

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Владимир Леонидович Анетсов  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.02.2023 15:17:47  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра: «Управление качеством и технологии в сервисе»

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**


по дисциплине «Управление процессами»

для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством», направленность  
(профиль) «Управление качеством в производственно-технологических системах»

Тольятти, 2018г

Рабочая учебная программа по дисциплине «Управление процессами» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки 27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата), направленность (профиль) " Управление качеством в производственно-технологических системах" решением Президиума Ученого совета

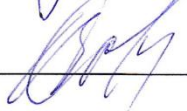
Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк  
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Управление процессами» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 09.02.2016 N 92

Составил:  к.т.н., доцент Г.В.Радюхина


Согласовано Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

Утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и технологии в сервисе»

Протокол № 13 от «22» июня 2018г.

И.о.заведующего кафедрой  к.т.н., доцент Е.А. Лисова  
«22» 06 2018г.

Начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк  
28.06.2018 г.

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Управление процессами», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

## 1.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

- ознакомление с особенностями процессного управления в организациях;
- изучение теоретических и практических основ разработки процессов системы менеджмента качества;
- изучение принципов формирования комплекса процессов системы менеджмента качества организации;
- освоение вопросов стандартизации при организации процессов на предприятиях.

В соответствии с организационно-управленческим и проектно-конструкторским видами деятельности содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством;
- управление материальными и информационными потоками при производстве продукции и оказании услуг в условиях всеобщего управления качеством;
- участие в проектировании процессов с целью разработки стратегии никогда не прекращающегося улучшения качества.

## 1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины «Управление процессами» у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК-10	способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества
ПК-14	умением идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей

## 1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<b>1 этап</b>		
<b>Знает:</b> Основные методы проектирования продукции (услуг) (ПК-14)	<i>лекции, практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>тестирование</i>
<b>Умеет:</b> Применять методы квалитетического анализа продукции (услуг) (ПК-10) Использовать технологии проектирования моделей данных на различных уровнях: концептуальном,	<i>практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Подготовка реферата защита практических работ</i>

логическом и физическом (ПК-14)		
<b>Имеет практический опыт:</b> Выбор актуального метода по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям для решения конкретной производственной задачи(ПК-14)	<i>практические занятия, решение разноуровневых и проблемных задач</i>	<i>защита практических работ</i>
<b>2 этап</b>		
<b>Имеет практический опыт:</b> Разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг; (ПК-10)	<i>практические занятия, выполнение индивидуальных заданий, самостоятельная работа, курсовой проект</i>	<i>защита практических работ курсовой проект</i>

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части.

Ее освоение осуществляется в 8 семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
1	Средства и методы управления качеством	ПК-1, ПК-3
2	Управление процессами	ПК-14, ПК-10
3	Современные стандарты по управлению качеством	ПК-9, ПК-8
	Последующие дисциплины	
1	Преддипломная практика	ПК 1-16

## 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	108 ч.	108 ч.
Зачетных единиц	3 з.е.	3 з.е.
Лекции (час)	16	4
Практические занятия (час)	28	6
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	64	94
Курсовой проект (работа) (+,-)	+	+
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-
Дифференцированный зачет, семестр	8	8/4ч.
Контрольная работа, семестр	-	-

#### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

##### 4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические занятия, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Виды процессов и их характеристики Основное содержание 1. Понятие процесса 2. Характеристики процессов 3. Виды процессов 4. Процессы жизненного цикла продукции	2/-	<b>2/1</b>	<b>5/8</b>	<i>устный опрос</i>
2	Тема 2. Процессный подход в стандартах ИСО серии 9000 Основное содержание 1. Типовая модель процесса 2. Выявление и описание процесса	2/-	<b>2/1</b>	<b>5/7</b>	<i>устный опрос</i>
3	Тема 3. Моделирование процессов Основное содержание 1. Языки описания 2. Представление процессов в виде Flow-Chart диаграмм	2/-	<b>2/-</b>	<b>6/8</b>	<i>подготовка докладов</i>
4	Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0 Основные категории стандартов 1. Синтаксис и семантика 2. Границы и связи 3. Построение моделей IDEF0	4/2	<b>2/1</b>	<b>8/10</b>	<i>тестирование</i>
5	Тема 5. Разработка структуры карты процессов Основное содержание 1. Структура карты процессов 2. Содержание разделов карты процессов 3. Схема процесса проектирования	3/1	<b>6/1</b>	<b>6/8</b>	<i>собеседование</i>
6	Тема 6. Управление процессами проектирования и разработки Основное содержание 1. Обеспечение качества на этапе проектирования 2. Проектная документация 3. Проверка проекта 4. Контроль за проектом	2/-	<b>4/1</b>	<b>4/6</b>	<i>защита презентации, курсовой проект</i>

7	Тема 7. Требования ИСО 9001:2000 к процессам проектирования и разработки Основное содержание 1. Входные и выходные данные 2. Анализ проекта и разработки 3. Верификация и валидация	2/-	<b>2/1</b>	<b>4/8</b>	<i>устный опрос</i>
8	Тема 8. Процесс управления поставщиками Основное содержание 1. Содержание процесса 2. Оценка и выбор поставщиков	3/1	<b>4/-</b>	<b>6/10</b>	<i>подготовка докладов</i>
9	Тема 9. Управление производством и обслуживанием Основное содержание 1. Условия управления 2. Общая структура процессов управления производством по ИСО 9001:2000	2/-	<b>2/-</b>	<b>5/8</b>	<i>собеседование</i>
10	Тема 10. Процессы управления документацией СМК Основное содержание 1. Виды документов 2. Структура документации СМК 3. Основные требования, предъявляемые к документации СМК 4. Особенности процессов управления документацией	2/-	<b>2/-</b>	<b>6/8</b>	<i>защита презентации, курсовой проект</i>
11	Тема 11. Советы по улучшению качества процессов Основное содержание 1.Советы-уроки Роберта Гарднера по разработке программы компании(фирмы) по улучшению процессов	2/-	<b>-/-</b>	<b>4/6</b>	
12	Тема 12. Методы улучшения качества процессов Основное содержание 1. Перечень методов улучшения качества процессов 2. Семь новых методов проектирования 3. Условия и правила «мозгового штурма»	2/-	<b>-/-</b>	<b>5/7</b>	
	Промежуточная аттестация по дисциплине	<b>16/4</b>	<b>28/6</b>	<b>64/94</b>	Дифф.зачет, курсовой проект

#### 4.2. Содержание практических занятий

№	Наименование темы практических занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Занятие 1. «Описание процессов организации (предприятия)»	4/2	<i>Тестирование, защита реферата</i>
2	Занятие 2. «Представление процессов в виде Flow-Chart диаграмм»	4/-	<i>Выполнение заданий, защита работ</i>
3	Занятие 3 «Разработка функциональной модели (описания структуры) процессов системы менеджмента качества организации»	8/2	<i>решение разноуровневых и проблемных задач, курсовой проект</i>
4	Занятие 4 «Построение карты процесса»	6/2	<i>решение разноуровневых и проблемных задач</i>
5	Занятие 5 «Изучение процесса «Закупки»»	4/-	<i>решение разноуровневых и проблемных задач</i>
6	Занятие 6. «Особенности процессов управления документацией»	2/-	<i>Тестирование, защита реферата</i>
	<b>Итого</b>	<b>28/6</b>	

#### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ПК-10	Тест для самоконтроля	тест	тест	10/30
ПК-10	Выполнение реферата	реферат	Защита реферата	14/-
ПК-14	Выполнение индивидуальных заданий в ходе подготовки к практическим работам	индивидуальное задание	Собеседование, защита работ	40/64
			<b>Итого</b>	<b>64/94</b>

