

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_ Шматко А. Д.  
(подпись) ФИО  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Направление/специальность подготовки	27.03.02 Управление качеством
Специализация/профиль/программа подготовки	Управление качеством
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Факультет	Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации
Выпускающая кафедра	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Кафедра-разработчик рабочей программы	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
5	9	4	144	10	4	0	6	134	0	18	116	диф. зач.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)

27.03.02 Управление качеством

год набора группы: 2024

Программу составил:

Кафедра Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ  
Соловьева Наталия Леонидовна, старший преподаватель

\_\_\_\_\_

Программа рассмотрена  
на заседании кафедры-разработчика  
рабочей программы **Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

\_\_\_\_\_

Программа рассмотрена  
на заседании выпускающей кафедры

**Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

\_\_\_\_\_

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

### **Разделы рабочей программы**

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### **Приложения к рабочей программе дисциплины**

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ОПК-8 — способность осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг
ПСК-1.2 — способность выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

### **ОПК-8**

*знания:*

методологии разработки, моделирования и оптимизации бизнес-процессов на предприятии;

*умения:*

самостоятельно выделять необходимую информацию в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг для управления процессами предприятия;

*навыки:*

анализа и обобщения полученной профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг.

### **ПСК-1.2**

*знания:*

методов анализа причин снижения качества продукции;

*умения:*

анализировать данные по качеству готовой продукции и оказанных услуг;

*навыки:*

построения карты потоков создания ценностей, применяет методы решения производственных проблем организации, разрабатывает нормативные документы по текущему контролю качества работ в процессе изготовления продукции и оказания услуг.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ** является дисциплиной **обязательной части блока 1** программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ, БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЕ, ОСНОВЫ СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА, ЭКОНОМИКА, МАРКЕТИНГ, СТРУКТУРИРОВАНИЕ ФУНКЦИЙ КАЧЕСТВА, СТАНДАРТИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЯ, ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА.**

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **ПОДГОТОВКА К ПРОЦЕДУРЕ ЗАЩИТЫ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ, ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ В ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ.**

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ОПК-3 — Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности
- ОПК-8 — Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг
- ОПК-Д-1 — Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории
- ОПК-Д-4 — Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций
- ПСК-1.1 — Способен осуществлять мониторинг и владеть методами принятия управленческих решений в области улучшения качества продукции (услуг)
- ПСК-1.2 — Способен выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества
- ПСК-1.3 — Способен организовывать проведение работ и вести необходимую документацию о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям и оформление документов для предъявления претензий поставщикам
- ПСК-1.4 — Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг; разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии системы менеджмента качества
- ПСК-1.5 — Способен разрабатывать отдельные функциональные направления управления рисками
- ПСК-1.6 — Способен обосновывать управленческие решения выявленных бизнес-проблем или бизнес-возможностей в деятельности высокотехнологичных компаний
- УК-1 — Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
- УК-10 — Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч.

#### 3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %	
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ОПК-8	ПСК-12
5	9	<b>Раздел 1. 1. Бизнес-процессы на предприятии.</b> 1.1 Функциональный и процессный подход к управлению предприятием 1.2 Понятие бизнес-процесса. Классификация бизнес-процессов на предприятии 1.3 Окружение бизнес-процесса. 1.4 Типовые модели определения бизнес-процессов.	21	1	1	0	20	20	20
5	9	<b>Раздел 2. 2. Реинжиниринг и моделирование бизнес-процессов.</b> 2.1 Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов 2.2 Этапы проведения реинжиниринга 2.3 Принципы перепроектирования бизнес-процессов 2.4 Условия успешного реинжиниринга и факторы риска 2.5 Способы описания и моделирования бизнес-процессов 2.6 Способы описания и моделирования бизнес-процессов 2.7 Горизонтальное и вертикальное описание бизнес-процессов 2.8 Методы сбора информации при моделировании бизнес-процессов.	51	3	1	2	48	40	40
5	9	<b>Раздел 3. 3. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов.</b> 3.1 Выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации 3.2 Ключевые показатели бизнес-процессов.	37	3	1	2	34	20	20
5	9	<b>Раздел 4. 4. Методы оптимизации бизнес-процессов.</b> 4.1 Метод пяти вопросов 4.2 Метод параллельного выполнения работ 4.3 Метод устранения временных разрывов 4.4 Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процессов 4.5 Стандартизация форм сбора и передачи информации. Организация точек контроля.	35	3	1	2	32	20	20
<b>Всего за 9 семестр</b>			144	10	4	6	134	100	100
<b>Всего по дисциплине</b>			144	10	4	6	134	100	100

#### 3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 2. 2. Реинжиниринг и моделирование бизнес-процессов.	Моделирование бизнес-процессов	2
2	Раздел 3. 3. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов.	Определение ключевых показателей бизнес-процессов	2
3	Раздел 4. 4. Методы оптимизации бизнес-процессов.	Методы оптимизации бизнес-процессов	2
<b>Всего за 9 семестр</b>			6

