Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Директор института передовых инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Оптимизация бизнес-процессов в организации

27.04.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Операционный менеджмент»)

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 2 года

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: fc9174b54ee9e52ecccebc4447325f87f55889f2
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 17 апреля 2024 г. по 11 июля 2025 г.
Дата и время: 08-04-2025 15:56:00 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование компетенций в части знаний основ процессного подхода к управлению организацией и навыков разработки мероприятий по улучшению процессов.

Задачами учебной дисциплины являются:

– освоение подходов к выделению процессов организации и анализу текущего состояния процессов;

– разработки мероприятий по оптимизации процессов, внедрению усовершенствованных процессов и реализации стратегии постоянного улучшения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам обязательной части **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Аудит систем менеджмента;
– Методы управления производственными системами;
– Практические аспекты внедрения бережливых технологий в организации;
– Применение современных информационных систем и технологий в менеджменте;
– Организационно-управленческая практика;
– Преддипломная практика;
– Научно-исследовательская работа.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Общепрофессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ОПК	Код и наименование ОПК	Код и наименование индикатора достижения ОПК	Планируемые результаты обучения
Совершенствование профессиональной деятельности	ОПК-3: Способен самостоятельно решать задачи	ОПК-3.2 Определяет оптимальный	– знать: основные понятия в сфере управления

	управления качеством на базе последних достижений науки и техники	вариант решения задач в сфере управления качеством на основе последних достижений науки и техники	качеством. – уметь: разрабатывать управленческие решения.
		ОПК-3.3 Применяет инструменты управления качеством для совершенствования деятельности организации	– знать: классификацию современных инструментов управления качеством и особенности их применения. – уметь: применять на практике инструменты управления качеством.
Управление процессами	ОПК-6: Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством	ОПК-6.2 Моделирует процессы системы менеджмента организации	– знать: номенклатуру, суть, область применения методов моделирования систем в управлении качеством. – уметь: выбрать адекватные рассматриваемой задаче методы моделирования систем и программные продукты.
Разработка документации в области профессиональной деятельности	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	ОПК-9.2 Разрабатывает методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству	– знать: требования нормативной документации к реализации процессного подхода в организации. – уметь: выполнять поиск, системно анализировать и правильно применять нормативно-правовую документацию в

			области управления качеством.
		ОПК-9.3 Руководит созданием методических и нормативных документов в области управления качеством в соответствии с установленными требованиями	– знать: методики разработки нормативных документов в области управления качеством. – уметь: выбрать подходящий задаче вариант представления нормативного документа процесса системы качества.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		***ИТОГО***	***1 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*экзамен*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*108*
	зачетных единиц	***3***	*3*
Лекции, *академ. час.*		***8***	*8*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***8***	*8*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***38***	*38*
в форме практической подготовки		***0***	*0*

Контроль, *академ. час.*	***54***	*54*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Определения бизнес-процесса (Классификация бизнес-процессов. Ос-новные элементы бизнес-процесса и его окружение. Определение вла-дельца бизнес-процесса. Определение цели бизнес-процесса. Определение границ и интерфейсов. Определение входов и выходов бизнес-процесса. Определение ключевых показателей результативности бизнес-процесса);

Раздел 2 Описание бизнес-процессов (Постановка целей описания бизнес-процессов. Выбор методологии описания бизнес-процессов. Методика формирования моделей бизнес-процессов верхнего уровня организации. Методика проверки адекватно-сти моделей бизнес-процессов. Методики детального описания бизнес-процессов. Понятие метода моделирования процессов. Понятие объекта и связи. Основные методологии описания процессов. Методология IDEF0. Методология IDEF3. Методология ARIS);

Раздел 3 Составляющие части процесса (Выделение процессов и назначение их владельцев. Определение выходов и входов процесса, ресурсы процесса. Показатели процесса. Анализ показателей процесса. Классификация показателей процесса. Анализ показателей процесса с позиций определения его эффективности и результативности);

