




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ им. Х.М. БЕРБЕКОВА (КБГУ)»

Институт информатики, электроники и робототехники

Кафедра «Управление качеством»

СОГЛАСОВАНО	УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПОП  О.В. Исламова	Директор института  Ф.И. Гашев
« 31 » 08 2023 г.	« 31 » 08 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Управление процессами»**

Направление подготовки  
27.03.02 Управление качеством

Профиль подготовки  
Информационные технологии в управлении качеством

Квалификация (степень) выпускника  
Бакалавр

Форма обучения  
Очная

Нальчик 2023

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины относящейся к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 студентам направления 27.03.02 Управление качеством очной формы обучения в 7 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «31» июля 2020 г. № 869

## Содержание

1	Цели и задачи освоения дисциплины.....
2	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....
3	Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....
4	Содержание и структура дисциплины (модуля).....
5	Образовательные технологии.....
6	Фонд оценочных средств для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....
7	Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля).....
8	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....
9	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

## **1 Цели и задачи освоения дисциплины**

**Целью** преподавания дисциплины «Управление процессами» является ознакомление с сущностью и основными понятиями процессного подхода при менеджменте качества, изучение способов описания, проектирования и анализа процессов различных организационных структур, изучение методологии управления процессами и инструментов совершенствования процессов.

### **Задачи:**

- изучение основных видов процессов, их классификации, документирования;
- изучение методов выявления основных процессов, определяющих целенаправленную деятельность различных организационных структур (организаций, учреждений, фирм, творческих коллективов);
- изучение методов планирования и управления процессами деятельности организационных структур.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Управление процессами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 учебного плана по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.

Дисциплина преподается посредством чтения лекций и проведения практических занятий.

На лекциях излагаются материалы теоретического и методического характера, обобщающие опыт управления процессами в управлении качеством продукции.

Практические занятия обеспечивают практическое освоение лекционного материала, развитие у студентов самостоятельности и творческого подхода, освоение принципов и методов обеспечения качества в современном общественном производстве.

## **3 Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций и индикаторов достижения в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО:

### **ПС «СПЕЦИАЛИСТ ПО КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ»:**

**ПКС-4 Способен анализировать и устранять причины снижения качества продукции**

ПКС-Б.4.2 Разрабатывает корректирующие и предупреждающие действия для устранения и появления дефектов, анализирует и документирует результат их проведения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### **Знать:**

- показатели качества, характеризующие разрабатываемые и выпускаемые продукцию (работы, услуги) **(31)**
- методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий **(32)**
- понятия, свойства, основные этапы процессов организации **(33)**
- показатели качества процессов **(34)**

### **Уметь:**

- применять современные методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг) **(У1)**

- разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия для устранения и появления дефектов **(У2)**
- анализировать процессы и разрабатывать мероприятия по их улучшению **(У3)**
- моделировать процессы жизненного цикла продукции (услуги) и другие процессы в деятельности организаций **(У4)**.

**Владеть:**

- методикой выявления и описания основных видов процессов, определяющих целенаправленную деятельность различных организационных структур (предприятий, учреждений, фирм) **(В1)**
- методологией управления процессами и современными инструментами совершенствования процессов деятельности организационных структур (организаций, учреждений, фирм) **(В2)**
- способностью в разработке предложений по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), с выбором оптимальных решений **(В3)**
- способностью анализа результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции (выполнения работ, оказания услуг) **(В4)**

#### **4 Содержание и структура дисциплины (модуля)**

##### **4.1 Содержание дисциплины**

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Формируемая компетенция (часть компетенции)	Оценочные средства
1	2	3	4	5
1	Понятие организации, различные подходы к управлению организацией	Понятие организации. Системный подход к управлению организацией. Процессный подход к управлению организацией.	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене
2	Основные понятия о процессе	Определение процесса. Управление, механизмы и показатели процесса. Потоки, образующие процессы. Требования к классификации входов, выходов процессов. Классификация процессов в России и за рубежом. Процессы организации.	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене
3	Описание процессов	Назначение процессов. Показатели качества процессов. Идентификация процессов. Моделирование процессов. Размер и число процессов. Алгоритм выявления и описания процессов организации. Метод описания процессов. Основные условия функционирования процессов. Согласование входов и выходов между процессами	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене

