

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.08.2023 13:48:29  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb5c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена  
на заседании кафедры

18.11.2022 г.  
протокол № 4  
Зав. кафедрой Плиска О.В.

Утверждена  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования  
14 декабря 2022 г.  
протокол № 4  
Председатель Карх Д.А.  
(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Управление процессами в системе менеджмента качества
Направление подготовки	27.04.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в бизнес-системах
Форма обучения	заочная
Год набора	2023
Разработана:	доцент, к.э.н. Худякова Т.С.

Екатеринбург  
2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>6</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>7</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>15</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>15</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>16</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>17</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 947 )
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на понимание сущности процессного подхода при менеджменте качества, приобретение необходимых навыков для описания, проектирования, анализа и совершенствования процессов, анализа причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработки планов мероприятий и инструкций по их устранению, а также управление процессами с точки зрения качества и стоимости на этапах жизненного цикла продукции и услуг в организациях различных сфер деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 1						
Зачет	108	16	4	12	88	3
Семестр 2						
Экзамен, Курсовая работа	108	20	0	20	79	3
	216	36	4	32	167	6

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

<p>ОПК-6 Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством</p>	<p>ОПК-6.1 Знать: принципы построения моделей, алгоритмов и программ, способы идентификации процессов</p>
	<p>ОПК-6.2 Уметь: применять способы идентификации процессов систем управления качеством, создавать новые модели, алгоритмы и программы в решении профессиональных задач</p>
	<p>ОПК-6.3 Иметь практический опыт: разработки и совершенствования моделей, алгоритмов и программ применительно к процессам систем управления качеством</p>
<p>ОПК-9 Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием</p>	<p>ОПК-9.1 Знать: принципы разработки методических и нормативных документов в области управления качеством</p>
	<p>ОПК-9.2 Уметь: руководить созданием и разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству</p>

<p>ОПК-9 Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием</p>	<p>ОПК-9.3 Иметь практический опыт: разработки методических и нормативных документов в области управления качеством, а также руководства их созданием</p>
---	---

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
<p>производственно-технологический</p>	
<p>ПК-2 Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)</p>	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)            Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)            Современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества)            Методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг)            Принципы построения современных производственных систем            Современные методологии совершенствования производственных процессов</p> <p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Применять методы контроля за функционированием системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)            Анализировать современный российский и международный опыт внедрения, сопровождения и функционирования систем управления качеством в организации            Систематизировать информацию и данные по показателям качества            Применять современные методологии совершенствования производственных процессов            Использовать инструменты и методы стимулирования работников системы управления качеством (менеджмента качества), направленные на повышение производительности труда            Применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех заинтересованных сторон в результатах деятельности организации</p>

<p>ПК-2 Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)</p>	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации  Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации  Организация работ по определению измеряемых параметров и установлению полей допуска, выбору средств и методов измерений для обеспечения требуемой точности  Подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p>
<p>ПК-3 Контроль выпуска продукции (работ, услуг), соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)  Законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений  Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)  Методы и методики проведения проверок качества готовой продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, качества и состояния технологического оборудования и инструмента, условий производства, хранения и транспортировки продукции  Методы квалитетического анализа продукции (работ, услуг)  Принципы построения современных производственных систем  Современные методологии совершенствования производственных процессов</p> <p>ИД-2.ПК-3 Уметь: Разрабатывать планы проведения преобразований для повышения качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг), в том числе в условиях цифровизации  Применять современные методологии совершенствования производственных процессов  Определять и анализировать интересы всех заинтересованных в результатах деятельности организации сторон  Применять методологию анализа рисков и возможностей для реализации политики в области качества</p> <p>ИД-3.ПК-3 Иметь практический опыт: Исследование причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства продукции (работ, услуг) с целью выявления неконтролируемых параметров качества продукции (работ, услуг)  Выборочная проверка сертификатов соответствия и деклараций о соответствии, а также элементов системы управления качеством (менеджмента качества) в организации  Организация проведения внутреннего аудита для подтверждения намеченных показателей результативности системы управления качеством (менеджмента качества) или для получения информации по улучшению системы управления качеством (менеджмента качества)  Контроль функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) в организации</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа .(по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 1</b>		71					
Тема 1.	Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества (ПК-2)	21	1			20	
Тема 2.	Принципы, правила и элементы процессного подхода (ПК-2)	25	1		4	20	
Тема 3.	Классификация и выявление процессов организации (ОПК-9)	25	1		4	20	
<b>Семестр 2</b>		132					
Тема 4.	Методы описания процессов и управления документооборотом организации (ОПК-6)	47	1		4	42	
Тема 5.	Создание управляемости процессов (ПК-3).	18			6	12	
Тема 6.	Методология функционального моделирования процессов IDEF0 (ОПК-6)	16			4	12	
Тема 7.	Управление процессами с помощью контрольных карт (ПК-3).	26			6	20	
Тема 8.	Методы анализа и совершенствования процессов. Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий, методик и инструкций по их устранению (ПК-3).	25			4	21	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимуществ а процессного подхода при менеджменте качества</p> <p>Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода</p> <p>Тема 3. Классификац ия и выявление процессов организации</p> <p>Тема 4. Методы описания процессов</p> <p>Тема 5. Создание управляемост и процессов</p> <p>Тема 6. Методология функциональ ного моделирован ия процессов IDEF0</p> <p>Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт</p> <p>Тема 8. Методы анализа и совершенство вания процессов</p>	<p>Коллоквиум (приложение 4)</p>	<p>Коллоквиум включает 36-40 вопросов</p>	<p>В баллах (1-10)</p>
--	--------------------------------------	---	------------------------