Раздел 4 Улучшение процессов (Разработка усовершенствованного процесса. Разработка мероприятий по улучшению процесса. Оценка эффективности оптимизации процесса. Оценка ресурсов, необходимых для улучшения процесса. Документирование процесса после внедрения улучшений. Внедрение улучшений. Обстоятельства, препятствующие внедрению улучшений. Непрерывное улучшение процессов. Оценка эффективности и результативности процессов).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лекций**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Определения бизнес-процесса	2	
Раздел 2.	Описание бизнес-процессов	2	
Раздел 3.	Составляющие части процесса	2	
Раздел 4.	Улучшение бизнес-процессов	2	
Итого:		**8**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1 Классификация бизнес-процессов 2 Организационная структура управления предприятием 3 Характеристики бизнес-процессов	2	
Раздел 2.	1 Построение блок-схемы бизнес-процесса 2 Межфункциональная блок-схема 3 Нотация IDEF0 4 Нотация IDEF3 5 Методология Aris (VAD, eEPC, диаграмма целей, дерево функций) 6 BPMN	2	
Раздел 3.	1 Показатели бизнес-процесса 2 Матрица ответственности	2	
Раздел 4.	1 Инструменты совершенствования бизнес-процесса 2 Разработка регламента бизнес-процесса	2	
Итого:		**8**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Подготовка к практическому занятию; 2. Прохождение тестирования.	8	
Раздел 2.	1. Подготовка к практическому занятию; 2. Прохождение тестирования.	12	
Раздел 3.	1. Подготовка к практическому занятию; 2. Прохождение тестирования.	10	
Раздел 4.	1. Подготовка к практическому занятию; 2. Прохождение тестирования.	8	
Контроль	*Подготовка к экзамену*	54	
Итого:		**92**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОПК-3; ОПК-6; ОПК-9	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Оценка участия в работе на лекционном занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	ОПК-3; ОПК-6; ОПК-9	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Оценка участия в работе на лекционном занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 3.	ОПК-3; ОПК-6; ОПК-9	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Оценка участия в работе на лекционном занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 4.	ОПК-3; ОПК-6; ОПК-9	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Оценка участия в работе на лекционном занятии; 3. Тестовые задания
Экзамен.	ОПК-3; ОПК-6; ОПК-9	1. Задачи к экзамену; 2. Экзамен на основе результатов текущего контроля

11 Входной контроль

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в организации», изучаемая в 1 семестре, не подразумевает проведение входного контроля и рассчитана на обучающегося 1 курса, поступившего в университет в соответствии с Правилами приема в СибГИУ.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – наблюдение за работой на практическом занятии; оценка участия в работе на лекционном занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня знаний и умений обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. Обучающийся выбирает один ответ из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
20	не менее 18	отлично

17	не менее 14	хорошо
13	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.2 Рекомендации по оцениванию участия обучающихся в работе на лекционных занятиях

Формирование у обучающихся добросовестного и ответственного отношения к собственному профессиональному образованию проявляется в обязательном его присутствии на лекционном занятии.

На лекционных занятиях происходит формирование информационной компетентности обучающихся, в том числе способности фиксировать информацию с помощью конспектирования учебного материала. Преподаватель на лекционных занятиях акцентирует внимание обучающихся на том, как необходимо оформлять конспект лекций в тетради. По окончании лекционных занятий преподаватель осуществляет проверку тетрадей обучающихся и оценивает их.

Критерии оценки участия обучающихся в работе на лекционных занятиях

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов за одно лекционное занятие
Наличие у обучающихся добросовестного и ответственного отношения к собственному профессиональному образованию, выраженное в посещении лекций	0,5
Умение конспектировать учебный материал в тетради, в том числе: - материал изложен последовательно, четко и аккуратно - в конспекте имеются изученные темы, основные термины, схемы	0,5
Всего	1

Если по результатам оценки участия обучающийся в лекционных занятиях в среднем за семестр обучающийся набрал не менее 0,5 баллов, то ему выставляется оценка «зачтено», менее 0,5 баллов – «не зачтено».