Литература: 1-11



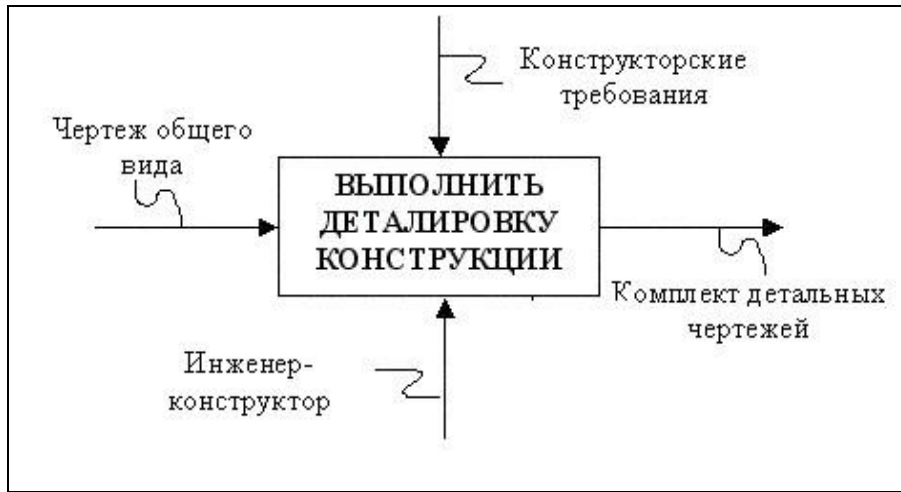
## Содержание заданий для самостоятельной работы

### *Темы рефератов (докладов, презентаций)*

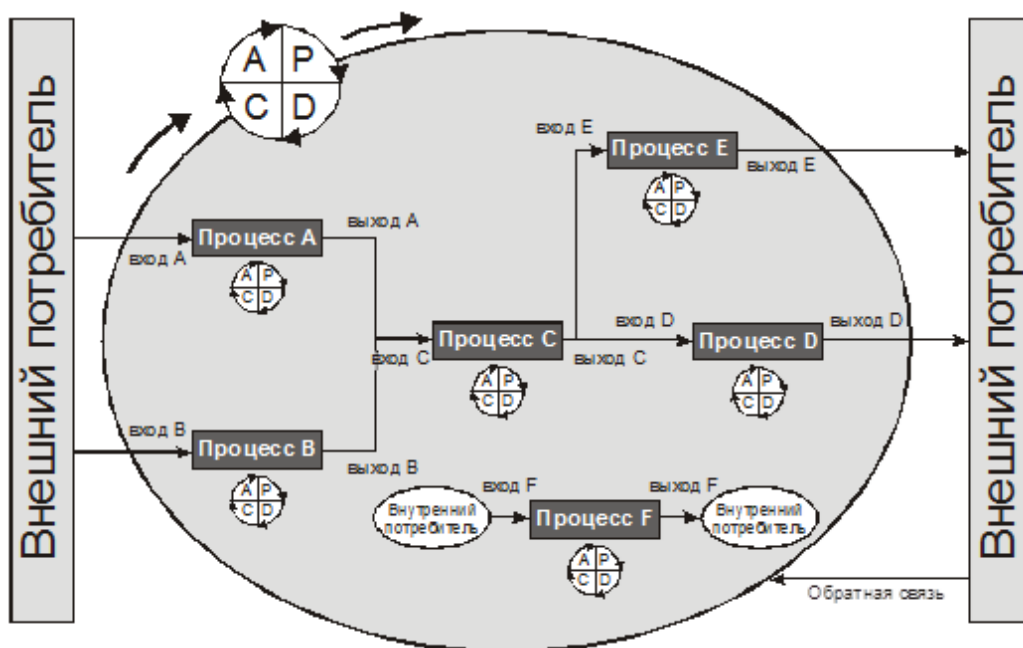
1. Основные принципы СМК (8 принципов)
2. Пять основных принципов японского менеджмента.
3. Система качества SIXSIGMA. Как запустить механизм постоянного улучшения.
4. Объяснение сути процессов СМК: вертикальный подход, его недостатки;
5. Объяснение сути процессов СМК: горизонтальный подход, его преимущества.
6. Управление проектами.
7. Основные принципы японского менеджмента в TPS.
8. Управление проектами в автомобильной отрасли
9. Процесс одобрения производства поставщика автомобильного компонента.
10. Элементы процессов СМК с точки зрения их взаимосвязей.
11. Описание процессов СМК (текстовой, алгоритм, IADF)
12. Описание взаимосвязей процессов СМК. Ландшафт процессов СМК.
13. Анализ процесса. Как это делается?
14. Анализ рисков процессов. Основные понятия.
15. Система управления рисками и ее применение в компании.
16. Организация производственного процесса с учетом принципов «бережливого производства»
17. Какие статистические методы применяются для оценки стабильности процесса?
18. Проведение анализа контрольных карт.
19. На что направлены «корректирующие действия»?
20. Выбор критериев результативности при проведении корректирующих действий.
21. Цели предупреждающих действий