<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимуществ а процессного подхода при менеджменте качества Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода Тема 3. Классификац ия и выявление процессов организации Тема 4. Методы описания процессов Тема 5. Создание управляемост и процессов Тема 6. Методология функциональ ного моделирован ия процессов IDEF0 Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт Тема 8. Методы анализа и совершенство вания процессов</p>	<p>Тест (приложение 4)</p>	<p>Тест включает в себя 33 вопроса</p>	<p>В баллах (1-10)</p>
<p>Тема 4. Методы описания процессов</p>	<p>Контрольная работа (приложение 4)</p>	<p>Контрольная работа включает в себя 3 задания</p>	<p>В баллах (1-10)</p>
<p>Промежуточный контроль (Приложение 5)</p>			
<p>1 семестр (За)</p>	<p>Билет для зачета</p>	<p>Билет содержит один теоретический вопрос и одно практическое задание</p>	<p>Баллы (50-100)</p>

2 семестр (Эк)	Экзаменационный билет	Экзаменационный билет состоит из 2-х вопросов	Баллы (50-100)
2 семестр (КР)	Курсовая работа	Перечень курсовых работ (Приложение 3) Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по дисциплине (Приложение 7). Работа должна быть выполнена в соответствии с требованиями по оформлению.	Баллы (50-100)

### **ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества (ПК-2)</p> <p>Сущность процесса и процессного подхода.</p> <p>Понятие “процесс” в ГОСТ Р ИСО 9000:2015 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь”. Сущность процессного подхода и условия его успешной реализации.</p> <p>Преимущества процессного подхода по сравнению с функциональным подходом. Процесс как генератор ценности. Основные понятия и важнейшие составляющие процессного управления.</p>
<p>Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода (ПК-2)</p> <p>Принципы и элементы процессного подхода.</p> <p>Десять законов процессной логики. Основные элементы процессного подхода для создания управляемости процессов.</p>
<p>Тема 3. Классификация и выявление процессов организации (ОПК-9)</p> <p>Классификация и выявление процессов организации.</p> <p>Этапы жизненного цикла изделия, продукции, услуги. Основные и вспомогательные процессы, бизнес-процессы, процессы управления, поддерживающие процессы. Процессы, создающие ценность. Идентификация основных и вспомогательных процессов организации.</p>
<p>Тема 4. Методы описания процессов и управления документооборотом организации (ОПК-6)</p> <p>Описание процессов.</p> <p>Описание процессов с помощью упрощенной, комплексной блок-схем, составление карты потока процесса. Правила и особенности применения каждого метода описания процессов. Структура и содержание Регламента процесса.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода (ПК-2)</p> <p>Элементы процессного подхода.</p> <p>Разработка/описание процесса и его элементов на примере процесса из практической деятельности.</p>
<p>Тема 3. Классификация и выявление процессов организации (ОПК-9)</p> <p>Классификация процессов организации.</p> <p>Идентификация процессов организации, сотрудником которой является студент или в которой проходил практику. Выделение процессов жизненного цикла продукции/услуги и вспомогательных процессов из общего перечня процессов</p>
<p>Тема 4. Методы описания процессов и управления документооборотом организации (ОПК-6)</p> <p>Способы описания процессов.</p> <p>Разработка упрощенной, комплексной блок-схемы процесса. Описание процесса с помощью карты потока процесса. Обозначение достоинств и недостатков каждого метода.</p>
<p>Тема 5. Создание управляемости процессов (ПК-3).</p> <p>Инструменты создания управляемости процессов.</p> <p>Обозначение владельца процесса и его функций на примере конкретного процесса. Составление матрицы ответственности по процессу, проведение декомпозиции процесса и анализа «стыков» между предыдущим и последующим процессами.</p> <p>Составление матрицы анализа взаимодействия процессов организации.</p>
<p>Тема 6. Методология функционального моделирования процессов IDEF0 (ОПК-6)</p> <p>Описание и моделирование процессов с использованием методологии IDEF0 и программного продукта VPwin.</p> <p>Изучение предложенной модели процесса и оценка её правильности. Выполнение практической работы по теме.</p>