#### 3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. 1. Бизнес-процессы на предприятии.	Изучение материалов раздела. Подготовка к тестированию. Выбор темы реферата и подбор научной литературы по теме реферата	20
2	Раздел 2. 2. Реинжиниринг и моделирование бизнес-процессов.	Изучение материалов раздела. Подготовка, выполнение, оформление и подготовка к защите кейс-задания. Выполнение этапов курсовой работы	48
3	Раздел 3. 3. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов.	Изучение материалов раздела. Подготовка, выполнение, оформление и подготовка к защите кейс-задания. Выполнение этапов курсовой работы	34
4	Раздел 4. 4. Методы оптимизации бизнес-процессов.	Изучение материалов раздела. Подготовка, выполнение, оформление и подготовка к защите курсовой работы	32
<b>Всего за 9 семестр</b>			134

#### 3.4. Курсовая работа

СОДЕРЖАНИЕ ЭТАПА	ПЕРИОД ИСПОЛНЕНИЯ (недели семестра)	ПЛАНИРУЕМОЕ ВРЕМЯ (час)
Этап 1. Этап 1. Выбор темы курсовой работы. Подбор научной литературы по теме курсовой работы	1 - 4	4
Этап 2. Этап 2. Выполнение этапов курсовой работы	5 - 12	12
Этап 3. Этап 3. Подготовка, выполнение, оформление курсовой работы, подготовка к защите курсовой работы	13 - 16	2
<b>Всего за 9 семестр</b>		18

### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
9			Тест	КР		ДР			Кейс	ДР		Кейс	КР		КР	ДР	диф. зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Тест – тест;
- КР – курсовая работа;
- Кейс – кейс-задача;
- диф. зач. – дифференцированный зачет.

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- тест;
- курсовая работа;
- кейс-задача.

**Промежуточная аттестация** проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Основная литература по дисциплине:

1. А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт. Управление бизнес-процессами: современные методы. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.

### 5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

не требуется.

### 5.3. Периодические издания:

1. Качество и жизнь.

### 5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

1. <http://e.lanbook.com> — ЭБС Лань;
2. <http://library.voenmeh.ru/jirbis2> — Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;
3. <https://urait.ru> — Главная – Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов..

### Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;  
<http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

### Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. [http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=457](http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457) - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

### 5.5. Программное обеспечение:

не требуется.

### 5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.



## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Лекционные занятия:**

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

### **6.2. Практические занятия:**

1. Проектор.

### **6.3. Прочее:**

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
2. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

### Аннотация рабочей программы

Дисциплина **УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ** является дисциплиной **обязательной части блока 1** программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*. Дисциплина реализуется на факультете Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

ОПК-8 способность осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг;

ПСК-1.2 способность выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с понятийным аппаратом процессного подхода, бизнес-процессов; классификацией бизнес-процессов; функциями и методами моделирования процессов; разработкой и внедрением стратегических бизнес-процессов, управлением инновациями и интеллектуальным капиталом, построения системы основных и вспомогательных бизнес-процессов на предприятии, управлением современным промышленным предприятием на основе процессного подхода;

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

**Текущий контроль успеваемости** студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- тест;
- курсовая работа;
- кейс-задача.

**Промежуточная аттестация** проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 з.е., **144 ч.** Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**4 ч.**), практические занятия (**6 ч.**), самостоятельная работа студента (**134 ч.**).

## ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

### Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 144 ч., из них 10 ч. аудиторных занятий, и 134 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
<b>Раздел 1. 1. Бизнес-процессы на предприятии.</b>		
Изучение материалов раздела. Подготовка к тестированию. Выбор темы реферата и подбор научной литературы по теме реферата	А. И. Громов , А. Фляйшман, В. Шмидт. . Управление бизнес-процессами: современные методы: Москва: Юрайт, 2022 (1; 2; 3)	20
Итого по разделу 1		20
<b>Раздел 2. 2. Реинжиниринг и моделирование бизнес-процессов.</b>		
Изучение материалов раздела. Подготовка, выполнение, оформление и подготовка к защите кейс-задания. Выполнение этапов курсовой работы	А. И. Громов , А. Фляйшман, В. Шмидт. . Управление бизнес-процессами: современные методы: Москва: Юрайт, 2022 (3; 5; 6)	48
Итого по разделу 2		48
<b>Раздел 3. 3. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов.</b>		
Изучение материалов раздела. Подготовка, выполнение, оформление и подготовка к защите кейс-задания. Выполнение этапов курсовой работы	А. И. Громов , А. Фляйшман, В. Шмидт. . Управление бизнес-процессами: современные методы: Москва: Юрайт, 2022 (4)	34
Итого по разделу 3		34
<b>Раздел 4. 4. Методы оптимизации бизнес-процессов.</b>		
Изучение материалов раздела. Подготовка, выполнение, оформление и подготовка к защите курсовой работы	А. И. Громов , А. Фляйшман, В. Шмидт. . Управление бизнес-процессами: современные методы: Москва: Юрайт, 2022 (8)	32
Итого по разделу 4		32

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- курсовая работа;
- тест;
- кейс-задача;
- дифференцированный зачет.