4	Документирование процессов	Традиционный подход к составу документов в организации. Система внутреннего нормативного регулирования. Структура документации системы менеджмента качества. Процессный подход к составу документов в организации. Алгоритм описания документов. Выявление основных процессов. Выявление вспомогательных процессов. Описание процессов организации. Документирование процессов.	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене
5	Измерение процессов	Показатели и способы измерений процессов. Группы измеряемых показателей продукции и процесса. Управление сетью процессов	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене
6	Виды производственных процессов, их классификация	Виды производственного процесса. Классификация и взаимосвязи производственных процессов. Основные принципы организации производственного процесса. Процесс управления поставками	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене
7	Структуры управления организацией	Линейно-функциональная структура. Дивизиональная структура. Матричная структура управления. Преимущества и недостатки организационных структур Процессный подход к управлению организацией. Процессы подразделений. Сквозные процессы.	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене
8	Методики моделирования процессов	Обоснование моделирования процессов. Методология IDEF0. Классификация и идентификация процессов в соответствии с методологией IDEF0. ARIS - методология. Сравнительный анализ методологий IDEF0 и ARIS	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене
9	Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов	Виды статистического регулирования процессов. Методы регулирования процессов. Статистические методы регулирования качества технологических процессов при контроле по количественному признаку. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку	ПКС-4	Тестирование, практическое занятие, вопросы на экзамене

## 4.2 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов) для ОФО.

Вид работы	Трудоемкость дисциплины
	ОФО
	7 семестр
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа:</b>	<b>56</b>
<i>Лекции (Л)</i>	28
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	28
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	
<b>Самостоятельная работа, в том числе контактная внеаудиторная работа:</b>	<b>61</b>
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	
Расчетно-графическая работа (РГР)	
Реферат (Р)	11
Эссе (Э)	
Самостоятельное изучение разделов	30
Контрольная работа (К)	
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.),	20
Контроль (подготовка и прохождение промежуточной аттестации)	<b>27</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен)</b>	Экзамен

## 4.3 Лекционные занятия

№ пп	Тема
1	Понятие организации, различные подходы к управлению организацией
2	Основные понятия о процессе
3	Описание процессов
4	Документирование процессов
5	Измерение процессов
6	Виды производственных процессов, их классификация
7	Структуры управления организацией
8	Методики моделирования процессов
9	Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов

#### 4.4 Практические занятия

№	Тема
1	2
1	Система: понятие, цель, свойства, задачи. Среда: внешняя, внутренняя. Системный анализ, принципы.
2	Показатели процессов. Построение матрицы ответственности.
3	Определение процессов организации и показателей качества процессов
4	Выявление основных и вспомогательных процессов организации. Графическое описание процесса.
5	Определение измеряемых показателей процесса. Определение показателей продуктивности процесса.
6	Классификация и взаимосвязи производственных процессов
7	Виды организационных структур организаций. Определение преимуществ и недостатков организационных структур.
8	Классификация и идентификация процессов в соответствии с методологией IDEF0
9	Методы статистического регулирования технологических процессов.

#### 4.5 Курсовая работа

Выполнение курсовой работы учебным планом не предусмотрено

#### 4.6 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ пп	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	Управленческие подходы в организации: ситуационный, директивный, процессный, системный.
2	Причины неудач проектов по реинжинирингу бизнес-процессов.
3	Документация внешнего и внутреннего происхождения в организации.
4	Структура документации системы менеджмента качества.
5	Основные, вспомогательные процессы и процессы управления в организациях различного вида деятельности
6	Группы измеряемых и не измеряемых показателей продукции
7	Группы измеряемых и не измеряемых показателей процесса
8	Виды классификаций производственных процессов в различных организациях.
9	Требования к выбору поставщиков в процессе управления поставками



## **5 Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

### **5.1. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости**

#### **Задачи:**

Задачи решаются на практических занятиях и на контрольных работах в рамках балльно-рейтинговых мероприятий. В рамках текущего контроля студент может набрать 15 баллов за решение задач (6 баллов за три контрольные работы в рамках балльно-рейтинговых мероприятий и по 3 балла в каждый рубежный промежуток на практических занятиях). Баллы проставляются в зависимости от процента выполнения задачи. Типовые задачи приводятся ниже.

