

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНЖЕНЕРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол № 5 от «21» 06 2019 г.

Согласовано:  
Председатель УМК факультета /института

Зав. кафедрой  /Галиахметов Р.Н.

 /Мельникова А.Я.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.1.09 Управление процессами**

(наименование дисциплины)

**Вариативная часть**

(Цикл дисциплины и его часть (базовая, вариативная, дисциплина по выбору))

**программа бакалавриата**

Направление подготовки (специальность)

27.03.02 «Управление качеством»

(указывается код и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль) подготовки


«Управление качеством в производственно-технологических  
системах»

(указывается наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация

бакалавр

(указывается квалификация)

Разработчик (составитель) <u>Ст.преподаватель</u> (должность, ученая степень, ученое звание)	 /Судакова О.М. (подпись, Фамилия И.О.)
--	---

Для приема: 2019

Уфа 2019 г.

Составитель / составители: ст. преподаватель Судакова О.М

Рабочая программа дисциплины *утверждена* на заседании кафедры протокол от «21» 06 2019 г. № 11

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,  
протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О./

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	5
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	5
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.	8
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	28
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	28
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	29
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	30

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечания
Знания	Знать основы процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	ОПК-1 способность применять знание подходов к управлению качеством	
	Знать методы и средства управления процессами при осуществлении менеджмента качества	ПК-3 способность применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	
Умения	Уметь разрабатывать и внедрять процессный подход при осуществлении менеджмента качества	ОПК-1 способность применять знание подходов к управлению качеством	
	Уметь управлять процессами, контролировать процессы и оценивать результатов управления процессами	ПК-3 способность применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	
Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	ОПК-1 способность применять знание подходов к управлению качеством	
	Владеть навыками управления процессами,	ПК-3 способность применять знание задач своей профессиональной деятельности, их	

	контроля процессов и оценки результатов управления процессами	характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	
--	---	---	--

## 2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление процессами» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 7-8 семестрах для очной формы обучения, на зимней и летней сессиях 4 курса для заочной формы обучения

Цели изучения дисциплины: формирование знаний о методах и средствах управления процессами при осуществлении менеджмента качества, а также выработка практических навыков управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами.

## 3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

## 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

### 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотношенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Для формы контроля – зачет

***ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством***

Этап, уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап	Знать основы процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	Имеет фрагментарные знания о процессном подходе при осуществлении менеджмента качества	Знает основы процессного подхода при осуществлении менеджмента качества
Второй этап	Уметь разрабатывать и внедрять процессный подход при осуществлении менеджмента качества	Не показывает сформированные умения разработки и внедрения процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	Уверенно разрабатывает и внедряет процессный подход при осуществлении менеджмента качества

Третий этап	Владеть навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	Владеет навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества, но допускает значительные ошибки	Владеет навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества
-------------	--	--	--

**ПК-3 способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач**

Этап, уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
Первый этап	Знать методы и средства управления процессами при осуществлении менеджмента качества	Имеет фрагментарные знания о методах и средствах управления процессами при осуществлении менеджмента качества	Знает методы и средства управления процессами при осуществлении менеджмента качества
Второй этап	Уметь управлять процессами, контролировать процессы и оценивать результаты управления процессами	Не показывает сформированные умения в управлении процессами, в контроле процессов и оценки результатов управления процессами	Умеет управлять процессами, контролировать процессы и оценивать результаты управления процессами
Третий этап	Владеть навыками управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами	Владеет навыками управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами, но допускает значительные ошибки	Владеет навыками управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами

**для зачета очная форма обучения:**

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (*для зачета*: текущий контроль – максимум 60 баллов; рубежный контроль – максимум 40 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

**для зачета заочная форма обучения:**

сдача всех видов работ на оценки 3, 4 и 5.

**Для формы контроля – экзамен**

**ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством**

Этап, уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Неудовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап	Знать основы процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	Имеет фрагментарные знания о процессном подходе при осуществлении менеджмента качества	В целом знает о процессном подходе при осуществлении менеджмента качества, но допускает значительные ошибки	Знает о процессном подходе при осуществлении менеджмента качества, но допускает незначительные ошибки	Знает о процессном подходе при осуществлении менеджмента качества
Второй этап	Уметь разрабатывать и внедрять процессный подход при осуществлении менеджмента качества	Не показывает сформированные умения разрабатывать и внедрять процессный подход при осуществлении менеджмента качества	Умеет разрабатывать и внедрять некоторые этапы процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	Разрабатывает и внедряет большую часть этапов процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	Уверенно разрабатывает и внедряет процессный подход при осуществлении менеджмента качества
Третий этап	Владеть навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	Владеет навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества, но допускает значительные ошибки	Владеет навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества, но допускает незначительные ошибки	Владеет навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества, но испытывает небольшие трудности при их применении	Владеет навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества по их устранению

**ПК-3 способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач**

Этап, уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап	Знать методы и средства управления процессами при осуществлении менеджмента качества	Имеет фрагментарные знания о методах и средствах управления процессами при осуществлении менеджмента качества	В целом знает методы и средства управления процессами при осуществлении менеджмента качества, но допускает значительные ошибки	Знает методы и средства управления процессами при осуществлении менеджмента качества, но допускает незначительные ошибки	Знает методы и средства управления процессами при осуществлении менеджмента качества
Второй этап	Уметь управлять процессами, контролировать процессы и оценивать результаты управления процессами	Не показывает сформированные умения в управлении процессами, в контроле процессов и оценки результатов управления процессами	Умеет управлять некоторыми процессами, контролировать некоторые процессы и оценивать некоторые результаты управления процессами	Умеет управлять большинством процессов, контролировать большинство процессов и оценивать большинство результатов управления процессами	Умеет управлять процессами, контролировать процессы и оценивать результаты управления процессами
Третий этап	Владеть навыками управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами	Владеет навыками управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами, но допускает значительные ошибки	Владеет навыками управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами, но допускает незначительные ошибки	Владеет навыками управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами, но испытывает небольшие трудности при их применении	Владеет навыками управления процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами

**для экзамена очная форма обучения:**

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (для экзамена: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания для экзамена:



от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

**для экзамена заочная форма обучения:**

сдача всех видов работ на оценки 3, 4 и 5.