### Критерии оценивания

#### Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

#### Курсовая работа

Курсовая работа оценивается в соответствии с критериями, установленными в локальном нормативном акте Положение о порядке организации и проведения курсового проектирования обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования и высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры:

- 1) актуальность темы курсовой работы, соответствие содержания теме, полнота ее раскрытия;
- 2) уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, обоснованность и четкость сформулированных выводов;
- 3) четкость структуры работы и логичность изложения материала, методологическая обоснованность исследования;
- 4) комплексность методов исследования, применение современных технологий (в том числе информационных), их адекватность задачам исследования или разработки;
- 5) владение научным стилем изложения, профессиональной терминологией, орфографическая и пунктуационная грамотность;
- 6) обоснованность и ценность полученных результатов исследования (разработки) и выводов, возможность их применения в профессиональной деятельности выпускников
- 7) соответствие формы представления всем требованиям, предъявляемым к оформлению курсовой работы
- 8) глубина и точность ответов на вопросы при устной защите курсовой работы.

Оценка "отлично" выставляется в случаях, когда содержание полностью соответствует теме курсовой работы, тема раскрыта полностью; высокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, выводы сформулированы четко, выводы обоснованы; работа имеет четкую структуру, материал изложен логично; при выполнении курсовой работы оптимально использованы методы исследования и применены современные технологии; результаты исследования верные; отчет по курсовой работе оформлен в соответствии с требованиями положения; при устной защите курсовой работы обучающийся показывает глубину и точность ответов.

Оценка "хорошо" выставляется в случаях, когда содержание в целом соответствует теме курсовой работы, тема раскрыта; достаточно высокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, выводы сформулированы и обоснованы; работа имеет четкую структуру, материал изложен логично; при выполнении курсовой работы оптимально использованы методы исследования и применены современные технологии; результаты исследования верные; отчет по курсовой работе оформлен в соответствии с требованиями положения, но имеет ряд неточностей; при устной защите курсовой работы обучающийся в целом показывает точность ответов, но на некоторые вопросы отвечает с запинкой или не глубоко.

Оценка "удовлетворительно" выставляется в случаях, когда содержание не полностью соответствует теме курсовой работы, тема раскрыта не полностью; не высокий уровень осмысления теоретических вопросов и обобщения собранного материала, выводы сформулированы, но не все обоснованы; работа имеет структуру; при выполнении курсовой работы использованы методы исследования и применены современные технологии; результаты исследования имеют ряд недостатков; отчет по курсовой работе имеет ряд несоответствий требованиям положения; при устной защите курсовой работы обучающийся показывает неточность ответов, на некоторые вопросы отвечает не может ответить или отвечает с запинкой.

В остальных случаях выставляется оценка "неудовлетворительно"

#### Тест

тест состоит из 10 вопросов теоретического и практического характера. Каждый вопрос имеет бинарную оценку: за верный ответ присваивается балл согласно технологической карте дисциплины; за неверный ответ - 0 баллов

#### Кейс-задача

Кейс-задача оценивается по следующим критериям, имеющих весовые коэффициенты:

- 1) проведен анализ данных кейс-задачи - весовой коэффициент 0,3
- 2) задача решена верно, сделаны верные выводы - весовой коэффициент 0,5
- 3) кейс-задача оформлена в соответствии с требованиями - весовой коэффициент 0,2

Балльная оценка каждой кейс-задачи определяется технологической картой дисциплины

#### Дифференцированный зачет

Дифференцированный зачет выставляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой по сумме баллов, набранных студентом за следующие виды работ:

- 1) выполнение теста
- 2) выполнение кейс-задач
- 3) выполнение диагностических работ
- 5) выполнение этапов курсовой работы

Если студент не согласен с балльно-рейтинговой оценкой по сумме баллов, набранных в течение семестра или студенту не хватает для получения оценки "удовлетворительно" по дисциплине, то для получения дополнительных баллов студенту предлагается: прохождение теста и (или) доработка кейс-задач. Критерии оценивания кейс-задачи остаются неизменными.

В тесте 20 вопросов: 10 вопросов открытого типа и 10 вопросов закрытого типа. Каждый верный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл, неверный ответ - 0 баллов.