<p>Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт (ПК-3).  Построение контрольных карт Шухарта.  Разработка своих примеров естественных и неестественных вариаций изучаемого процесса, примеров количественных и качественных показателей процесса.  Выполнение задания по построению контрольных карт Шухарта.</p>
<p>Тема 8. Методы анализа и совершенствования процессов. Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий, методик и инструкций по их устранению (ПК-3).  Мониторинг, анализ и совершенствование процессов.  Разработка системы мониторинга процесса и методики расчёта его результативности. Выполнение заданий по совершенствованию процессов. Применение метода номинальных групп для улучшения изучаемого процесса.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества (ПК-2)  Процесс и процессный подход в нормативных документах.  Изучение информации о процессе и процессном подходе, изучение понятий "процесс", "процессный подход" в актуальных версиях ГОСТ Р ИСО 9000 и ГОСТ Р ИСО 9001</p>
<p>Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода (ПК-2)  Правила процессного подхода.  Изучение правил процессного подхода, представленных в актуальных версиях ГОСТ Р ИСО 9000 и ГОСТ Р ИСО 9001 и рекомендуемой литературе</p>
<p>Тема 3. Классификация и выявление процессов организации (ОПК-9)  Провести классификацию процессов организации, согласно ГОСТ Р ИСО 9001.</p>
<p>Тема 4. Методы описания процессов и управления документооборотом организации (ОПК-6)  1. Изучение применяемых на практике способов описания процессов, которые не рассматривались на аудиторных занятиях, применение один из них для своего процесса.  2. Перечисление программных продуктов для описания процессов.  Графическое структурирование процессов.  1. Изучение сущности графического структурирования процессов и основ графического языка Калиграмм, особенностей стратегического подхода к процессам предприятия и организационного подхода к процедурам.  2. Изучение трёх уровней описания деятельности организации: описание процессов предприятия, организационных процедур и рабочих инструкций.  3. изучение правил структурирования и внедрения проекта Калиграмм.</p>
<p>Тема 5. Создание управляемости процессов (ПК-3).  Внедрение процессного подхода в организации.  1. Разработка этапов внедрения процессного подхода и развёрнутого плана внедрения, включающего его мониторинг, на примере конкретной организации.  2. Разработка инструмента анализа зрелости процессного подхода.</p>
<p>Тема 6. Методология функционального моделирования процессов IDEF0 (ОПК-6)  Виды связей между функциями в методология функционального моделирования IDEF0.  Разработка своих примеров для каждого вида связей между блоками. Разработка модели процесса, состоящей из трёх диаграмм.</p>

Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт (ПК-3).

Применение контрольных карт для управления процессами.

1. Изучение нормативной базы, регламентирующей применение контрольных карт Шухарта.
2. Изучение применения разных видов контрольных карт на примере конкретной организации.
3. Проведение анализа управляемости и стабильности процессов, выявление реальных и предложение потенциальных причин неестественных вариаций изучаемых процессов, разработка рекомендаций по улучшению процессов.

Тема 8. Методы анализа и совершенствования процессов. Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий, методик и инструкций по их устранению (ПК-3).

Анализ и совершенствование процессов организации.

1. Проведение анализ несоответствий процесса конкретной организации и разработка корректирующих и превентивных мер.
2. Выявление потерь изучаемого процесса и предложение элементов методологии Кайдзен и бережливого производства.
3. Разработка регламента изучаемого процесса.
4. Описание трудностей перехода на процессное управление в российских организациях.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Размещается курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Материалы не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Приложение 7

## 8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

### *По заявлению студента*

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Шенталер Ф., Фоссен Г., Обервайс А., Карлейль Т. Бизнес-процессы: языки моделирования, методы, инструменты [Электронный ресурс]: Практическое пособие. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2019. - 264 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1078471>

2. Худякова Т. С. Управление процессами [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2019. - 147 – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/19/p492503.pdf>

3. Каменнова М. С., Крохин В. В. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 282 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/489260>

4. Каменнова М. С., Крохин В. В. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 228 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/494859>

5. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 319 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1861797>

6. Исаев Р.А. Секреты успешных банков: бизнес-процессы и технологии [Электронный ресурс]: Практическое пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 222 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1861789>

7. Долганова О. И. Бизнес-процессы: анализ, моделирование, технологии совершенствования [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: КноРус, 2022. - 323 с. – Режим доступа: <https://book.ru/book/943119>

### **Дополнительная литература:**

1. Ильдеменов А.С. Операционный менеджмент [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО Синергия ПРЕСС, 2012. - 384 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/451360>

2. Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации Свод знаний по управлению бизнес-процессами. ВРМ СВОК 3.0 [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 480 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/558829>

3. Ротер М., Шук Д. Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2017. - 136 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/926117>

4. Зайцев Г.Н. Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2018. - 164 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/938040>

5. Чекмарев А. В. Управление ИТ-проектами и процессами [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 228 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493916>

6. Куприянов Ю. В. Бизнес-системы. Основы теории управления [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 217 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/493732>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2023



## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.