#### **Задание 1.**

**Изучение всех основных операций по созданию IDEF0-модели средствами программы ELMA, создание модели и контекстной диаграммы.**

**Цель:** выполнить первичное описание модели, определить цель, точку зрения, границы, создать контекстную диаграмму A-0 и диаграмму ее декомпозиции A0.

1 Получить у преподавателя IDEF0-модель, которая будет воссоздаваться в течение работы.

2 Создать новую модель **File New Model**. Описать систему, построить ее модель – значит выполнить декомпозиции блока A0 с необходимой степенью детализации. Декомпозиция проводится по правилам методологии IDEF0: каждый блок-функция представляется диаграммой, содержащей набор взаимосвязанных блоков-функций, описывающих работу родительского блока.

3 Определить параметры модели.

#### **Задание 2.**

##### **Декомпозиция функций контекстной диаграммы**

**Цель:** научиться выполнять декомпозицию функций, используя средства навигации по модели.

1 Создать диаграмму декомпозиции для одного из блоков с диаграммы A0

2 Разработать диаграмму декомпозиции.

3 Использовать средства навигации по модели.

4 Создать диаграмму, содержащую структуру модели (дерево диаграмм) **File Create Node Tree...**, поэкспериментировать со свойствами этой диаграммы, посмотреть разные способы отображения дерева диаграмм.

#### **Задание 3.**

##### **Разработка функциональной модели по предлагаемому варианту**

**Цель:** на основании предлагаемого варианта предметной области, используя методологию IDEF, построить функциональную модель, описывающую протекающие в ней основные бизнес-процессы.

Необходимо выбрать систему, которая будет описываться IDEF0-моделью. Это должна быть предметная область инновационного проекта: работа предприятия, создание фирмы, открытие магазина, какой-нибудь привычный бытовой процесс, т.е. любой процесс, который решается с помощью выполнения разнообразных видов деятельности.

Ниже приводятся **варианты предметных областей:**

1. Страхование компания
2. Гостиница
3. Ломбард
4. Реализация готовой продукции

5. Ведение заказов
6. Нотариальная контора
7. Курсы по повышению квалификации
8. Техническое обслуживание станков
9. Туристическая фирма
10. Грузовые перевозки

### Тесты:

В рамках балльно-рейтинговых мероприятий студент трижды проходит тестирование на компьютере. В зависимости от процента правильных ответов компьютер выставляет от 0 до 6 баллов. Образцы тестовых заданий, приведены ниже.

1. Бизнес-процесс это:

- преобразование входов в выходы.
- совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы.
- цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации.
- деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента.

2. Владелец бизнес-процесса это:

- должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса
- сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс
- коллегиальный орган управления процессом
- подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс

3. Показатели бизнес-процесса это:

- KPI бизнес-процесса.
- количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса.
- стоимостные показатели бизнес-процесса.
- цели выполнения процесса.

4. Матрица ответственности бизнес-процесса это:

- документ, определяющий состав участников процесса.
- таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса.
- список участников процесса с указанием ответственных.
- таблица, содержащая перечень функций процесса.

5. Регламент бизнес-процесса это:

- документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса
- документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса
- список всех операций процесса
- графическая схема бизнес-процесса

6. Система бизнес-процессов организации должна охватывать:

- основные процессы, создающие ценность для клиента.

- всю деятельность организации
- 3-5 важнейших сквозных процессов организации.
- все процессы, требуемые по ISO 9001:2000.