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап Знания	Знать основы процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством	Аудиторная работа Комплект заданий для письменной работы, Тест, Решение комплектов задач Зачет Экзамен
	Знать методы и средства управления процессами при осуществлении менеджмента качества	ПК-3 способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	Аудиторная работа Комплект заданий для письменной работы, Тест, Решение комплектов задач Зачет Экзамен
2-й этап Умения	Уметь разрабатывать и внедрять процессный подход при осуществлении менеджмента качества	ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством	Аудиторная работа Комплект заданий для письменной работы, Тест, Решение комплектов задач Зачет Экзамен
	Уметь управлять процессами, контролировать процессы и оценивать результаты управления процессами	ПК-3 способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	Аудиторная работа Комплект заданий для письменной работы, Тест, Решение комплектов задач Зачет Экзамен
3-й этап Владеть навыкам и	Владеть навыками разработки процессного подхода при осуществлении менеджмента качества	ОПК-1 способностью применять знание подходов к управлению качеством	Аудиторная работа Комплект заданий для письменной работы, Тест, Решение комплектов задач Зачет Экзамен
	Владеть навыками управления	ПК-3 способностью применять знание	Аудиторная работа Комплект заданий для

	<p>процессами, контроля процессов и оценки результатов управления процессами</p>	<p>задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач</p>	<p>письменной работы, Тест, Решение комплектов задач Зачет Экзамен</p>
--	--	--	--

### **Примерные вопросы для зачета:**

1. Особенности процессно-функционального подхода к управлению организацией. Достоинства и недостатки.
2. Процессный подход к управлению
3. Сравнительный анализ преимуществ функционального и процессного подходов к управлению организацией
4. Концепция внедрения процессного подхода
5. Структурная схема процесса. Основные характеристики процесса.
6. Границы процесса. Окружение процесса
7. Классификация процессов
8. Идентификация процессов. Назначение процессов
9. Правила при выделении основных и вспомогательных процессов.
10. Основные условия функционирования процессов
11. Критерии при назначении владельца процесса. Функциональные обязанности владельца процесса.
12. Покажите модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.
13. Согласование входов и выходов между процессами. Спецификации на входы и выходы процесса
14. Этапы управления процессами.
15. Этапы планирования процесса.
16. Какие компоненты необходимы для обеспечения процесса? Приведите примеры.
17. Этапы внедрения менеджмента процессов и решаемые при этом задачи.
18. Матрица ответственности за процесс.
19. Опишите структуру документации процессов.
20. Опишите структуру затрат на качество.
21. Нарисуйте схему управления процессами.
22. Какие мероприятия должны быть предусмотрены для управления качеством процесса?
23. Определение бизнес-процесса. Понятие «сеть бизнес-процессов организации»
24. Дайте сравнительный анализ методов схематизации процессов.
25. Методологии описания процессов
26. Этапы функционального моделирования SADT. Уровни моделей.
27. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации
28. Обоснование моделирования процессов
29. Объекты и связи в IDEF0
30. Преимущества и недостатки использования IDEF0 для описания бизнес-процессов
31. Методология IDEF3
32. Моделирование процессов в нотации DFD
33. ARIS–методология
34. Сравнительный анализ методологий IDEF0 и ARIS
35. Описание процессов при помощи блок-схем
36. Цель моделирования потоков данных. Приведите примеры потоков данных внутри организации.
37. Основные компоненты диаграмм потоков информации.
38. Задачи имитационного моделирования.
39. Методы описания процесса. Карта процесса. Диаграмма алгоритма процесса. Сетевой граф.
40. Методы описания процесса. Блок-схема процесса принятия решений.
41. Сравнительный анализ подходов ускоренного и полного описания бизнес-процессов: преимущества и недостатки

42. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня
43. Методика формирования схем процессов с использованием выбранной нотации
44. Документирование моделей процессов. Типовые ошибки выполнения работ по этапу
45. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов
46. Измерение и анализ показателей процесса
47. Оценка качества технологических процессов
48. Оценка качества процессов с применением функции потерь качества
49. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов
50. Статистические методы регулирования качества технологических процессов при контроле по количественному признаку
51. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку

### ***Критерии оценивания***

*для зачета:*

зачтено - от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов), не зачтено - от 0 до 59 рейтинговых баллов.

*для зачета (заочная форма обучения):*

#### **Зачтено**

- выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

#### **Не зачтено**

- допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

### **Экзаменационные билеты**

#### **Структура экзаменационного билета:**

Экзаменационный билет состоит из трех вопросов. В экзаменационном билете указано: № билета, дисциплина, направление, профиль, № протокола и дата утверждения.