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: экзамен.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: задачи к экзамену; экзамен на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на экзамене

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, обладает приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Мандыч, И. А. Процессный подход к управлению. – Москва : РТУ МИРЭА, 2022. – 67 с. – URL: https://e.lanbook.com/book/311318 (дата обращения: 20.03.2025);

2 Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / М.С. Каменнова, В.В. Крохин, И.В. Машков. –

Москва : Юрайт, 2024. – 534 с. – ISBN 978-5-534-16695-8. – URL: https://urait.ru/bcode/544948 (дата обращения: 20.03.2025);

3 Лычкина, Н. Н. Информационные системы управления производственной компанией : учебник и практикум для вузов / Н.Н. Лычкина, А.В. Фель, Ю.А. Морозова, В.Н. Корепин. – Москва : Юрайт, 2024. – 249 с. – ISBN 978-5-534-00764-0. – URL: https://urait.ru/bcode/536367 (дата обращения: 20.03.2025);

4 Управление качеством : учебник для вузов / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов, В.М. Мишин [и др.]. – Москва : Юрайт, 2024. – 460 с. – ISBN 978-5-534-11517-8. – URL: https://urait.ru/bcode/535455 (дата обращения: 20.03.2025);

5 Практический менеджмент качества : учебное пособие для вузов / Е.А. Горбашко, Ю.А. Рыкова, Н.Ю. Четыркина [и др.]. – 4-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 315 с. – ISBN 978-5-534-17417-5. – URL: https://urait.ru/bcode/533593 (дата обращения: 20.03.2025);

6 Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / О.И. Долганова, Е.В. Виноградова, А.М. Лобанова. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 322 с. – ISBN 978-5-534-17914-9. – URL: https://urait.ru/bcode/536465 (дата обращения: 20.03.2025);

7 Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – 7-е изд. – Москва : Стандарты и качество, 2009. – 404 с. : ил. – (Практический менеджмент).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и

обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Кольчурина Ирина Юрьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Начальник Службы качества
АО «РУСАЛ Новокузнецк» М.В. Фискович

Приложение

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

1 Тестирование по результатам освоения теоретического материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения теоретического материала, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1 *Прочитайте и продолжите текст, выбрав один правильный вариант ответа, запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Процесс СМК организации представляет собой …

А совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата;

Б степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;

В связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;

Г совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством.

Ответ: _____

2 *Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже во множественном числе со строчной буквы):*

Последовательные и предсказуемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные _____, которые функционируют как согласованная система.

Ответ: _____

3 Прочитайте текст и установите последовательность. Запишите элементы процессной иерархии последовательно (сверху вниз):

А процесс;

Б подпроцесс;

В группа процессов;

Г задача (операция).

Ответ: _____

4 *Прочитайте текст и установите последовательность указанных этапов жизненного цикла продукции массового назначения, например косметических средств:*

А производство;

Б разработка (проектирование) продукции;

В закупки;

Г исследование рынка

Ответ: _____

5 Выберите все правильные варианты ответа:

Что такое вход процесса СМК организации?

А материалы, сырье, комплектующие, полуфабрикаты, информация, энергия и т.д.;

Б готовая продукция, услуга, брак, отход, решение и т.д.;

В распоряжения руководства, планы, графики, регламенты, нормативы, законы, ГОСТы, ТУ, СТО, требования потребителей и заказчиков, внутренней и внешней среды и т.д.;

Г средства труда, с помощью которых реализуется процесс, в том числе обеспечение персоналом, техническими средствами, энергией, помещениями, транспортом и т.д.

Ответ: _____

6 Выберите все правильные варианты ответа и аргументируйте свой выбор:

Матрица распределения ответственности и полномочий по этапам процесса – это …

А список участников процесса с указанием ответственных;

Б таблица, содержащая перечень функций процесса;

В документ, определяющий состав участников процесса;

Г таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса.

Ответ: _____

7 Выберите все правильные варианты ответа и аргументируйте свой выбор.

Моделирование бизнес-процессов позволяет представить функционирование предприятия как:

А систему независимых бизнес-процессов;

Б систему с точки зрения различных участников процесса;

В систему взаимосвязанных бизнес-процессов;

Г систему распределения ролей в процессе.

Ответ: _____

8 *Выберите все правильные варианты ответа:*

Бизнес-процесс рассматривается как совокупность ресурсов, управляющих воздействий и …..

А входов и выходов;

Б продуктов и результатов;

В артефактов;

Г показателей.

