

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 14.09.2023 15:20:01  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8c1b3509a0531a605f

Одобрена  
Карх Д.А.

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

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  
Президент Карх Д.А.  
(подпись)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Управление процессами в производственно-технологических системах и сфере услуг
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
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>5</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>6</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>14</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 бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)
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 вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.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 5						
Экзамен	144	20	8	12	115	4
Семестр 6						
Экзамен, Курсовая работа	180	20	8	12	151	5
	324	40	16	24	266	9

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
	производственно-технологический

<p>ПК-2 Инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)</p>	<p>ИД-1.ПК-2 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          Законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции          Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)          Современный российский и зарубежный опыт в области инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг)          Методы построения моделей исследуемых процессов, явлений и объектов          Методы идентификации исследуемых процессов, явлений и объектов</p>
	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Выполнять статистическую обработку результатов контроля и измерений          Применять методы контроля за применением технических регламентов, стандартов, технических условий и документов по управлению качеством          Анализировать системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) в организации          Применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества)          Разрабатывать рекомендации, направленные на улучшение функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) в организации          Применять современные методологии совершенствования производственных процессов</p>
	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Инспекционный выборочный контроль на рабочих местах качества производства продукции (выполнения работ, оказания услуг)          Инспекционный выборочный контроль соблюдения требований технологических регламентов, стандартов, технологических условий          Инспекционный выборочный контроль условий хранения сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, готовой продукции          Выполнение работ по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) в организации</p>

<p>ПК-4 Разработка мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)          Законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции          Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)          Методы предотвращения выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям          Методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий          Современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг)          Методология анализа видов и последствий потенциальных отказов и методология развертывания функций качества продукции (работ, услуг)</p>
	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь: Применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)          Применять методы предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации          Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности          Применять современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг)          Применять методологию анализа видов и последствий потенциальных отказов и методологию развертывания функций качества продукции (работ, услуг)</p>
	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь практический опыт: Исследование заключений по поступающим претензиям и рекламациям и выявленным дефектам, вызывающим ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг)          Выбор методов и методик решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров          Разработка плана мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</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 5</b>		135					
Тема 1.	Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества	5	1			4	
Тема 2.	Принципы, правила и элементы процессного подхода	11	1		2	8	
Тема 3.	Классификация и выявление процессов организации	23	1		2	20	
Тема 4.	Методы описания процессов и управления документооборотом организации	53	1		4	48	
Тема 5.	Создание управляемости процессов.	43	4		4	35	
<b>Семестр 6</b>		171					
Тема 6.	Методология функционального моделирования процессов IDEF0	34	2		2	30	
Тема 7.	Управление процессами с помощью контрольных карт.	60	2		6	52	
Тема 8.	Методы анализа и совершенствования процессов. Анализ причин, вызывающих снижение качества продукции (работ, услуг), разработка планов мероприятий, методик и инструкций по их устранению.	77	4		4	69	

## **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>			



5 семестр (Эк)	Экзаменационный билет (приложение 5)	Экзаменационный билет состоит из 2-х вопросов	В баллах (50-100)
6 семестр (Эк)	Экзаменационный билет (приложение 5)	Экзаменационный билет состоит из 2-х вопросов	В баллах (50-100)
6 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.	В баллах (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

Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества

Сущность процесса и процессного подхода.

Понятие “процесс” в ГОСТ Р ИСО 9000:2015 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь”. Сущность процессного подхода и условия его успешной реализации.

Преимущества процессного подхода по сравнению с функциональным подходом. Процесс как генератор ценности. Основные понятия и важнейшие составляющие процессного управления.

Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода

Принципы и элементы процессного подхода.

Десять законов процессной логики. Основные элементы процессного подхода для создания управляемости процессов.

Тема 3. Классификация и выявление процессов организации

Классификация и выявление процессов организации.

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.

Тема 4. Методы описания процессов и управления документооборотом организации

Описание процессов.