### *Вопросы для самоконтроля и к зачетному тесту*

1. Процесс – это ...
2. Основные процессы организации (бизнес-процессы) – это ...
3. Поддерживающие (вспомогательные) процессы организации – это ...
4. Управляющие процессы организации – это ...
5. Высшее руководство должно проводить мониторинг показателей процессов, ...
6. Цель процесса ...
7. Ресурсы процесса это ...
8. Показатели результативности процесса ...
9. Если показатели процесса не выполняются (возникают несоответствия), стандарт ISO
10. Документация системы менеджмента качества должна включать ...
11. Внутренний аудит процесса СМК позволяет в первую очередь ...
12. Показатели процесса могут характеризовать...
13. Существуют следующие виды процессов СМК:
14. Процессы СМК, которым необходимы показатели эффективности – это ...
15. Входы и выходы процесса СМК могут быть:
16. Цикл PDCA – это ...
17. Данный рисунок – это...



18. Данный рисунок описывает...



19. Цикл SDCA – это ...

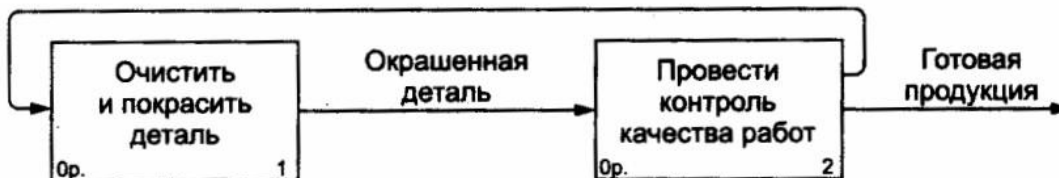
20. Системный подход к менеджменту означает ...

21. Показатели оценки процесса характеризуют ...

22. IDEF0 – это ...

23. Показатели эффективности не обязательны для следующих процессов СМК ...

24. Данный рисунок – это ...



25. Процесс может быть описан ...

26. IDEF3 – это ...

27. Специальные характеристики – это ...

28. План управления – это документ ...

29. Изменчивость процесса – это ...

30. Стабильность процесса – это ...

31. Факторы изменчивости – это ...

32. Диаграмма Исикава – это ...

33. Для оценки стабильности процесса применяются следующие статистические методы ...