7. Сквозной или межфункциональный бизнес-процесс это:

- цепочка работ от входа до выхода из организации
- совокупность различных видов деятельности, выполняемых в различных подразделениях, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиентов организации
- совокупность функций различных отделов организации, выделенная по определенному признаку
- технология изготовления продукта

8. Основные бизнес-процессы это:

- процессы, наиболее важные для организации.
- процессы, связанные с материальным производством.
- процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации.
- процессы верхнего уровня.

9. Вспомогательные бизнес-процессы это:

- процессы, не связанные с материальным производством.
- процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.
- процессы, второстепенные по значимости.
- процессы администрирования.

10. За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:

- может отвечать несколько руководителей.
- отвечает неформальный лидер команды процесса.
- может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса.
- должен отвечать один владелец процесса.

11. В одном структурном подразделении можно выделить:

- несколько бизнес-процессов уровня подразделения (не более 7).
- неограниченное количество процессов.
- один бизнес-процесс, совпадающий с границами этого структурного подразделения.
- административные и основные процессы.

12. Для каждого бизнес-процесса в сети процессов организации должны быть:

- определены формы отчетности по процессу.
- определены клиенты процесса и показатели результативности.
- определены выходы/клиенты, входы/поставщики, технология выполнения, ресурсы, порядок управления процессом.
- определены моменты начала и завершения процесса.

13. Что значит описать бизнес-процесс?

- составить таблицу операций процесса
- в положении о подразделении указать перечень функций процесса
- описать входы/выходы, технологию, ресурсы и порядок управления процессом
- разработать графическую схему выполнения процесса

14. Эффективность бизнес-процесса это:

- отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение ресурсам.
- сумма затрат на обеспечение качества, отнесенная к общим затратам на выполнение процесса.
- процент дефектов продукции.
- себестоимость единицы изделия.

15. Результативность бизнес-процесса это:

- среднее время выполнения процесса.
- отношение фактического результата выполнения процесса к запланированному.
- производительность процесса.
- соответствие результатов деятельности процесса целям организации.

16. При описании бизнес-процессов нужно добиваться:

- 100%-ого соответствия реальной деятельности до самого детального уровня рассмотрения.
- удовлетворения пожеланий вышестоящего руководителя.
- заданного уровня подробности и достоверности описания.
- полного соответствия требуемой форме шаблона регламента процесса и заданной детальности описания.

17. Описание бизнес-процессов организации необходимо для:

- последующей регламентации процессов, анализа и реорганизации, управления процессами.
- убеждения руководства организации в необходимости приобретения ERP-системы.
- проведения реинжиниринга бизнес-процессов
- реструктуризации бизнеса.

18. Описание бизнес-процессов в организации должно осуществляться:

- отдельным, специально выделенным подразделением небольшой численности.
- внешними консультантами.
- менеджером по качеству и его сотрудниками.
- рабочими группами по каждому процессу, работающими под управлением владельцев процессов и описывающими процесс при помощи шаблона.

19. Методика описания бизнес-процессов должна включать:

- требования к структуре и формам представления информации о ходе и результатах процесса, порядок описания процесса.
- базовые требования стандартов моделирования, например IDEF0.
- перечень всех процессов организации.
- детальное описание всех нюансов моделирования бизнес-процессов при помощи нотаций.

20. Как описывать бизнес-процессы?

- составить перечень функций, входящих в каждый сквозной процесс.
- начиная описание с процессов верхнего уровня, а затем осуществляя детализацию до заданного уровня («сверху-вниз»).
- путем составления перечня функций, выполняемых во всех подразделениях.

- с нижнего уровня - работ, выполняемых отдельными исполнителями («снизу-вверх»).

### **5.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена в 7 семестре. Экзаменационный билет включает два теоретических вопроса. На экзамене студент может набрать максимум 30 баллов.