#### **Примерные вопросы для экзамена:**

1. Процессный подход к управлению
2. Сравнительный анализ преимуществ функционального и процессного подходов к управлению организацией
3. Структурная схема процесса. Основные характеристики процесса.
4. Классификация процессов.
5. Идентификация процессов. Назначение процессов

6. Управление процессами
7. Правила при выделении основных и вспомогательных процессов. Основные условия функционирования процессов.
8. Критерии при назначении владельца процесса. Функциональные обязанности владельца процесса.
9. Этапы управления процессами. Этапы планирования процесса. Нарисуйте схему управления процессами.
10. Внедрение процессного подхода
11. Документирование процессов
12. Затраты на обеспечение качества процессов
13. Методы моделирования и описания процессов
14. Определение бизнес-процесса. Понятие «сеть бизнес-процессов организации»
15. Дайте сравнительный анализ методов схематизации процессов.
16. Методологии описания процессов.
17. Этапы функционального моделирования SADT. Уровни моделей.
18. Преимущества и недостатки использования IDEF0 для описания бизнес-процессов
19. Методология IDEF3
20. Моделирование процессов в нотации DFD
21. ARIS–методология
22. Описание процессов при помощи блок-схем
23. Цель моделирования потоков данных. Приведите примеры потоков данных внутри организации. Основные компоненты диаграмм потоков информации.
24. Методы описания процесса. Карта процесса. Диаграмма алгоритма процесса. Сетевой граф.
25. Методы описания процесса. Блок схема процесса принятия решений.
26. Измерение и анализ показателей процесса
27. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов
28. Статистические методы регулирования качества технологических процессов при контроле по количественному признаку
29. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку.
30. Описание неопределенных процессов. Диаграмма процесса принятия решения.
31. Игровые методы управления процессами в условиях неопределенности
32. Объектно-событийный метод.
33. Статистический приемочный контроль
34. Мониторинг и контроль параметров процесса.
35. Характеристики процесса.
36. Результативность процесса.
37. Эффективность процесса.
38. Риски процесса.
39. Мониторинг показателей процессов.
40. Контроль процессов.
41. Методы контроля процессов
42. Традиционные методы статистического контроля качества процессов
43. Статистический контроль процессов.
44. Анализ процессов.
45. Анализ стабильности и точности процессов
46. Анализ надежности процессов
47. Выбор методов анализа процессов.
48. Анализ проблем.
49. Выбор путей устранения проблем.
50. Методы выявления проблем. Функционально-стоимостный анализ.
51. Методы выявления связи между факторами и причинами появления проблем.

52. Внедрение корректирующих и предупреждающих действий.
53. Улучшение процессов.
54. Планирование работы по улучшению процессов.
55. Технологии улучшения процессов.
56. Методы Тагути.
57. Модель делового совершенства EFQM
58. Проектирование процессов. Классификация проектов.
59. Надежность процесса.
60. Жизненный цикл проекта.
61. Входные и выходные данные проектирования.
62. Верификация и валидация процесса.
63. Анализ и контроль качества проекта.
64. Точность процесса
65. Управление запасами.
66. Управление поставками.

**Образец экзаменационного билета:**

**ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНЖЕНЕРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ  
Кафедра «Управление качеством**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1  
по дисциплине «Управление процессами»  
Направление 27.03.02 "Управление качеством**

Профиль Управление качеством в производственно-технологических системах

1. Процессный подход к управлению
2. Цель моделирования потоков данных. Приведите примеры потоков данных внутри организации. Основные компоненты диаграмм потоков информации.
3. Традиционные методы статистического контроля качества процессов

Утверждено на заседании кафедры от 07.06.2018 г. протокол № 11

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Галиахметов Р.Н.  
(подпись) (Ф.И.О.)

**Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:**

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

**Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения:**

- **25-30 баллов** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- **17-24 баллов** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на

дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- **10-16 баллов** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- **1-10 баллов** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

### **Критерии оценки (в оценках) для заочной формы обучения:**

- **5** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- **4** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- **3** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- **2** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

### **Примерные вопросы для обсуждения на аудиторных занятиях**

#### **Модуль 1**

1. Назовите преимущества процессного подходов к управлению организацией
2. Процессный подход к управлению
3. Назовите преимущества функционального подхода к управлению организацией
4. Опишите ситуационный подход к управлению.
5. Что такое граница процесса?
6. Классификация процессов
7. Назначение процессов
8. Идентификация процессов
9. Окружение процесса
10. Структурная схема процесса
11. Условия функционирования процессов.
12. Определение бизнес-процесса
13. Методологии описания бизнес-процессов
14. Понятие «сеть бизнес-процессов организации»
15. Основные условия функционирования процессов
16. Что такое реорганизации бизнес-процессов?



17. Типовые этапы реорганизации бизнес-процессов
18. Что такое моделирование бизнес-процессов
19. Причины неудач моделирования бизнес-процессов
20. Типовые этапы моделирования бизнес-процессов

**Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения:**

- 2 балла выставляется студенту, если студент демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;

**Критерии оценки (в оценках) для заочной формы обучения:**

- 5 выставляется студенту, если студент демонстрирует глубокое и прочное усвоение программного материала - полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания, - свободно справляющиеся с поставленными задачами, знания материала, - правильно обоснованные принятые решения, - владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;

- 4 выставляется студенту, если студент демонстрирует знание программного материала – грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, - правильное применение теоретических знаний - владение необходимыми навыками при выполнении практических задач;

**Комплект заданий для письменной работы**

**Задание для письменной работы № 1**

В письменной работе предполагается изучение и анализ теоретического материала, в соответствии с поставленным вопросом. Студент должен обоснованно аргументировать свою точку зрения, решение проблемы, ситуации.

Студенту необходимо раскрыть 5 вопросов из списка. Вариант задания выбирается по таблице. Номер варианта выбирать в соответствии со списком в журнале.