Ответ: _____

9 Прочитайте текст и вставьте пропущенное слово (ответ включает два слова, первое слово в именительном падеже и единственном числе, второе в родительном падеже и единственном числе)

Руководитель, который имеет в своем распоряжении необходимые выделенные ресурсы, выполняет проектирование, разработку, внедрение бизнес-процесса, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за достижение целей и показателей по бизнес-процессу _____

Ответ: _____

10 *Выберите все правильные варианты ответа и аргументируйте свой выбор:*

Стандарт IDEF0 представляет собой:

А совокупность правил и процедур, предназначенных для построения функциональной модели объекта какой-либо предметной области;

Б описание процессов, связанных с получением и обработкой внешней информации;

В изображение причинно-следственных связей между ситуациями и событиями в понятной эксперту форме;

Г распределение ответственности за показатели результативности.

Ответ: _____

11 *Выберите все правильные варианты ответа и аргументируйте свой выбор:*

В основе управления процессами лежит …

А принцип системности управления;

Б принцип главенствующей роли владельца процесса;

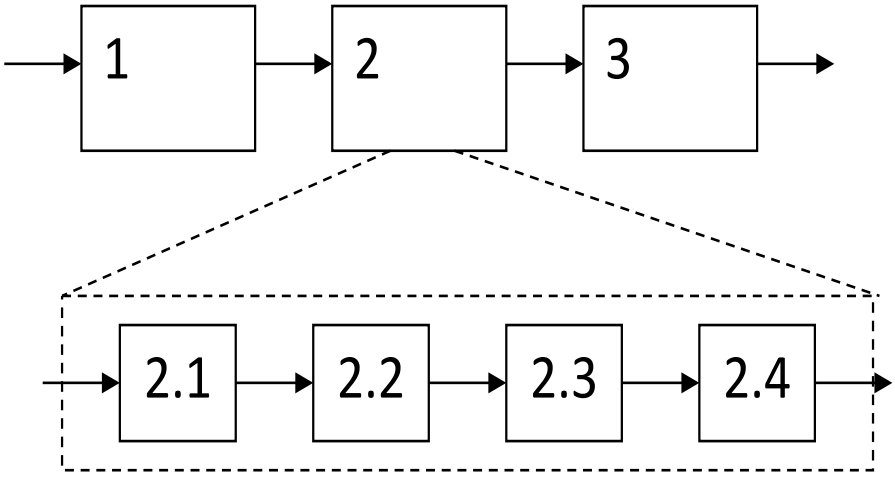
В принцип ориентации на потребителя;

Г принцип постоянного улучшения.

Ответ: _____

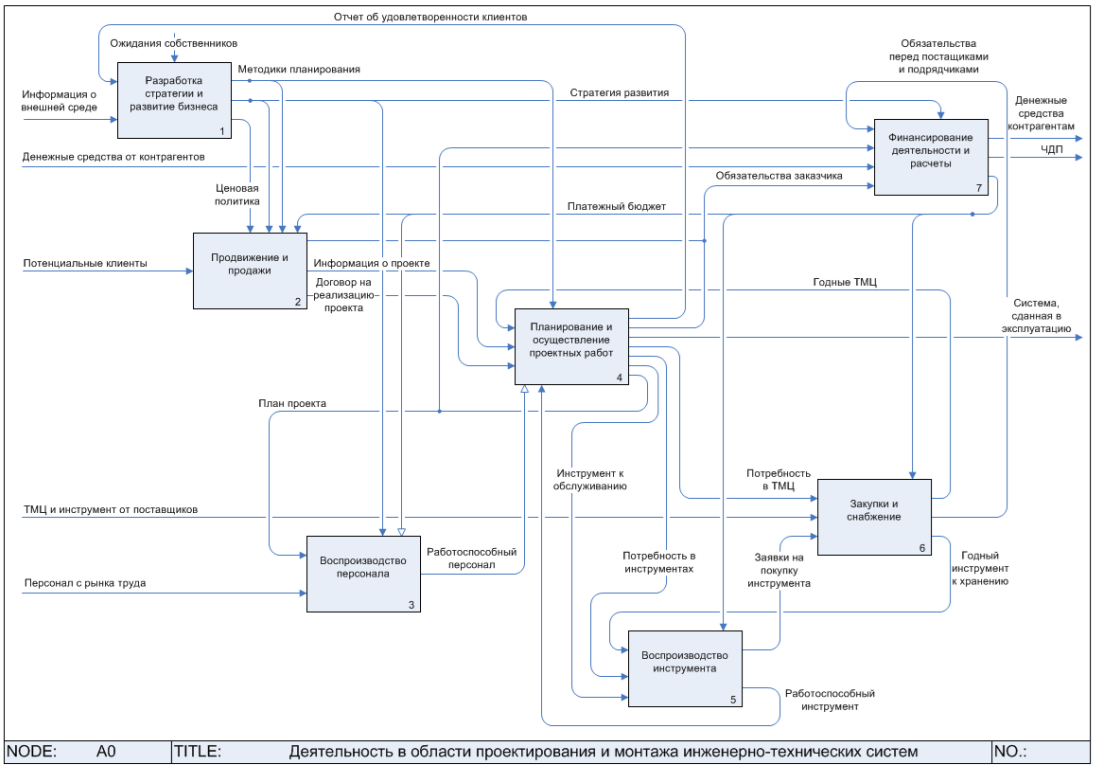
12 Прочитайте текст и запишите развернутый ответ.