#### **Экзаменационные вопросы**

1. Понятие организации
2. Системный подход к управлению организацией
3. Понятие процесса, применение процессного подхода в организации.
4. Спецификация процессов
5. Управление, механизмы и показатели процесса
6. Потоки, образующие процессы
7. Требования к классификации входов, выходов процессов
8. Классификация процессов в России и за рубежом.
9. Процессы организации
10. Назначение процессов, показатели качества процессов.
11. Идентификация процессов
12. Моделирование процессов
13. Правила определения размера и числа процессов
14. Алгоритм выявления и описания процессов организации.
15. Метод описания процессов
16. Основные условия функционирования процессов
17. Согласование входов и выходов между процессами
18. Традиционный подход к составу документов в организации. Система внутреннего нормативного регулирования.
19. Структура документации системы менеджмента качества.
20. Процессный подход к составу документов в организации. Алгоритм описания документов.
21. Выявление (выделение) основных и вспомогательных процессов
22. Описание и документирование процессов организации
23. Показатели и способы измерений процессов
24. Группы измеряемых показателей продукции и процесса
25. Управление сетью процессов
26. Виды и классификация производственных процессов
27. Взаимосвязи и основные принципы организации производственных процессов
28. Процесс управления поставками - обеспечение качества закупок.
29. Процесс управления поставками - выбор поставщиков
30. Структуры управления организацией - линейно-функциональная структура
31. Структуры управления организацией - дивизиональная структуры
32. Структуры управления организацией - матричная структура
33. Преимущества и недостатки организационных структур
34. Процессный подход к управлению организацией
35. Процессы подразделений (внутрифункциональные процессы).
36. Сквозные (межфункциональные) процессы.
37. Обоснование моделирования процессов

38. Методология IDEF0

39. Классификация и идентификация процессов в соответствии с методологией IDEF0

40. ARIS - методология

41. Сравнительный анализ методологий IDEF0 и ARIS

42. Виды и методы статистического регулирования процессов.

43. Статистические методы регулирования качества технологических процессов при контроле по количественному признаку

44. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку

## **6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

### **6.1 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

<b>Контролируемые компетенции (часть компетенций)</b>	<b>Результаты обучения (объекты оценивания)</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Оценочные средства</b>
ПКС-Б.4.2 Разрабатывает корректирующие и предупреждающие действия для устранения и появления дефектов, анализирует и документирует результат их проведения	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- показатели качества, характеризующие разрабатываемые и выпускаемые продукцию (работы, услуги);</li><li>- методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий;</li><li>- понятия, свойства, основные этапы процессов организации;</li><li>- показатели качества процессов.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- характеристика системного и процессного подхода;</li><li>- перечисление видов, свойств и основных этапов процессов организации;</li><li>- перечисление групп измеряемых показателей продукции и процесса;</li><li>- перечисление показателей качества процесса;</li><li>- перечисление видов статистического регулирования процессов</li></ul>	практическое занятие, тестирование, экзамен
	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять современные методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг);</li><li>- разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия для устранения и появления дефектов;</li><li>- анализировать процессы и разрабатывать мероприятия по их улучшению;</li><li>- моделировать процессы жизненного цикла продукции (услуги) и другие процессы в деятельности организаций.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- выявление и описание процессов организации;</li><li>- применение технологии планирования, проектирования и использование методов анализа процессов;</li><li>- выявление и описание корректирующих и предупреждающих действий для устранения и появления дефектов;</li><li>- моделирование процессов;</li></ul>	практическое занятие, тестирование, экзамен

	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методикой выявления и описания основных видов процессов, определяющих целенаправленную деятельность различных организационных структур (предприятий, учреждений, фирм);</li> <li>- методологией управления процессами и современными инструментами совершенствования процессов деятельности организационных структур (организаций, учреждений, фирм);</li> <li>- способностью в разработке предложений по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), с выбором оптимальных решений;</li> <li>- способностью анализа результатов проведения корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции (выполнения работ, оказания услуг).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализ существующей в организации системы коммуникаций, связанных с проектированием, реализацией и совершенствованием бизнес-процессов;</li> <li>- разработка рекомендаций по принятию мер по уменьшению числа дефектной продукции;</li> <li>- анализ корректирующих действий по устранению дефектов.</li> </ul>	практическое занятие, тестирование, экзамен
--	---	---	---