Вариант	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1-ый вопрос	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.
2-ой вопрос	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.
3-ий вопрос	51.	52.	53.	54.	55.	56.	57.	58.	59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.
4-ой вопрос	76.	77.	78.	79.	80.	81.	82.	83.	84.	85.	86.	87.	88.	89.	90.	91.	92.	93.	94.	95.	96.	97.	98.	99.	100.
5-ий вопрос	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125

1. Статистический подход к управлению организацией
2. Процессный подход к управлению
3. Сравнительный анализ преимуществ функционального и процессного подходов к управлению организацией
4. Концепция внедрения процессного подхода
5. Структурная схема процесса
6. Границы процесса

7. Классификация процессов
8. Идентификация процессов
9. Назначение процессов
10. Основные условия функционирования процессов
11. Согласование входов и выходов между процессами
12. Спецификации на входы и выходы процесса
13. Окружение процесса
14. Определение бизнес-процесса
15. Методологии описания бизнес-процессов
16. Понятие «сеть бизнес-процессов организации»
17. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов
18. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации
19. Обоснование моделирования процессов
20. Объекты и связи в IDEF0

### Письменная работа № 2

Студенту необходимо раскрыть 4 вопроса из списка. Вариант задания выбирается по таблице. Номер варианта выбирать в соответствии со списком в журнале.

Вариант	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1-ый вопрос	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145
2-ой вопрос	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165

1. Планирование работы по улучшению процессов.
2. Цикл PDCA.
3. Методы улучшения процессов в Японии
4. Принципы kaizen и kairyo.
5. Метод «5S».
6. Метод «Рока-Йоке».
7. Метод «Канбан».
8. Метод «бенчмаркинг».
9. Реинжиниринг бизнес-процессов.
10. Методы Тагути.
11. Модель делового совершенства EFQM.
12. Метод «Шесть сигм».
13. Улучшение через упрощение.
14. Система «Точно вовремя».
15. Концепция «Бережливое производство».
16. Улучшение процессов на основе самооценки.
17. Древоидная диаграмма.
18. Матричная диаграмма.
19. Уровни развития деятельности организация по ГОСТ Р ИСО 9004.
20. Диаграмма Ганта и график ПЕРТ.

#### Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения:

- **10 баллов** выставляется студенту, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из практики

управления качеством, мнения известных учёных в данной области. Студент в работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал;

- **8 балла** выставляется студенту, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области;

- **5 балла** выставляется студенту, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа;

- **2 балла** выставляется студенту, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не сослался на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

### **Критерии оценки (в оценках) для заочной формы обучения:**

- **5** выставляется студенту, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из практики управления качеством, мнения известных учёных в данной области. Студент в работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал;

- **4** выставляется студенту, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснованна, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из судебной практики, мнения известных учёных в данной области;

- **3** выставляется студенту, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа;

- **2** выставляется студенту, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не сослался на мнения учёных, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата не достигнута.

### **Комплект разноуровневых задач (заданий)**

#### *Задание 1*

Для предприятия по производству выбранного вами продукта определите возможную структуру процессов. Опишите глобальную цель, проведите ее декомпозицию и обозначьте возможные пути достижения локальных целей.

#### *Задание 2.*

Для выбранного вами изделия опишите жизненный цикл продукции, основные и вспомогательные процессы, их входы и выходы, составьте матрицу ответственности.

*Задание 3.* Приведите пример декомпозиции сложного процесса с использованием методологии IDEF.

*Задание 4.* Выберите процесс, постройте диаграмму последовательности в виде блок-схемы.

*Задание 5.* Выберите процесс и постройте карту процесса.

### **Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения:**

- 2 балла выставляется студенту, если студент решил рекомендованные задачи, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на нормы действующего законодательства;
- 1 балл выставляется студенту, если студент выполнил менее 50% задания, и/или неверно указал варианты решения.

### **Критерии оценки (в оценках) для заочной формы обучения:**

- 5 выставляется студенту, если студент решил все рекомендованные задачи, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на нормы действующего законодательства;
- 4 выставляется студенту, если студент решил не менее 95% рекомендованных задач, правильно изложил все варианты решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на нормы действующего законодательства;
- 3 выставляется студенту, если студент решил не менее 50% рекомендованных задач, правильно изложил все варианты их решения, аргументировав их, с обязательной ссылкой на нормы действующего законодательства;
- 2 выставляется студенту, если студент выполнил менее 50% задания, и/или неверно указал варианты решения.

### **Комплект тестов (тестовых заданий)**

1. Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

А Улучшение качества

**Б Управление качеством**

В Коррекция

Г Планирование

2. Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

**А Качество**

Б Несоответствие

В Регламент процесса

Г Валидация

3. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

А Анализ

**Б Процесс**

В Процедура

Г Контроль

4. Должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении персонал, инфраструктуру, программное и аппаратное обеспечение, информацию о бизнес-процессе, управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты и эффективность процесса.

А Заказчик

Б Высшее руководство

**В Владелец процесса**

Г Инспектор

5. Это элемент процесса, претерпевающие изменения в ходе выполнения действий.

А.Выход

Б.Владелец

**В.Вход**

Г.Заказчик

6. Процесс, в результате которого при первичной обработке (расчленения) комплексного сырья (например, нефть, руда, молоко и т.п.) получают различные продукты, которые поступают в различные процессы последующей обработки, называется:

**А. Аналитический**

Б. Синтетический

В. Прямой

Г. Косвенный

7. Бизнес-процессы, которые составляют основной бизнес компании и создают основной поток доходов называются:

А. Управляющие

Б. Поддерживающие

**В. Операционные**

Г. Косвенные

8. Бухгалтерский учет, подбор персонала, техническая поддержка, АХО относятся к

А. Управляющим процессам

**Б. Поддерживающим процессам**

В. Операционным процессам

Г. Косвенным процессам

9. Расположите по порядку стадии цикла Деминга:

А. Проверка

Б. Планирование

В. Претворение в жизнь

Г. Осуществление

БГАВ

10. Сколько стадий содержит цикл Деминга:

А. 3

**Б. 4**

В. 6

Г. 8

11. Диаграмма потоков данных, которая используется для описания бизнес-процессов верхнего уровня называется:

А. WFD

**Б. DFD**

В. TWD

Г. HWD

12. Методология документирования процессов, происходящих в системе, которая используется, например, при исследовании технологических процессов на предприятиях. С помощью этой методологии описываются сценарий и последовательность операций для каждого процесса.