Что изображено на рисунке?



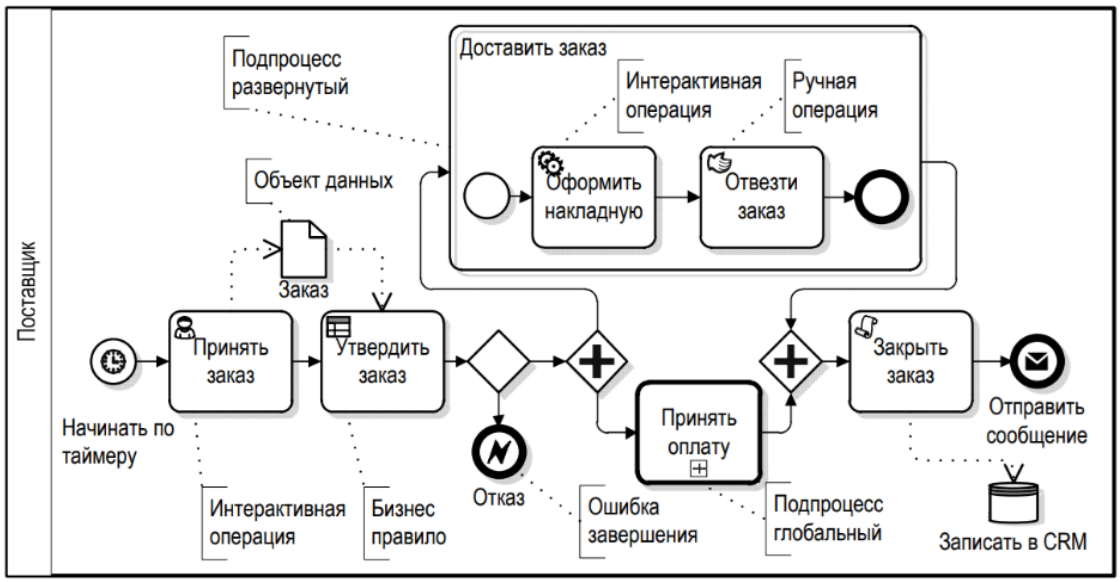
Ответ:_____

13 Рассмотрите рисунок и определите в какой нотации графического моделирования представлены процессы (ответ запишите прописными буквами и цифрами)



Ответ:_____

14 Рассмотрите рисунок и определите в какой нотации графического моделирования представлены процессы (ответ запишите прописными буквами)



Ответ:_____

15 Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа, аргументируйте свой выбор.

Назовите управленческий подход, направленный на улучшение качества заключающийся в фундаментальном переосмыслении и радикальном перепроектировании бизнес-процессов с целью сделать их более простыми и способными доставлять максимальную ценность потребителю, а также для достижения существенных улучшений в таких ключевых для современного бизнеса показателях, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность:

А рециклинг;

Б бенчмаркинг;

В реинжиниринг;

Г контроллинг.

Ответ:_____

16 Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа, аргументируйте свой выбор.

Что из перечисленного не является графической нотацией?

А EPC;

Б SIPOC;

В IDEF0;

Г BPMN.