34. Диаграмма Парето – это...
35. Общие причины изменчивости ...
36. Контрольная карта средних и размахов – это...
37. Контрольная карта показывает, что процесс находится в стабильном состоянии – это
38. Контрольная карта – инструмент статистического анализа в производственной практике,
39. Среднеквадратическое отклонение для оценки полной изменчивости вычисляется по формуле:
40. Любой процесс описывается следующими статистическими характеристиками – ...
41. Индекс воспроизводимости рассчитывается для ...
42. Уравнение регрессии составляется для ...
43. «Поле корреляции» называют ...
44. Преимущество выборочного контроля состоит в ...
45. Корректирующие действия направлены на ...
46. В качестве критерия результативности при проведении корректирующих действий можно
47. Целью предупреждающих действий является ...
48. Статистический контроль качества – это ...
49. На результаты процесса изготовления продукции влияют ...
50. Управление процессом производства направлено на ...
51. Внутренняя изменчивость процесса производства – это ...
52. Причины изменчивости процесса бывают ...
53. Специальные причины вариаций ...
54. Случайные величины бывают ...
55. Какое число значений может принимать дискретная величина
56. Характеристикой положения вершины кривой распределения случайной величины является...
57. Характеристикой рассеивания является ...
58. Контрольный листок применяется для фиксации ...
59. Диаграмму Парето характеризует правило ...
60. ABC - анализ применяется при анализе ...
61. Требуется проводить расслоение данных, если гистограмма имеет вид ...
62. При исследовании производственной проблемы обычно производят группировки данных
63. Диаграмма Исикава была разработана ...
64. Диаграмму Исикава часто называют ...
65. Диаграмма Исикава показывает ...
66. При построении диаграммы Исикава существует правило ...
67. Для установления зависимости между двумя различными параметрами процесса
68. Диаграмма рассеивания позволяет оценить зависимость ...
69. Контрольная карта применяется для ...
70. Данные для контрольных карт бывают ...
71. Контрольной картой по количественному признаку является ...
72. Контрольной картой по качественному признаку является ...
73. Понятие «возможности процесса» служит для определения того, насколько ...
74. Индексы  $C_p$  и  $P_p$  отражают ...
75. Планы статистического контроля бывают ...

*Индивидуальные задания для самостоятельной работы*

1. Изучение рекомендуемой литературы, информационно-библиотечных источников, учебно-методических изданий и др.
2. Подготовка к практическим занятиям.

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Решение разноуровневых и проблемных задач		Занятие 3 «Разработка функциональной модели (описания структуры) процессов системы менеджмента качества организации»
		Занятие 5 «Изучение процесса «Закупки»»
		Занятие 6. «Особенности процессов управления документацией»
Слайд-лекции	Тема 3. Моделирование процессов	
	Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0	
	Тема 5. Разработка структуры карты процессов	

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену).

На лекционных и практических занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся, либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

#### **Содержание заданий для практических занятий**

Индивидуальные задания (ситуационные, расчетно-графические и т.п.)

Разработано 12 разноуровневых и проблемных заданий, которые представлены в практической части УМП.

#### **Лабораторные работы**

Лабораторные работы не предусмотрены

### **6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ (письменных работ)**

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

### **6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)**

Курсовая работа (проект), рассматриваются как вид учебной работы по дисциплине и выполняются в пределах часов, отводимых на ее изучение. Выполнение курсовых работ (проектов) по дисциплинам осуществляется в соответствии с тематикой, сформированной в соответствии с содержанием дисциплины, сопряженным с направленностью (профилем) образовательной программы. Подготовка курсовой работы (проекта) содействует лучшему усвоению обучающимися учебного материала, формирует практический опыт и умения по изучаемой дисциплине, способствует формированию у обучающихся навыков поиска и критического анализа научной литературы, готовит их к самостоятельной профессиональной деятельности, повышает уровень профессиональной подготовки, является подготовительным этапом к написанию выпускником выпускной квалификационной работы.

Выполнение курсовых работ (проектов) предусматривается по дисциплинам, формирующим последовательно профессиональные компетенции выпускника, и служит основой для выполнения выпускной квалификационной работы.

### Примерная тематика курсового проекта

Анализ и совершенствование (рекомендации по улучшению) бизнес – процесса организации. Перечень бизнес-процессов представлен в таблице 6.1.