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %		НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ОПК-8	ПСК-1.2	
5	9	Раздел 1. 1. Бизнес-процессы на предприятии.	21	1	1	0	20	20	20	Тест, Курсовая работа
5	9	Раздел 2. 2. Реинжиниринг и моделирование бизнес-процессов.	51	3	1	2	48	40	40	Кейс-задача, Курсовая работа
5	9	Раздел 3. 3. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов.	37	3	1	2	34	20	20	Кейс-задача, Курсовая работа
5	9	Раздел 4. 4. Методы оптимизации бизнес-процессов.	35	3	1	2	32	20	20	Курсовая работа
Всего за 9 семестр			144	10	4	6	134	100	100	
Всего по дисциплине			144	10	4	6	134	100	100	

## Критерии оценивания

### ОПК-8

Вопросы открытого типа:

- № 1 \_\_\_\_\_ - работник предприятия, отвечающий за результат функционирования определенного процесса и имеющий полномочия вносить изменения в любую часть этого процесса.

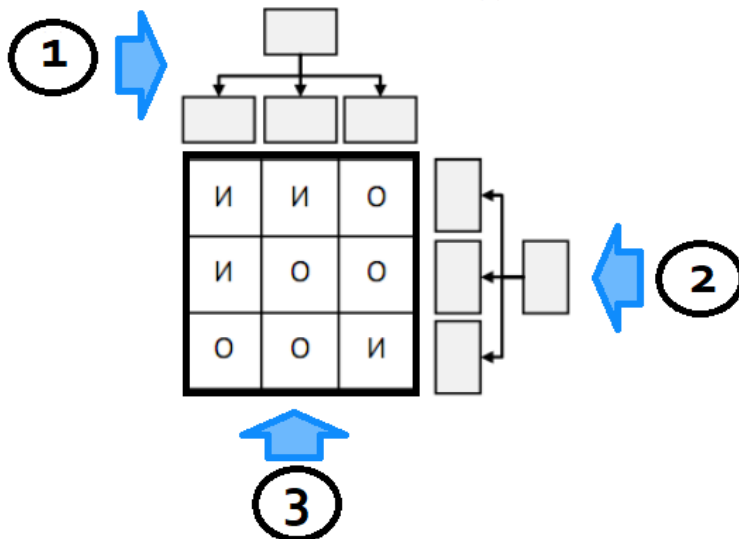
Он создает команду, состоящую из нескольких участников процесса.

Дополните фразу

- № 2 \_\_\_\_\_ - это концепция управления организацией, представляющая деятельность предприятия как совокупность процессов, объединяющих идеи бизнес-процессов, IT-среду для их измерения

Дополните фразу, аббревиатуру запишите латинскими буквами

- № 3 Проанализируйте рисунок, где символ «О» означает «ответственность», символ «И» означает «исполнение», определите и укажите наименование матрицы под номером №3 и двух деревьев под номерами №1 и №2



- № 4 Проанализируйте предложенные уровни зрелости процессов и предложите управленческое решение перехода с нижнего уровня на более высокий

Уровень зрелости №1 – начальный – характеризуется разрозненными или хаотичными процессами, успех часто зависит от компетентности и мотивации отдельных работников предприятия, а не от использования стандартизированных процессов.

Уровень зрелости №2 – повторяемый – характеризуется идентифицируемыми процессами. Процессы имеют показатели, выполнение которых контролируется. Стандарты, описания процессов и процедуры могут отличаться, однако установлена методология управления процессами, которая помогает гарантировать выполнение процессов в соответствии с регламентами.

Предложите управленческое решение перехода с уровня зрелости №1 на уровень №2

- № 5 Проанализируйте предложенные уровни зрелости процессов и предложите управленческое решение перехода с нижнего уровня на более высокий

Уровень зрелости №2 – повторяемый – характеризуется идентифицируемыми процессами. Процессы имеют показатели, выполнение которых контролируется. Стандарты, описания процессов и процедуры могут отличаться, однако установлена методология управления процессами, которая помогает гарантировать выполнение процессов в соответствии с регламентами.

Уровень зрелости №3 – определенный – характеризуется подробно описанными процессами компании, стандарты для процессов разработаны на уровне всего предприятия, хотя и допускается ручное управление в соответствии с указами руководства. Процессы доступны и прозрачны для всех работников. Определены владельцы (руководители) процессов. Результат процессов качественно предсказуем, но пока не измеряется.

Предложите управленческое решение перехода с уровня зрелости №2 на уровень №3

- № 6 Проанализируйте предложенные уровни зрелости процессов и предложите управленческое решение перехода с нижнего уровня на более высокий

Уровень зрелости №3 – определенный – характеризуется подробно описанными процессами компании, стандарты для процессов разработаны на уровне всего предприятия, хотя и допускается ручное управление в соответствии с указами руководства. Процессы доступны и прозрачны для всех работников. Определены владельцы (руководители) процессов. Результат процессов качественно предсказуем, но пока не измеряется.

Уровень зрелости №4 – количественное управление – характеризуется измеримостью процессов с помощью ключевых показателей эффективности и контролем процессов. Ключевые показатели эффективности определены на основе целей компании, потребностей заказчиков и конечных пользователей. Производится анализ показателей для определения слабых мест в процессах и снижения потенциальных рисков.