## 6.2 Шкала оценивания планируемых результатов обучения

### 6.2.1 Текущий и рубежный контроль

В рамках текущего и рубежного контроля по дисциплине студент может набрать до 70 баллов

Семестр	Шкала оценивания			
	0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	61-70 баллов
7	<p>Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение практических работ. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям. Студент не допускается к промежуточной аттестации</p>	<p>Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение и защита практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «удовлетворительно».</p>	<p>Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита и практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «хорошо».</p>	<p>Полное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение и защита и практических занятий. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «отлично».</p>

### 6.2.2 Промежуточная аттестация

Оценка результатов освоения учебной дисциплины проводится по следующей шкале, применяемой на экзамене:

Семестр	Шкала оценивания			
	Неудовлетворительно (36-60 баллов)	Удовлетворительно (61-80 баллов)	Хорошо (81-90 баллов)	Отлично (91-100 баллов)
6	Студент имеет 36-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене не дал полного ответа ни на один вопрос. Студент имеет 36-45 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ только на один вопрос	Студент имеет 36-50 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос и частично (полностью) ответил на второй. Студент имеет 46-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос или частично ответил на оба вопроса. Студент имеет по итогам текущего и рубежного контроля 61-70 баллов на экзамене не дал полного ответа ни на один вопрос.	Студент имеет 51-60 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос и частично (полностью) ответил на второй. Студент имеет 61 – 65 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос и частично ответил на второй. Студент имеет 66-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ только на один вопрос.	Студент имеет 61-70 баллов по итогам текущего и рубежного контроля, на экзамене дал полный ответ на один вопрос и частично (полностью) ответил на второй.

### Шкала соответствия рейтинговых оценок пятибалльным оценкам

Рейтинговая оценка (в баллах)	Оценка по пятибалльной шкале
91-100	«отлично»
81-90	«хорошо»
61-80	«удовлетворительно»
менее 61	«неудовлетворительно»

## 7 Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

### 7.1. Основная литература

1. Управление бизнес-процессами - BPMS [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Е. Пятецкий, А.Г. Михеев, В.В. Новичихин - М. : МИСиС, 2017. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785906846754.html>
2. Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.П. Липунцов - М. : ДМК Пресс, 2018. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785937000446.html>



3. Управление инновационными процессами: методологические основы и принципы инновационного менеджмента в управлении предприятиями [Электронный ресурс] / Пятецкий, В.Е. - М. : МИСиС, 2012. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785876235626.html>

## **7.2. Дополнительная литература.**

1. А.П. Агарков. Управление качеством. Учебник для бакалавров. Издательство «Дашков и К», 2014. – 208 с. (ЭБС «Лань»)
2. Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова, Управление качеством продукции. Издательство «Дашков и К», 2012. – 336 с. (ЭБС «Лань»)
3. Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. Управление качеством. Издательство «Дашков и К», 2012. – 532 с. (ЭБС «Лань»)
4. Управление качеством: Принципы и методы всеобщего руководства качеством / Под ред. В.Н. Азарова. М.: МГИЭМ, 2000. Т.2.
5. Управление качеством: Учеб. для вузов по спец. «Менеджмент». 2-е изд., доп. и перераб. М.: Экономика, 2008.
6. Управление качеством: Учеб для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Экономика, 2008.
7. Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2001.
8. Управление качеством: Учеб. для вузов / Под ред. С.Д. Ильенковой. М.: Банки и биржи; ЮНИТИ, 2001.
9. Стандартизация и управление качеством продукции: Учеб. для студентов вузов / В.А. Швандар, В.П. Панов, Е.М. Купряков и др.; Под ред. В.А. Швандера. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
10. Всеобщее управление качеством = Total Quality Management (TQM): Учеб. для студентов инж. и экон. спец. вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин. М.: Горячая линия - Телеком, 2001.
11. Всеобщее управление качеством: Учеб. для вузов /О.П. Глудкин и др. М.: Лаборатория базовых знаний, 2001.
12. Рождественский В.Л. Ступени совершенства ISO 9000:2000. М.: Реалии, 2002.
13. Капырин В.В., Коренев Г.Д. Системы управления качеством: Учебник. М.: МГИЭМ, 2000.
14. Розова Н.К. Управление качеством. СПб.: ЗАО «Питер», 2002.
15. Статистические методы и управление качеством. Комплект для менеджеров разных уровней. Н. Новгород: СМЦ «Приоритет», 2001.
16. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. 3-е изд. перераб. и доп. М.: РИА «Стандарты и качество», 2008.
17. Джордж С., Ваймерскирх А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях. Спб.: Виктория плюс, 2002.
18. Мазур И.Н., Шапиро В.Д. Управление качеством // учеб. Пособие 3-е изд. М.: Изд-во Омега – Л, 2006, 400 с.