Ответ:_____

17 Выберите все правильные варианты ответа и аргументируйте свой выбор:

Система улучшения KAIZEN характеризуется следующей особенностью:

А используется при ограниченном количестве технологий;

Б предполагает единовременную кардинальную реорганизацию и требует больших инвестиций;

В вовлекает всех работников организации в систему улучшений и требует незначительных инвестиций;

Г не требует больших усилий работников организации, только несколько специалистов вовлечены в систему улучшения.

Ответ: _____

18 Соотнесите содержание показателя с его названием:

Название показателя	Содержание показателя
1 Качество процесса	А отношение результатов процесса к затратам
2 Результативность	Б *степень, в которой выполнение процесса достигает поставленной цели*
3 Эффективность процесса	В *способность процесса удовлетворить заявленные цели*
4 Гибкость процесса	Г способность подстраиваться под изменяющиеся условия

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

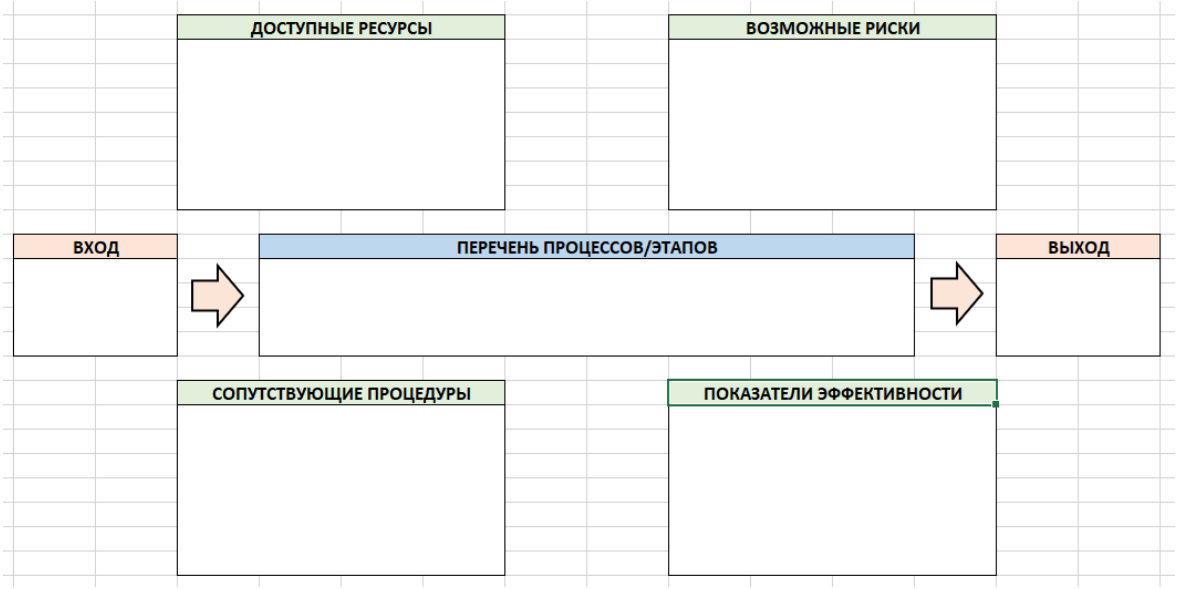
19 Соотнесите название процесса с его классификационной группой:

Название процесса	Классификационная группа
1 вертикальный процесс	А по уровню значимости
2 процесс-взаимосвязь по входу	Б по структуре
3 макропроцесс	В по взаимодействию
4 обеспечивающий процесс	Г по назначению

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

20 *Прочитайте текст и запишите развернутый ответ:*
Что изображено на рисунке?



Ответ: _____

21 Прочитайте текст и решите практико-ориентирование задание:

Изучите и проанализируйте описание процесса «Производство и доставка пиццы» в форме таблицы SIPOC. Найдите несоответствие – пропущенные элементы в описании

ПОСТАВЩИКИ (Suppliers)	**ВХОДЫ** (Inputs)	**ПРОЦЕСС** (Process)	**ВЫХОДЫ** (Outputs)	**ПОТРЕБИТЕЛИ** (Customers)
Поставщики ингредиентов	Ингредиенты для пиццы		Упакованная пицца	Покупатель пиццы
Поставщик коробок	Коробки	Производство и доставка пиццы	Чек	Покупатель пиццы
Поставщик канц. товаров	Чековая лента Бланки накладных		Накладная	Бухгалтерия