Таблица 6.1 - Перечень типовых бизнес-процессов организации

<i>№</i>	<i>Внешние и внутренние процессы</i>
1.	Исследование рынка (маркетинг)
2.	Взаимодействие с потребителями
3.	Проектирование продукции или услуги
4.	Производство продукции или выполнение слуги
4.	Закупки
6.	Реализация продукции и поставки
7.	Обслуживание гарантийное или после гарантийное
8.	Защита (сохранение) изделий
9.	Измерение и контроль
10.	Менеджмент материальных ресурсов
11.	Управление документами
12.	Ведение и сохранения записей
13.	Планирование деятельности
14.	Подготовка кадров
15.	Внутренний аудит
16.	Анализ со стороны руководства
17.	Управление несоответствующей продукцией
18.	Непрерывное улучшение
19.	Самооценка деятельности
20.	Управление инфраструктурой
21.	Управление информацией
22.	Управление финансовыми ресурсами
23.	Управление природными ресурсами
24.	Управление устройствами для мониторинга и измерений
25.	Анализ конкурентоспособности
26.	Финансовый учет

Индивидуальность заданий по темам обеспечивается выбором конкретного предприятия.

### Методические указания для выполнения курсового проекта

При выполнении курсового проекта по дисциплине «Управление процессами» необходимо:

1. Выбрать и согласовать с преподавателем для проекта из таблицы 3.2 процесс и его характеристики. Например, процесс технического обслуживания офисной техники или индивидуального пошива одежды.
2. Произвести описание выбранного процесса по материалам прохождения производственной практики и литературным источникам, произвести анализ описания процесса с учетом основных требований к управлению процессом со стороны систем менеджмента качества.
3. Разработать техническое задание (ТЗ) на проектирование системы управления процессом.
4. Произвести описание процесса согласно методике, приведенной в пункте 3.4, и показать его место в составе других процессов организации, разработать IDEF диаграмму управляемого процесса, используя инструментальные средства VPwin.
5. Определить параметры управления и методы управления процессом. (Параметры управления и методы управления процессом - совокупность процедур, методик, предписаний, обеспечивающих функционирование процесса в соответствии с его целью или множеством целей). В частности, параметры управления и методы управления процессом могут быть реализованы посредством разработки комплекта нормативной документации (НД) для каждого процесса или распространения на процессы уже имеющейся НД).
6. Оценить эффективность управления процессом. (Для каждого процесса должны быть определены качественные и количественные критерии, характеризующие эффективность его функционирования.)
7. Разработать документацию по контролю и управлению процессом (формы и рекомендации).
8. Дать рекомендации по дальнейшему совершенствованию процесса при его эксплуатации.
9. Привести список использованных источников литературы и интернет-ресурсов.

Подробные рекомендации по выполнению курсового проекта приведены в учебно-методическом пособии.

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

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов
ПК-10 ПК-14	1: 1 - 5	текущий	тестирование подготовка рефератов собеседование индивидуальные задания	17
ПК-10 ПК-14	2: 6 - 12	текущий	индивидуальные задания курсовой проект	32
ПК-10 ПК-14	1-12	промежуточный	компьютерный тест	80

### 7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства
<b>1 этап</b>	
<p><b>Умеет:</b> Применять методы квалиметрического анализа продукции (услуг) (ПК-10) Использовать технологии проектирования моделей данных на различных уровнях: концептуальном, логическом и физическом (ПК-14)</p>	<p><b>Задание:</b> Провести описание, классификацию и идентификацию конкретного процесса;</p>
<p><b>Имеет практический опыт:</b> Выбор актуального метода по предотвращению выпуска продукции, производства работ (услуг), не соответствующих установленным требованиям для решения конкретной производственной задачи(ПК-14)</p>	<p><b>Задание.</b> 1. Используя символы последовательности операций построить схему процесса производства продукции. 2. Составить основной текст карты процесса по разделам.</p>
<b>2 этап</b>	
<p><b>Знает:</b> Основные методы проектирования продукции (услуг) (ПК-14)</p>	<p><b>I:</b> <b>S:</b> Процесс – это ... -:процедура -:описание деятельности -:совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов</p>