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.

Тема 5. Создание управляемости процессов.

Создание управляемости процессов.

Владелец процесса, его функции и критерии его выбора. Составление матрицы ответственности процесса, декомпозиция процессов, анализ «стыков» между процессами, составление матрицы анализа взаимодействия процессов. Обеспечение управляемости процесса. Основные этапы реализации процессного подхода.

Тема 6. Методология функционального моделирования процессов IDEF0

Методология функционального моделирования IDEF0.

Основные понятия и принципы, заложенные в основу методологии функционального моделирования IDEF0. Синтаксис и семантика графического языка IDEF0. Диаграммы IDEF0, их свойства, внутренние и внешние связи. Правила построения диаграмм. Основные этапы построения диаграммы. Графическое представление диаграмм. Контроль качества диаграмм. Методика разработки функциональных моделей. Организация процесса функционального моделирования.

Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт.

Управление процессами с помощью контрольных карт.

Статистическое управление процессом (SPC). Закон «нормального распределения», два вида вариаций в процессе, Контрольные карты Шухарта, их назначение и правила построения. Виды контрольных карт для количественных и качественных данных.

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

Методы анализа и совершенствования процессов.

Роль измерений показателей процессов. Результативность, эффективность, производительность, ценность и адаптируемость процессов. Показатели выполнения, показатели стоимости, показатели эффективности, показатели качества, показатели наблюдаемости, показатели управляемости.

Интерпретация результатов измерений. Проблемно-ориентированные методы анализа и оптимизации процессов обеспечения качества Инструменты для определения приоритетов усилий по улучшению процессов: выявление критического инцидента, метод номинальных групп.

Улучшение процессов на основе цикла Деминга. Разработка системы самооценки. Упрощение, идеализация, реинжиниринг, бенчмаркинг процессов.

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода

Элементы процессного подхода.

Разработка/описание процесса и его элементов на примере процесса из практической деятельности.

Тема 3. Классификация и выявление процессов организации

Классификация процессов организации.

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

Тема 4. Методы описания процессов и управления документооборотом организации

Способы описания процессов.

Разработка упрощенной, комплексной блок-схемы процесса. Описание процесса с помощью карты потока процесса. Обозначение достоинств и недостатков каждого метода.

Тема 5. Создание управляемости процессов.

Инструменты создания управляемости процессов.

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.

Составление матрицы анализа взаимодействия процессов организации.

Тема 6. Методология функционального моделирования процессов IDEF0

Описание и моделирование процессов с использованием методологии IDEF0 и программного продукта VPwin.

Изучение предложенной модели процесса и оценка её правильности. Выполнение практической работы по теме.

Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт.

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.

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

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.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества

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

Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода

Правила процессного подхода.

Изучение правил процессного подхода, представленных в актуальных версиях ГОСТ Р ИСО 9000 и ГОСТ Р ИСО 9001 и рекомендуемой литературе

Тема 3. Классификация и выявление процессов организации

Провести классификацию процессов организации, согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

Тема 4. Методы описания процессов и управления документооборотом организации

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.

Тема 5. Создание управляемости процессов.

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.

Тема 6. Методология функционального моделирования процессов IDEF0

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.

Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт.

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.

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. 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>
2. 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>
3. 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>
4. 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>
5. 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>
6. 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>
7. 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>
8. 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. Деминг Э. Выход из кризиса [Электронный ресурс]: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами Учебник. - Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 417 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/912671>
4. Кокинз Г., Тимофеев П.В. Управление результативностью [Электронный ресурс]: Как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами Учебное пособие. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2017. - 318 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/926093>

5. Елиферов В. Г., Репин В. В. Бизнес-процессы. Регламентация и управление: учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и др. программам подготовки управленческих кадров. - Москва: ИНФРА-М, 2007. - 318

6. 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>

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

8. 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 Консультант+. Срок действия лицензии до 31.12.2023

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



## **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.