**А. IDEF3**

Б. IDEF0

В. IDEF4

Г. IDEF5

13. Рассмотрение конкретной ситуации позволяет руководителю подобрать наилучшие способы и методы достижения целей организации, соответствующие именно этой ситуации. Такой подход называется:

А. процессный

Б. функциональный

**В. ситуационный**

Г. организационный

14. Конкретный набор обстоятельств, переменных, оказывающих влияние на организацию в определенное время называется:

А. процесс

Б.проверка

В.анализ

**Г.ситуация**

15. Устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

А Реинжиниринг

Б Процедура

**В Бизнес-процесс**

Г Переделка

16. Применение для управления деятельностью и ресурсами организации системы взаимосвязанных бизнес-процессов.

А Системный подход

**Б Процессный подход**

В Регламент процесса

Г Планирование качества

17. Метод, заменяющий решение одной большой задачи решением ряда меньших задач. Позволяет анализировать бизнес-процессы, раскладывая их на процессы, в которых можно увидеть конкретные взаимосвязи, петли и т. д.

А Факторный анализ

Б Коррекция

**В Декомпозиция**

Г Цикл PDCA

18. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**А Результативность**

Б Эффективность

В Надежность

Г Неопределенность

19. Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

А Аудит

Б Спецификация

В Верификация

**Г Валидация**

20. Систематический анализ деятельности конкурентов, сопоставление тех или иных элементов собственной деятельности с лучшими аналогами в целях взаимного совершенствования и укрепления конкурентных позиций.

А Испытание

Б SWOT-анализ

В Аудит (проверка)

**Г Бенчмаркинг (ориентация на конкурентов)**

**Критерии оценки (в баллах) для очной формы обучения:**

- 20 баллов выставляется студенту, если студент ответил на все вопросы правильно;
- 15- баллов выставляется студенту, если студент ответил на 75% вопросы правильно;
- 10 баллов выставляется студенту, если студент ответил на 50% вопросы правильно;
- 5 баллов выставляется студенту, если студент ответил на 25% вопросы правильно.

**Критерии оценки (в оценках) для заочной формы обучения:**

- 5 выставляется студенту, если студент ответил на все вопросы правильно;
- 4 выставляется студенту, если студент ответил на 75% вопросы правильно;
- 3 выставляется студенту, если студент ответил на 50% вопросы правильно;
- 2 выставляется студенту, если студент ответил на 25% вопросы правильно

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература:

1. Тельнов, Ю.Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология: учебное пособие / Ю.Ф. Тельнов, И.Г. Фёдоров. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 207 с.: ил. - (Magister). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02622-0; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447146>
2. Мамонова, В.Г. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / В.Г. Мамонова, Н.Д. Ганелина, Н.В. Мамонова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 43 с. - ISBN 978-5-7782-2016-4; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228975>
3. Фомичев, А.Н. Исследование систем управления: учебник / А.Н. Фомичев. - 2-е изд. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 348 с.: табл., схемы - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02324-8; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=385768>

#### Дополнительная литература:

1. Харин, А.А. Управление инновационными процессами: учебник для образовательных организаций высшего образования / А.А. Харин, И.Л. Коленский, А.А.(мл.) Харин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 472 с.: ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5545-0; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435804>
2. Сорокин, А.А. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / А.А. Сорокин, А.Ю. Орлова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь: СКФУ, 2014. - 212 с.: ил. - Библиогр. в кн.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457746>
3. Моделирование бизнес-процессов: учебное пособие / А.Н. Байдаков, О.С. Звягинцева, А.В. Назаренко и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. - 179 с.: ил. - Библиогр. в кн.; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=484916>
4. Силич, В.А. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / В.А. Силич, М.П. Силич; ред. Н.В. Коновалова. - Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2007. - 200 с. - ISBN 5-86889-330-1; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208582>
5. Тельнов, Ю.Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов: учебное пособие / Ю.Ф. Тельнов; Министерство образования Российской Федерации, Международный образовательный консорциум «Открытое образование», Московский государственный университет экономики, статистики и информатики и др. - Москва: Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004. - 77 с.: ил., табл., схем. - ISBN 5-7764-0333-2; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90736>

## **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Официальный сайт журнала «Стандарты и качество» Научно-технический и экономический журнал. [Электронный ресурс] - <http://ria-stk.ru/>;
2. Сайт о менеджменте качества [Электронный ресурс] - <http://quality.eup.ru/>;
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru>
4. Сайт Ассоциации Деминга - [http://deming.ru](http://deming.ru;);
5. Сайт Центра креативных технологий - [http://www.inventech.ru](http://www.inventech.ru;);
6. Сайт Международной организации по стандартизации - <http://www.iso.org/iso/home.html>.

### **Перечень информационных справочных систем:**

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
  - ЭБС издательства «Лань»;
  - ЭБС «Электронный читальный зал»;
  - БД периодических изданий на платформе EastView: «Вестники Московского университета», «Издания по общественным и гуманитарным наукам»;
  - Научная электронная библиотека;
  - БД диссертаций Российской государственной библиотеки.
- Также доступны следующие зарубежные научные ресурсы баз данных:
- Web of Science;
  - Scopus;
  - Издательство «Taylor&Francis»;
  - Издательство «Annual Reviews»;
  - «Computers & Applied Sciences Complete» (CASC) компании «EBSCO»
  - Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press);
  - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (<http://window.edu.ru>);
  - справочно-правовая система Консультант Плюс;
  - справочно-правовая система Гарант.