деятельности, преобразующих входы в выход  
 -:совокупность технологических операций  
 I:  
 S: Высшее руководство должно проводить мониторинг показателей процессов ...  
 -:чтобы убедиться в их результативности и эффективности  
 -:чтобы ежегодно выбирать наилучший процесс  
 -:чтобы пройти аудит  
 I:  
 S:Документация системы менеджмента качества должна включать ...  
 -:Руководство по качеству и обязательные документированные процедуры  
 -:Руководство по качеству, обязательные документированные процедуры и документацию для управления процессами  
 -:только документы, требуемые потребителем  
 I:  
 S: Внутренний аудит процесса СМК позволяет в первую очередь ...  
 -:проверить соответствие процессов требованиям ИСО 9001  
 -:проверить результативность процессов  
 -:проверить документацию  
 I:  
 S: Показатели оценки процесса характеризуют ...  
 -:качество выхода процесса  
 -:успешное функционирование процесса  
 -:результативность и эффективность процесса  
 -: все ответы верны  
 I:  
 S: IDEF0 – это ... ..  
 -: стандарт документирования технологических процессов  
 -: метод улучшения процессов  
 -: методология описания бизнес-процессов  
 -: диаграмма последовательности  
 I:  
 S: Показатели эффективности не обязательны для следующих процессов СМК ...  
 -:управляющих  
 -:жизненного цикла продукции  
 -:бизнес-процессов  
 -:поддерживающих процессов  
 +:для любых  
 I:  
 S:Цикл SDCA – это ...  
 -:цикл управления процессом  
 -:цикл улучшения  
 -:«стандартизируй – делай – проверяй – действуй»  
 -:инструмент управления качеством продукции  
 I:  
 S:Процесс может быть описан ...  
 -:графически  
 -:в виде алгоритма  
 -:в виде паспорта процесса  
 -:в виде сетевого графика  
 -:все ответы верны

	<p>I: S:IDEF3 – это ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-:инструмент описания процессов СМК</li> <li>-:стандарт документирования технологических процессов</li> <li>-:метод улучшения процессов</li> <li>-:методология описания бизнес-процессов</li> </ul>
<p><b>Имеет практический опыт:</b> Разработки корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг; (ПК-10)</p>	<p><b>Задание.</b> В ходе подготовки к анализу процесса «Закупки» осуществлен сбор данных и построены графики динамики показателей процесса. В ходе анализа был сделан вывод, что процесс работает стабильно и корректирующие действия не требуются. Изучить схему и паспорт процесса «Закупки». Проанализировать графики по каждому показателю и подтвердить или опровергнуть выводы отчета, обосновав свое мнение.</p>

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

### **7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

#### **Шкала оценки уровня освоения дисциплины**

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

*Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций*

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

#### *Основная литература*

1. Зайцев, Г. Н. **Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс]** : учеб. пособие по направлению подгот. "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") и по магистер. прогр. "Упр. качеством и конкурентоспособностью" со специализацией "Упр. качеством пром. продукции" / Г. Н. Зайцев. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2016. - 163 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=515522#>
2. Фурсенко, С. Н. **Автоматизация технологических процессов [Электронный ресурс]** : учеб. пособие для вузов по техн. специальностям (соответствует направлению подгот. "Автоматизация технол. процессов и пр-в") / С. Н. Фурсенко, Е. С. Якубовская, Е. С. Волкова. - Документ HTML. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2015. - 376 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=483246>