Предложите управленческое решение перехода с уровня зрелости №3 на уровень №4

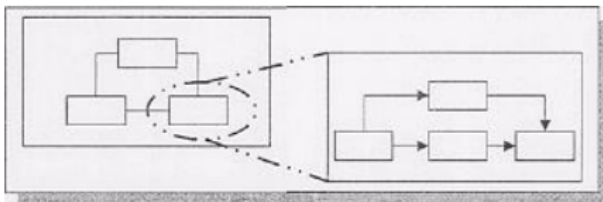
- № 7 Проанализируйте предложенные уровни зрелости процессов и предложите управленческое решение перехода с нижнего уровня на более высокий

Уровень зрелости №4 – количественное управление – характеризуется измеримостью процессов с помощью ключевых показателей эффективности и контролем процессов. Ключевые показатели эффективности определены на основе целей компании, потребностей заказчиков и конечных пользователей. Производится анализ показателей для определения слабых мест в процессах и снижения потенциальных рисков.

Уровень зрелости №5 – оптимальный – характеризуется постоянным совершенствованием процессов на основе мониторинга и анализа. Внимание уделяется постоянному повышению производительности за счет постепенных, инновационных технологических усовершенствований, за счет чего изменяются ключевые показатели эффективности по процессам. Компания способна быстро реагировать на изменения и возможности, работники активно участвуют в непрерывном совершенствовании

Предложите управленческое решение перехода с уровня зрелости №4 на уровень №5

№ 8 На рисунке представлена процедура детализации бизнес-процесса или «вложенность»: многоуровневое моделирование бизнес-процессов, когда отдельный элемент большого процесса сам представляет собой отдельный процесс.



Как называется детализация бизнес-процесса

№ 9 В стандартах на системы менеджмента качества используется этот цикл, который согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 может быть применен ко всем процессам и к системе менеджмента качества в целом. Первый элемент цикла состоит в разработке целей системы и ее процессов, определении ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определении и рассмотрении рисков и возможностей.

Второй элемент цикла – выполнение того, что было запланировано.

Как называется этот цикл и какие его третий и четвертый элементы?

№ 10 В системе бережливого производства успешно применяется метод управления производственными линиями, использующий информационные карточки для передачи заказа на изготовление с последующего процесса на предыдущий.

Этот же метод успешно применяется в компаниях по он-лайн заказам и доставке продуктов и товаров. Он позволяет обеспечить своевременное исполнение и доставку заказа до потребителя.

№ арт.	Поставщик				Старт	Срочно
200578						
202378		Карте 1	Карте 2			
202379	Карте 1	Карте 2				
203216			Карте 1	Карте 2	Карте 3	
216428	Карте 1					

Как называется этот метод? Кратко опишите этот метод

*Вопросы закрытого типа:*

№ 1 Для формализации процессов необходимо определить объекты внутренней и внешней среды.

Проанализируйте перечисленные объекты и определите, какие из них относятся к внешней среде прямого воздействия на управление предприятием:

- а) поставщики
- б) состояние экономики
- в) потребители
- г) политические факторы
- д) технологии производства
- е) структура предприятия
- ж) производство продукции
- з) конкуренты

№ 2 Для формализации процессов необходимо определить объекты внутренней и внешней среды.

Проанализируйте перечисленные объекты и определите, какие из них относятся к внешней среде косвенного воздействия на управление предприятием:

- а) поставщики
- б) состояние экономики
- в) потребители
- г) политические факторы

- д) технологии производства
- е) структура предприятия
- ж) производство продукции

з) конкуренты

№ 3 Проанализируйте представленные элементы и выберите те из них, что включает в себя процесс управления:

- а) управляющая система
- б) управляемая система
- в) потребители процесса
- г) конечный результат процесса
- д) управляющее воздействие
- е) общая цель
- ж) обратная связь

№ 4 Зрелость процесса – показатель, характеризующий, насколько эффективна компания. По каким характеристикам оценивают зрелость компании (выберите пять характеристик).

- а) процесс определен
- б) процесс документирован
- в) процесс имеет руководителя
- г) процесс эффективен
- д) процесс автоматизирован
- е) процесс результативен
- ж) процесс имеет цели

№ 5 Проанализируйте критерии и отберите критерии зрелости процесса:

- а) процесс стандартизирован
- б) процессы измеримы
- в) процессы выстроены в последовательность
- г) результаты процессов подлежат мониторингу и анализу
- д) процессы непрерывно совершенствуются
- е) показатели по процессам всегда достигаются

№ 6 Проанализируйте утверждения и поставьте в соответствие наименование уровня зрелости процесса и описание уровня.