### **7.3. Периодические издания.**

1. Журнал «Качество образования».
2. Ежеквартальный научно-практический журнал «Качество. Инновации. Образование». / <http://www.quality-journal.ru/>
3. Журнал «Качество и ИПИ (CALS)-технологии».
4. Журнал «Стандарты и качество».
5. Журнал «Методы менеджмента качества».
6. Журнал «Методы оценки соответствия».
7. Журнал "Business Excellence".
8. Quality Management Journal – ежеквартальный журнал Американского общества по качеству (ASQ).
9. Journal of Quality Technology – регулярный ежеквартальный журнал ASQ, рассматривающий технические аспекты процессов контроля качества, надежности, а также связанных с ними дисциплин.
10. ISO Management Systems – регулярный журнал Международной организации по стандартизации (ISO)

### **7.4. Интернет-ресурсы.**

- <http://lib.kbsu.ru> – Сайт библиотеки КБГУ
- <http://www.knigafund.ru> – электронная библиотека
- <http://deming.ru> – сайт Ассоциации Деминга.
- <http://www.inventech.ru> – сайт Центра креативных технологий.
- <http://www.iteam.ru/publications/quality/> – портал ITeam технологии корпоративного управления.
- <http://quality.eup.ru/> – сайт о менеджменте качества.
- <http://www.intalev.ru> – сайт компании «ИНТАЛЕВ» – международная группа компаний, специализирующаяся на разработке и внедрении современных информационных систем управления предприятием, повышении эффективности ведения бизнеса.
- <http://www.iso.org/iso/home.html> – сайт Международной организации по стандартизации.

### **7.5 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем**

1. <http://www.diss.rsl.ru> – ЭБД РГБ - Электронные версии полных текстов диссертаций и авторефератов из фонда Российской государственной библиотеки
2. <http://www.scopus.com> – Sciverse Scopus издательства «Эльзевир. Наука и технологии». Реферативная и аналитическая база данных
3. <http://elibrary.ru> – Электронная библиотека научных публикаций.
4. <http://polpred.com> – Обзор СМИ России и зарубежья. Полные тексты + аналитика из 600 изданий по 53 отраслям
5. <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

### **7.6 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий**

— Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. Вуз 4.0», Модуль поиска текстовых заимствований «Объединенная коллекция 2020»

- Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС
- Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС
- Редактор изображений AliveColors Business
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition
- Пакет офисного программного обеспечения Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия)
- Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi. European Languages Team Licensing Subscription Renewal Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi European Languages Team Licensing Subscription Renewal
- Программный пакет внутриорганизационного интранет-портала DeskWork Enterprise
- Программа архиватор 7zip,
- Web Browser – Firefox.
- Программа для моделирования бизнес-процессов ELMA

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях (аудиториях) для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

Лабораторные и практические работы, проводятся в специальных помещениях с применением лабораторного оборудования и современных компьютерных систем, использующим в процессе обучения студентов программное обеспечение, прописанное в п. 7.6.

Для самостоятельной работы обучающихся имеются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

## **9 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;
  - задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;
  - письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет/экзамен проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.