умение выступать перед аудиторией и грамотно обосновывать свою позицию – необходимые для будущих управленцев (менеджеров) навыки.

Студент должен тщательно готовиться к практическим занятиям путем проработки теоретических положений по теме занятия из конспекта лекции, рекомендуемых учебников, учебных пособия, дополнительной литературы, интернет - источников.

Работа и ответы на практических занятиях, приходящиеся на каждый промежуточный рубеж оценивается в 10 баллов за три точки - 30 баллов).

Раздел «Самостоятельная работа» информирует обучающихся, какие вопросы раздела (модуля) выносятся на самостоятельное изучение, об их учебно-методическом обеспечении (учебники, учебные пособия, методические указания, рекомендуемые страницы и т.д.). Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в беседах, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов.

Степень усвояемости вопросов самостоятельной работы определяется при текущем и промежуточном контроле и при промежуточной аттестации.

Студенты заочной формы обучения, после окончания предыдущей сессии, ознакамливаются с целями и задачами изучения дисциплины, с перечнем вопросов которые они должны изучать для формирования индикаторов достижения компетенции, запланированных в рабочей программе.

Студенту следует тщательно готовиться к промежуточному контролю (тестированию, контрольным работам, контрольным опросам), прорабатывая конспект лекций и рекомендуемую литературу.

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Дисциплина «Управление процессами» рассчитана на изучение в течение одного семестра и заканчивается сдачей зачета.

11.Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

11.1 Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020»

лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

11.2 Интернет-ресурсы свободного доступа

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
Профессиональный портал для менеджеров	www.managerpro.ru
Журнал "Менеджмент в России и за рубежом"	www.mevriz.ru
Справочно-правовая система ГАРАНТ	http://www.garant.ru ;

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п./п.	Вид учебной работы	Наименование оборудованных учебных кабинетов.	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционные занятия	Аудитории для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда	Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, информационные и методические материалы. Компьютер Intel Pentium Gold G5400 с выходом в Internet, Проектор ViewSonic . Принтер Samsung SCX-4200. Экран настенный Projecta. Веб-камера A4Tech.
2.	Практические занятия	Аудитория для проведения практических занятий	Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, информационные и методические материалы. Компьютер Intel Pentium Gold G5400 с выходом в Internet, Проектор ViewSonic . Принтер Samsung SCX-4200. Экран настенный Projecta. Веб-камера A4Tech.
3.	Самостоятельная работа	Учебная аудитория (компьютерный класс с выходом в Интернет), для организации самостоятельной работы обучающихся; читальный зал научной библиотеки	Компьютер Intel Pentium Gold G5400 с выходом в Internet, Проектор ViewSonic . Принтер Samsung SCX-4200. Экран настенный Projecta. Веб-камера A4Tech.