- а) уровень 1: начальный
- б) уровень 2: повторяемый
- в) уровень 3: определенный
- г) уровень 4: количественное управление
- д) уровень 5: оптимизация

- 1) процессы идентифицируются, выполняются и контролируются
- 2) процессы контролируются и измеряются с помощью ключевых показателей эффективности
- 3) процессы постоянно совершенствуются на основе количественных показателей мониторинга и анализа
- 4) процессы разрознены и хаотичны
- 5) процессы имеют более подробное описание, стандарты для процессов определены на уровне всего предприятия, хотя иногда допускается ручное управление процессами

№ 7 Для описания бизнес-процессов используют графический формат описания. Из перечисленных аббревиатур выберите нотации описания бизнес-процессов:

- а) ANDON
- б) IDEF
- в) UML
- г) РОКА-YOKE



д) ARIS

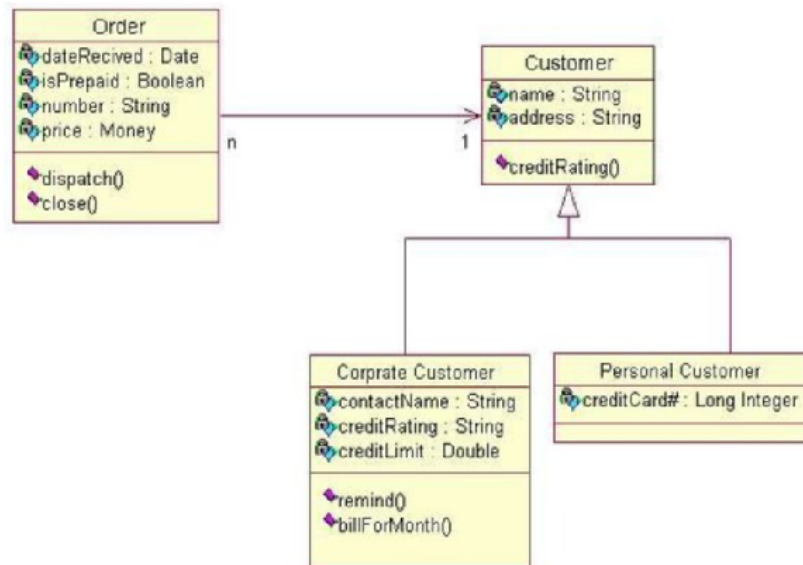
№ 8 Поставьте в соответствие графическое представление формата и наименование нотации описания бизнес-процесса