#### *Дополнительная литература*

3. Андерсен, Б. **Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования [Текст]** / Б. Андерсен ; [науч. ред. Ю. П. Адлер ; пер. с англ. С. В. Ариничева]. - Изд. 5-е. - М. : Стандарты и качество, 2008. - 271 с. : ил.
4. Аронов, И. З. **Словарь-справочник по техническому регулированию [Текст]** / И. З. Аронов, А. Л. Теркель, А. М. Рыбакова. - 2-е изд. - М. : Стандарты и качество, 2007. - 287 с.
5. Галямина, И. Г. **Управление процессами [Текст]** : учеб. [для вузов] по направлению "Упр. качеством" для бакалавров и магистров / И. Г. Галямина. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с. : ил., табл.
6. Качалов, В. А. **Процессы СМК: выделение, описание, классификация, мониторинг, измерение, валидация [Текст]** / В. А. Качалов. - М. : ИздАт, 2015. - 253 с. : табл.
7. Михеева, Е. Н. **Управление качеством [Электронный ресурс]** : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2012. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=336613>
8. **Моделируем и анализируем бизнес-процессы. Навигатор для архитекторов бизнес-процессов [Электронный ресурс]** : практики консалтингового холдинга "РАСТАМ". Прим. ЗАО "Варкорнефть". Методики R&D-центра SMART Management МФТИ : учеб. пособие :

поддерживается видеолекциями, дистанц. курсами, центрами компетенции / В. В. Кондратьев [и др.] под ред. В. В. Кондратьева. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 109 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=464693>

9. Репин, В. В. **Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов [Текст]** / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. - Изд. 5-е. - М. : Стандарты и качество, 2007. - 404 с. : ил.
10. Смоленцев, В. П. **Управление системами и процессами [Текст]** : учеб. для вузов по направлению "Конструкт.-технол. обеспечение машиностроит. пр-в" / В. П. Смоленцев, А. Г. Схиртладзепод ред. В. П. Мельникова. - М. : Академия, 2010. - 333 с. : ил., табл.
11. Харрингтон, Дж. **Совершенствование управления процессами. Искусство совершенствования управления процессами [Текст]** : учеб.-метод. пособие для всех специальностей / Дж. Харрингтонпод науч. ред. В. В. Брагина ; пер. с англ. А. Л. Раскина ; предисл. Арманда В. Фейгенбаума. - М. : Стандарты и качество, 2007. - 189 с.

## 8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

### *Интернет-ресурсы*

1. Консалтинговая компания «ВВП» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.regcons.ru>. – Загл. с экрана.
2. КОРУС Консалтинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://korusconsulting.ru>. – Загл. с экрана.
3. Техническая литература [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tehlit.ru/>. – Загл. с экрана.
4. Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsosman.hse.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

## 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Windows XP/Vista/7	Операционная система	Оформление работ, рефератов, курсового проекта
2	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений	Проведение лекции-визуализации. Оформление работ, рефератов, подготовка презентаций, докладов

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

## 10. Примерная технологическая карта дисциплины Управление процессами

Факультет информационно-технического сервиса  
кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»  
преподаватель Радюхина Г.В., направление подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																зач. неделя
				февраль				март				апрель				май				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
<b>I</b>	<b>Обязательные</b>	<b>88</b>																		
1.1	Работа на лекционных занятиях	8	1	x		x		x		x		x		x		x		x		
1.2	Выполнение практических работ	14	3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
1.3	Защита практических работ	6	до 5		x		x				x		x		x		x			
1.4	Промежуточное тестирование	1	до 8								x									
2.	<b>Творческий рейтинг, в т.ч.</b>	<b>12</b>																		
2.1	Подготовка докладов, рефератов, презентаций	1	до 12																	
<b>II</b>	<b>Форма контроля</b>										контр недел									

- при условии набора за все контрольные точки суммы баллов, равной оценке «хорошо» и «отлично», студент освобождается от дифференцированного зачета;
- оценке «удовлетворительно» соответствует сумма баллов от 61 до 69,9; «хорошо» - от 70 до 85,9; «отлично» - от 86 до 100 баллов;
- для получения более высокой оценки студент может повышать количество баллов за счет участия в творческом рейтинге