### **Перечень программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины:**

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
3. Система централизованного тестирования БашГУ (MOODLE): «Официальный оригинальный английский текст лицензии для системы Moodle <http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>; Перевод лицензии для системы Moodle <http://rusgpl.ru/rusgpl.pdf>»



**6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

<i>Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий</i>	<i>Вид занятий</i>	<i>Наименование оборудования, программного обеспечения</i>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Аудитория 202 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)	Лекции, семинары, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация студентов	Учебная мебель, доска.
Аудитория № 403 компьютерный класс (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100).	самостоятельная работа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация студентов	Коммутатор HP V1410-24G, Персональный компьютер в комплекте Lenovo ThinkCentre All-In- One (12 шт.), Персональный компьютер Моноблок барэбон ECS G11-21ENS6B 21.5 G870/2GDDR31333/320G SATA/DVD+RW (12 шт.), Сервер №2 Depo Storm1350Q1, Коммутатор Hewlett Packard HP V1410-8 G, Учебная мебель, доска
Читальный зал № 201 (З. Валиди 32, физ-мат корпус), Читальный зал № 201 (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100),	самостоятельная работа	<b>Читальный зал № 201</b> (З. Валиди 32, физ-мат корпус)  Учебная мебель, PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь - 5 шт, ПК в компл. Фермо Intel. Фермо Intel, Моноблок №1 Фермо AMD A8-5500 – 5 шт.  <b>Читальный зал № 201</b> (Учебный корпус, адрес 450078, ул. Мингажева, д. 100)  Учебная мебель, PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь, ПК в компл. Фермо Intel, Intel PentiumG2130/4Гб/500Гб/21,5»/Кл/мышь

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНЖЕНЕРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины **Управление процессами**

на 7,8 семестры

очная

форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (з.е. / часов)	7/252
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	44,2/57,2
лекций	20/28
практических/ семинарских	24/28
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2/1,2
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	27,8/95,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	-/27

Форма(ы) контроля:

экзамен 8 семестр

зачет 7 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР		
1	2	3	4	5	6	7	8
	<b>Модуль 1</b>						
1.	Процесный подход к управлению организацией Подходы к управлению организацией Структурная схема процесса Границы процесса Классификация процессов Управление процессами Идентификация процессов Назначение процессов Внедрение процессного подхода Концепция внедрения процессного подхода	5	6		5	Ответы на вопросы  Подготовка к письменной работе, тесту  Подготовка к зачету	Аудиторная работа  Комплект заданий для письменной работы, тесту  Зачет

	<p>Документирование процессов</p> <p>Затраты на обеспечение качества процессов</p> <p>Основные условия функционирования процессов</p> <p>Согласование входов и выходов между процессами</p> <p>Спецификации на входы и выходы процесса</p> <p>Окружение процесса</p>						
2.	<p>Бизнес-процессы</p> <p>Определение бизнес-процесса</p> <p>Методологии описания бизнес-процессов</p> <p>Понятие «сеть бизнес-процессов организации»</p> <p>Причины неудач проектов</p> <p>моделирования и реорганизации бизнес-процессов</p> <p>Состав этапов типового проекта</p> <p>моделирования и</p>	5	6		5	<p>Подготовка к письменной работе, тесту</p> <p>Подготовка к решению комплектов задач</p> <p>Подготовка к зачету</p>	<p>Комплект заданий для письменной работы, тесту</p> <p>Комплект заданий</p> <p>Зачет</p>

	<p>реорганизации бизнес-процессов организации  Управление процессами на уровне владельцев процессов  Концепция «Формализация процессов»  Автоматизация процессного управления  Типовой перечень сквозных процессов  Сквозные процессы в системе процессов компании  Построение системы процессов на основе анализа цепочек создания ценности  Описание бизнес-процессов организации</p>						
	<b>Модуль 2</b>						
3.	<p>Методы описания процессов  Обзор и сравнение методов описания процессов.  Методы описания процессов.</p>	5	6		5	<p>Ответы на вопросы</p> <p>Подготовка к письменной работе, тесту</p>	<p>Аудиторная работа</p> <p>Комплект заданий для письменной работы, тесту</p>

	<p>Описание неопределенных процессов. Описание процессов при помощи блок-схем Выбор методологии описания бизнес- процессов организации. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня Методика проверки адекватности моделей бизнес-процессов Методы моделирования процессов Обоснование моделирования процессов Объекты и связи в IDEF0 Обратные связи по управлению и информации — возможность отражения реального процесса Миграция и туннелирование</p>					Подготовка к зачету	Зачет
--	---	--	--	--	--	------------------------	-------

	стрелок» принципы декомпозиции в IDEF0 Преимущества и недостатки использования IDEF0 для описания бизнес-процессов Методология IDEF3						
4.	<p>Моделирование процессов в нотации DFD</p> <p>ARIS–методология</p> <p>Методология ARIS.</p> <p>Нотация Value-added Chain Diagram (VAD)</p> <p>Нотация ARIS eEPC — расширение нотации IDEF</p> <p>Нотация «Процедура» среды моделирования Business Studio</p> <p>Нотация BPMN</p> <p>Статистический подход к управлению организацией</p> <p>Статистическое мышление</p> <p>Оценка качества технологических процессов</p> <p>Оценка качества</p>	5	6	0,2	12,8	<p>Подготовка к решению комплектов задач</p> <p>Подготовка к письменной работе, тесту</p> <p>Подготовка к зачету</p>	<p>Решение комплектов задач</p> <p>Комплект заданий для письменной работы, теста</p> <p>Зачет</p>

	<p>процессов с применением функции потерь качества</p> <p>Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов</p> <p>Статистические методы регулирования качества технологических процессов при контроле по количественному признаку</p> <p>Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку</p>						
	<b>Итого 7 семестр</b>	20	24	0,2	27,8		
	<b>Модуль 3</b>						
5.	<p>Мониторинг параметров процесса</p> <p>Характеристики процесса</p> <p>Мониторинг показателей процессов</p>	7	7		22,5	<p>Ответы на вопросы</p> <p>Подготовка к решению комплектов задач</p>	<p>Аудиторная работа</p> <p>Решение комплектов задач</p>