а) IDEF

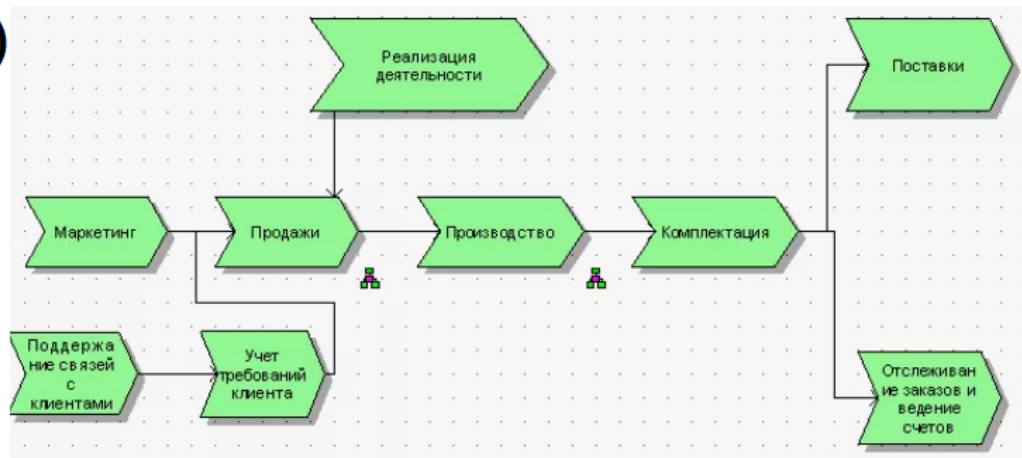
б) UML

в) ARIS

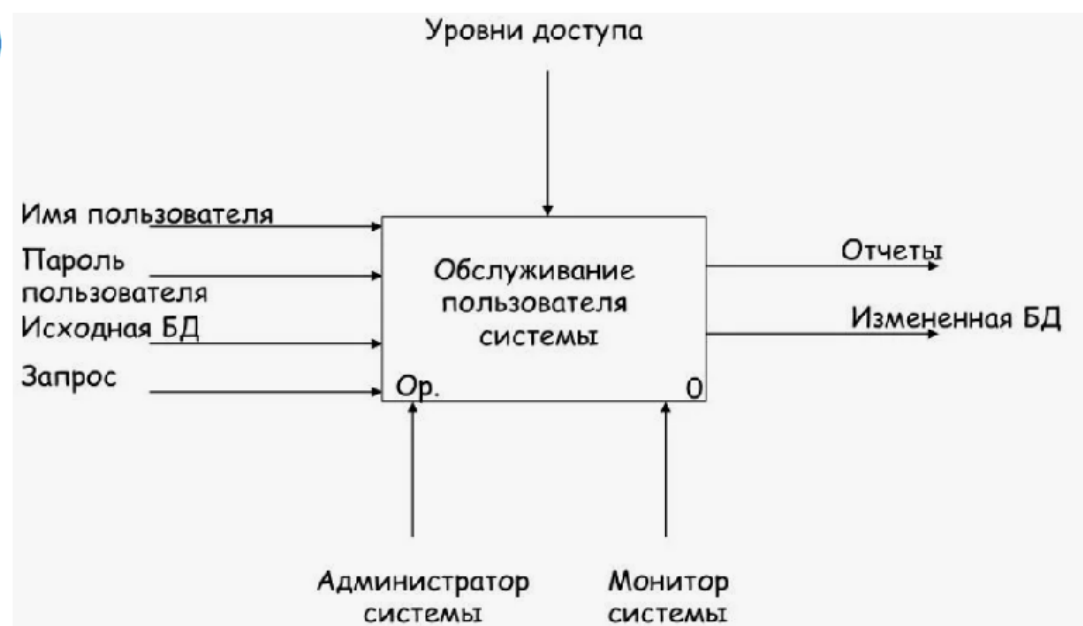
1)



2)



3)



№ 9 Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 современные системы менеджмента качества основываются на процессном подходе. Какие из перечисленных элементов могут служить входами процесса:

- входы предыдущих процессов
- выходы предыдущих процессов

- в) информация
- г) материя
- д) энергия
- е) показатели

№ 10 Концепция всеобщего управления качеством (TQM) распространяется на все процессы, в том числе на процесс управления персоналом в организации. В основе TQM лежат 5 принципов. Какие из перечисленных принципов лежат в основе концепции TQM:

- а) обеспечение системы менеджмента качества
- б) непрерывное улучшение
- в) принятие решений на основе фактов
- г) ориентация на потребителя
- д) ориентация на поставщиков
- е) вовлечение персонала
- ж) процессный подход

#### **ПСК-1.2**

##### *Вопросы открытого типа:*

- № 1 Производственную систему можно понимать, как совокупность взаимосвязанных процессов, которые преобразуют информацию, знания, энергию, материалы и ресурсы в ценности для потребителя.
- Именно поэтому считают, что бережливое производство синхронизирует производственные и обеспечивающие процессы, создавая поток создания \_\_\_\_ .
- № 2 Дополните фразу  
Одним из показателей зрелости процессов является постоянное его улучшение или совершенствование. Как называется постоянное улучшение по процессу?
- № 3 QFD-методология реализуется через четыре фазы, на каждой из которых строится свой дом качества.
- № 4 Охарактеризуйте коротко эти фазы  
Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.
- Кратко опишите третью фазу QFD:
- а) для чего необходима эта фаза
  - б) какие действия осуществляются на этой фазе
  - в) чем заканчивается эта фаза
- № 5 Этот метод является эффективным инструментом повышения качества разрабатываемых технических объектов, направленный на предотвращение дефектов или снижение негативных последствий от них. Это достигается благодаря предвидению дефектов и (или) отказов и их анализу, проводимому на этапах проектирования конструкции и производственных процессов
- № 6 Как называется этот метод  
Развертывании функций качества (QFD) происходит в четыре этапа.
- Кратко опишите четвертую фазу QFD:
- а) для чего необходима эта фаза
  - б) какие действия осуществляются на этой фазе
  - в) чем заканчивается эта фаза
- № 7 В стандартах на системы менеджмента качества используется этот цикл, который согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 может быть применен ко всем процессам и к системе менеджмента качества в целом. Первый элемент цикла состоит в разработке целей системы и ее процессов, определении ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определении и рассмотрении рисков и возможностей.
- Второй элемент цикла – выполнение того, что было запланировано.
- № 8 Как называется этот цикл и какие его третий и четвертый элементы?  
Стандартизация в управленческой деятельности предприятия является одним из важнейших средств улучшения организации производством, осуществления экономической и технической политики компании, эффективного управления факторами интенсификации производства.
- № 9 Укажите не менее трех объектов стандартизации  
В зависимости от назначения и содержания разрабатываются стандарты следующих видов: основополагающие; на продукцию (услуги); на работы (процессы). Дополните еще одним видом стандартов
- № 10 Стандарты на работы (процессы) устанавливают требования \_\_\_\_\_
- Дополните фразу
- Вопросы закрытого типа:
- № 1 Концепция всеобщего управления качеством (TQM) распространяется на все процессы, в том числе на процесс управления персоналом в организации. К сожалению, при внедрении TQM в организации возникает