	<p>Контроль процессов</p> <p>Показатели результативности процесса.</p> <p>Стабильность и воспроизводимость процесса</p> <p>Вариации процесса</p> <p>Точность процесса</p> <p>Надежность процесса</p> <p>Производительность процесса</p> <p>Управляемость процесса</p> <p>Эффективность процесса</p>					Подготовка к экзамену	Экзамен
6.	<p>Контроль параметров процесса</p> <p>Верификация и валидация процесса.</p> <p>Диаграмма качества процесса.</p> <p>Методы измерения процесса.</p> <p>Задачи, этапы, виды и методы контроля процессов.</p> <p>Методы технического контроля процессов.</p> <p>Виды статистического контроля процессов.</p>	7	7		22,5	<p>Подготовка к письменной работе, тесту</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	<p>Комплект заданий для письменной работы, теста</p> <p>Экзамен</p>

	<p>Виды контрольных листков.  Виды гистограмм и правила их построения.  Диаграмма рассеяния.  Статистический приемочный контроль.  Анализ процессов  Выбор методов анализа процессов  Анализ проблем  Выбор путей устранения проблем  Внедрение корректирующих и предупреждающих действий</p>						
	<b>Модуль 4</b>						
7.	<p>Улучшение процессов  Планирование работы по улучшению процессов  Технологии улучшения процессов  Методика оценки степени управляемости процессов  Значение математической статистики в</p>	7	7		22,5	<p>Ответы на вопросы  Подготовка к решению комплектов задач  Подготовка к экзамену</p>	<p>Аудиторная работа  Решение комплектов задач  Экзамен</p>

	<p>управлении Выявление (выделение) процессов Определение критериев и методов оценки эффективности процесса Система мониторинга и измерения показателей процесса</p>						
8.	<p>Виды анализа процессов и проблем процессов. Задача функционально- стоимостного анализа и его математическое выражение. Диаграммы сродства и диаграммы родственных связей. Метод расслоения (стратификации) данных. Виды факторного анализа и решаемые задачи. Построение диаграммы Парето и причинно- следственная диаграмма.</p>	7	7	1,2	28,3	<p>Ответы на вопросы Подготовка к тестированию Подготовка к экзамену</p>	<p>Аудиторная работа  Тестирование  Экзамен</p>

<p>Алгоритм выбора вариантов решения проблемы.  Цель FMEA-анализа и его этапы.  Методы функционально-физического анализа.  Проектирование процессов  Классификация проектов.  Жизненный цикл проекта  Входные данные для проектирования.  Анализ и контроль качества проекта.  Выходные данные проектирования.  Управление запасами и поставками</p>						
<b>Итого 8 семестр</b>	28	28	1,2	95,8		

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНЖЕНЕРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины Управление процессами

на зимнюю и летнюю сессии 5 курса

заочная

форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (з.е. / часов)	7/252
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	12,2/17,2
лекций	6/8
практических/ семинарских	6/8
лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2/1,2
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	55,8/153,8
из них, предусмотренные на выполнение курсовой работы / курсового проекта	
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4/9

Форма(ы) контроля:

Зачет зимняя сессия 5 курса

Экзамен летняя сессия 5 курса

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР		
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Модуль 1</b>							
1.	Процесный подход к управлению организацией Подходы к управлению организацией Структурная схема процесса Границы процесса Классификация процессов Управление процессами Идентификация процессов Назначение процессов Внедрение процессного подхода Концепция внедрения процессного подхода	1	2		12,5	Подготовка к докладу  Подготовка к контрольной работе  Подготовка к зачету	Доклад, сообщение  Комплект заданий для контрольной работы  Зачет

	<p>Документирование процессов</p> <p>Затраты на обеспечение качества процессов</p> <p>Основные условия функционирования процессов</p> <p>Согласование входов и выходов между процессами</p> <p>Спецификации на входы и выходы процесса</p> <p>Окружение процесса</p>						
2.	<p>Бизнес-процессы</p> <p>Определение бизнес-процесса</p> <p>Методологии описания бизнес-процессов</p> <p>Понятие «сеть бизнес-процессов организации»</p> <p>Причины неудач проектов</p> <p>моделирования и реорганизации бизнес-процессов</p> <p>Состав этапов типового проекта</p> <p>моделирования и</p>	1	2		12,5	<p>Подготовка к контрольной работе</p> <p>Подготовка к решению комплектов задач</p> <p>Подготовка к зачету</p>	<p>Комплект заданий для контрольной работы</p> <p>Комплект заданий для контрольной работы</p> <p>Зачет</p>

	<p>реорганизации бизнес-процессов  организации  Управление процессами на уровне владельцев процессов  Концепция «Формализация процессов»  Автоматизация процессного управления  Типовой перечень сквозных процессов  Сквозные процессы в системе процессов компании  Построение системы процессов на основе анализа цепочек создания ценности  Описание бизнес-процессов организации</p>						
	<b>Модуль 2</b>						
3.	<p>Методы описания процессов  Обзор и сравнение методов описания процессов.  Методы описания процессов.</p>	2	1		12,5	<p>Подготовка к докладу  Подготовка к коллоквиуму и тестированию  Подготовка к зачету</p>	<p>Доклад, сообщение  Коллоквиум  Тестирование  Зачет</p>



<p>Описание неопределенных процессов. Описание процессов при помощи блок-схем Выбор методологии описания бизнес- процессов организации. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня Методика проверки адекватности моделей бизнес-процессов Методы моделирования процессов Обоснование моделирования процессов Объекты и связи в IDEF0 Обратные связи по управлению и информации — возможность отражения реального процесса Миграция и туннелирование</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

	стрелок» принципы декомпозиции в IDEF0 Преимущества и недостатки использования IDEF0 для описания бизнес-процессов Методология IDEF3						
4.	Моделирование процессов в нотации DFD ARIS–методология Методология ARIS. Нотация Value-added Chain Diagram (VAD) Нотация ARIS eEPC — расширение нотации IDEF Нотация «Процедура» среды моделирования Business Studio Нотация BPMN Статистический подход к управлению организацией Статистическое мышление Оценка качества технологических процессов Оценка качества процессов с	2	1	0,2	18,3	Подготовка к решению комплектов задач Подготовка к коллоквиуму и тестированию  Подготовка к зачету	Решение комплектов задач  Коллоквиум  Тестирование  Зачет

	<p>применением функции потерь качества</p> <p>Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов</p> <p>Статистические методы регулирования качества технологических процессов при контроле по количественному признаку</p> <p>Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку</p>						
	<b>Итого 7 семестр</b>	6	6		55,8		
	<b>Модуль 3</b>						
5.	<p>Мониторинг параметров процесса</p> <p>Характеристики процесса</p> <p>Мониторинг показателей процессов</p> <p>Контроль процессов</p>	2	2		37,5	<p>Подготовка к докладу</p> <p>Подготовка к решению комплектов задач</p> <p>Подготовка к</p>	<p>Доклад, сообщение</p> <p>Решение комплектов задач</p> <p>Экзамен</p>

	Показатели результативности процесса. Стабильность и воспроизводимость процесса Вариации процесса Точность процесса Надежность процесса Производительность процесса Управляемость процесса Эффективность процесса					экзамену	
6.	Контроль параметров процесса Верификация и валидация процесса. Диаграмма качества процесса. Методы измерения процесса. Задачи, этапы, виды и методы контроля процессов. Методы технического контроля процессов. Виды статистического контроля процессов. Виды контрольных	2	2		37,5	Подготовка к контрольной работе Подготовка к коллоквиуму Подготовка к экзамену	Комплект заданий для контрольной работы Коллоквиум  Экзамен

	листов. Виды гистограмм и правила их построения. Диаграмма рассеяния. Статистический приемочный контроль. Анализ процессов Выбор методов анализа процессов Анализ проблем Выбор путей устранения проблем Внедрение корректирующих и предупреждающих действий						
	<b>Модуль 4</b>						
7.	Улучшение процессов Планирование работы по улучшению процессов Технологии улучшения процессов Методика оценки степени управляемости процессов Значение математической статистики в управлении	2	2		37,5	Подготовка к докладу Подготовка к решению комплектов задач Подготовка к экзамену	Доклад, сообщение Решение комплектов задач Экзамен

	Выявление (выделение) процессов Определение критериев и методов оценки эффективности процесса Система мониторинга и измерения показателей процесса						
8.	Виды анализа процессов и проблем процессов. Задача функционально-стоимостного анализа и его математическое выражение. Диаграммы сродства и диаграммы родственных связей. Метод расслоения (стратификации) данных. Виды факторного анализа и решаемые задачи. Построение диаграммы Парето и причинно-следственная диаграмма. Алгоритм выбора	2	2	1,2	41,3	Подготовка к коллоквиуму Подготовка к тестированию Подготовка к экзамену	Коллоквиум  Тестирование  Экзамен

<p>вариантов решения проблемы.  Цель FMEA-анализа и его этапы.  Методы функционально-физического анализа.  Проектирование процессов  Классификация проектов.  Жизненный цикл проекта  Входные данные для проектирования.  Анализ и контроль качества проекта.  Выходные данные проектирования.  Управление запасами и поставками</p>						
<b>Итого 8 семестр</b>	8	8		153,8		

## Рейтинг – план дисциплины

по дисциплине «Управление процессами»  
 Направление 27.03.02 "Управление качеством

Профиль Управление качеством в производственно-технологических системах  
 Курс 4 семестр 7

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				
<b>Текущий контроль</b>			0	<b>30</b>
1. Аудиторная работа	2	5	0	10
2. Практические занятия	2	5	0	10
3. Письменная работа	10	1	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>20</b>
Письменная контрольная работа (тестирование)	20	1	0	20
<b>Модуль 2</b>				
<b>Текущий контроль</b>			0	<b>30</b>
1. Аудиторная работа	2	5	0	10
2. Практические занятия	2	5	0	10
3. Письменная работа	10	1	0	10
<b>Рубежный контроль</b>				<b>20</b>
Письменная контрольная работа (тестирование)	20	1	0	20
<b>Поощрительный рейтинг</b>				
1. Публикация статей	5	1	0	5
2. Студенческая олимпиада	5	1	0	5
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1.Посещение лекционных занятий	-	-	-6	0
2.Посещение практических занятий	-	-	-10	0
<b>Итоговый контроль</b>				
Зачет			0	<b>0</b>
ИТОГО			-16	<b>110</b>



Рейтинг-план дисциплины

по дисциплине «Управление процессами»  
 Направление 27.03.02 "Управление качеством"

Профиль Управление качеством в производственно-технологических системах

Курс 4, семестр 8

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 3</b>				
<b>Текущий контроль</b>			<b>0</b>	<b>10</b>
1. Аудиторная работа	2	2	0	4
2. Практические занятия	2	3	0	6
<b>Рубежный контроль</b>			<b>0</b>	<b>20</b>
Письменная контрольная работа (тестирование)	20	1	0	20
<b>Модуль 4</b>				
<b>Текущий контроль</b>			<b>0</b>	<b>20</b>
1. Аудиторная работа	2	4	0	8
2. Практические занятия	2	6	0	12
<b>Рубежный контроль</b>			<b>0</b>	<b>20</b>
Письменная контрольная работа (тестирование)	20	1	0	20
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Публикация статей	5	1	0	5
2. Студенческая олимпиада	5	1	0	5
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий			-6	0
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			-10	0
<b>Итоговый контроль</b>				
Экзамен			0	30
<b>ВСЕГО:</b>			<b>-16</b>	<b>110</b>