- ряд проблем. Выберите из перечисленных две характерные проблемы:
- а) отсутствие большого опыта функционирования системы менеджмента качества
  - б) отсутствие вовлеченности руководства
  - в) отсутствие изменения культуры организации
  - г) отсутствие опыта участия в конкурсах по качеству
- № 2 Всеобщее управление качеством предполагает использование методов, целесообразных для применения на уровне всего предприятия или организации.
- Среди перечисленных методов выберите методы, применимые ко всему предприятию в целом и ко всем процессам в частности:
- а) Andon
  - б) 5S
  - в) 6 сигм
  - г) Кайдзен
  - д) Poka-Yoke
- № 3 В системе менеджмента качества используют разные записи. Например, в процессе управления персоналом используют записи в трудовых книжках, приказы по кадрам: о приеме на работу, об отпуске, об увольнении и другие; планы работы службы по персоналу, отчеты о достижении целей в процессе управления персоналом и другие записи.
- Выберите, что из перечисленного является причиной ведения этих записей:
- а) для предоставления объективных свидетельств;
  - б) для предоставления доказательств соответствия требованиям стандартов;
  - в) для предоставления доказательств эффективного функционирования системы менеджмента качества;
  - г) для предъявления аудиторам в процедуре сертификации системы менеджмента качества
- № 4 FMEA-анализ может быть подпроцессом системы менеджмента качества. Какие из перечисленных элементов могут быть источниками информации входа процесса проведения FMEA-анализа:
- а) чертежи
  - б) блок-схемы
  - в) информация о среде
  - г) статистика сбоев
  - д) статистика опозданий работников предприятия
- № 5 Соотнесите серии международных стандартов управления процессами и их аббревиатуру:
- а) стандарты системы менеджмента качества
  - б) стандарты систем экологического менеджмента
  - в) стандарты управления рисками
  - г) стандарты социальной ответственности
- 1) ИСО 26000
  - 2) ИСО 14000
  - 3) ИСО 9000
  - 4) ИСО 31000
- № 6 Для формализации процессов предприятия необходимо определить входы и выходы процессов.
- № 7 Охарактеризуйте, что может являться входом и выходом процесса согласно ГОСТ Р ИСО 9001
- При проектировании систем менеджмента качества определяют процессы
- В каждом процессе необходимо определить показатели выполнения деятельности по процессу и критерии их достижения.
- В стандарте ГОСТ 12.2.063-2015 «Арматура трубопроводная. Общие требования безопасности» указаны показатели качества и требования к ним или критерии их достижения.
- Выберите из приведенного перечня критерии показателей качества продукции:
- а) содержание фосфора в деталях арматуры из чугуна, предназначенной для эксплуатации при температуре минус 40°C

- б) содержание фосфора в деталях арматуры из чугуна, предназначенной для эксплуатации при температуре минус 40°C не должно превышать в отливках из ковкого чугуна – 0,12%
- в) содержание фосфора в деталях арматуры из чугуна, предназначенной для эксплуатации при температуре минус 40°C не должно превышать в отливках из высокопрочного чугуна – 0,08%
- г) высокопрочный чугун марок ВЧ40, ВЧ45, предназначенный для работы при температуре ниже минус 15 °С
- № 8 При проектировании систем менеджмента качества определяют процессы
- В каждом процессе необходимо определить показатели выполнения деятельности по процессу и критерии их достижения.
- В стандарте ГОСТ 12.2.063-2015 «Арматура трубопроводная. Общие требования безопасности» указаны показатели качества и требования к ним или критерии их достижения.
- Выберите из приведенного перечня показатели качества продукции:
- а) содержание фосфора в деталях арматуры из чугуна, предназначенной для эксплуатации при температуре минус 40°C
- б) содержание фосфора в деталях арматуры из чугуна, предназначенной для эксплуатации при температуре минус 40°C не должно превышать в отливках из ковкого чугуна – 0,12%
- в) содержание фосфора в деталях арматуры из чугуна, предназначенной для эксплуатации при температуре минус 40°C не должно превышать в отливках из высокопрочного чугуна – 0,08%
- г) высокопрочный чугун марок ВЧ40, ВЧ45, предназначенный для работы при температуре ниже минус 15 °С
- № 9 При создании системы менеджмента качества определяют несколько групп процессов. Одной из групп выделяют процессы управления подсистемами.
- Из приведенного перечня выберите процессы из группы «Управление подсистемами»:
- а) социальная защита
- б) охрана труда и безопасность
- в) управление окружающей средой
- г) производства продукции
- д) конструирование продукции
- № 10 При создании системы менеджмента качества определяют несколько групп процессов. Одной из групп выделяют процессы управления инфраструктурой или ресурсами.
- Из приведенного перечня выберите процессы из группы «Управление инфраструктурой» или «Управление ресурсами»:
- а) стратегическое управление
- б) управление ИТ
- в) управление персоналом
- г) управление транспортом
- д) мониторинг и измерение