Ответ: _____

22 Соотнесите содержание модели (диаграммы) и содержание бизнес-архитектуры в нотации графического моделирования ARIS

Название модели	Название
1 организационной структуры	А диаграмма цепочек добавленного качества

	описывает функции организации, которые непосредственно влияют на реальный выход ее продукции
2 процесс добавленной стоимости	Б описания стратегических целей компании, их иерархической упорядоченности
3 целей и дерево функций	В предназначена для сведения организационных элементов компании в единую структуру
4 диаграмма описания полномочий	Г описывает иерархию организационных подразделений, должностей и полномочий конкретных лиц

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

Ответ: _____

23 *Прочитайте текст и вставьте пропущенное слово (ответ записать английскими буквами)*

Модель _____ отражает последовательность функциональных шагов (действий) в рамках одного бизнес-процесса, которые выполняются организационными единицами, а также ограничения по времени, налагаемые на отдельные функции.

Ответ: _____

24 *Соотнесите последовательность этапов алгоритма построения блок-схем*:

А соедините фигуры стрелками, чтобы отобразить последовательность процедур или этапов рабочего процесса

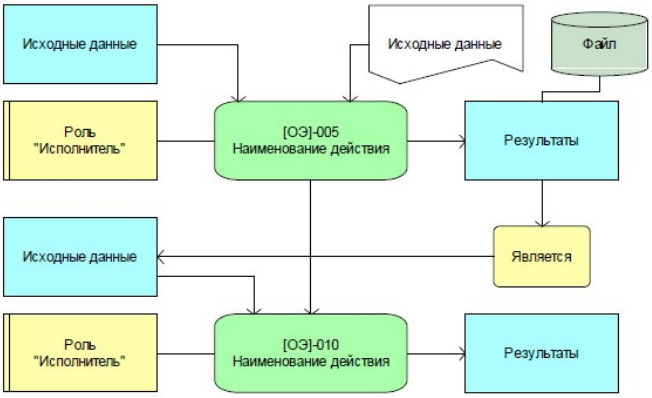
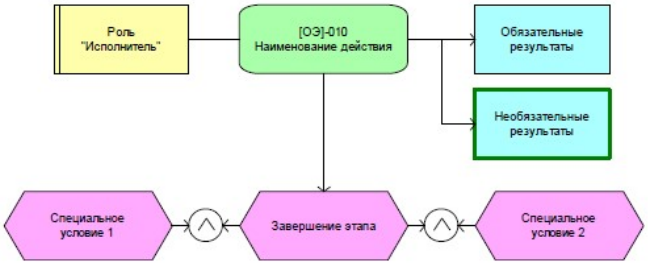
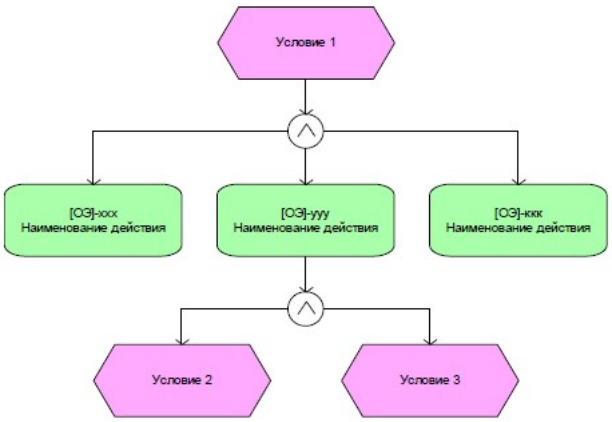
Б нарисуйте блоки процесса. Выполните построение всех блоков (подпроцессов и операций) в порядке их выполнения

В определите процедуру или рабочий процесс, который хотите задокументировать или визуализировать;

Г установите границы. Любой процесс начинается определенным событием и оканчивается другим событием. Обозначьте начало и окончание процесса

Ответ: _____

25 Соотнесите рисунок и сущность соответствующих объектов eEPC:

Рисунок	Сущность объектов eEPC
1 	А последовательность действий
2 	Б завершение
3 	В использование связки «И»
4 	Г начало

Ответ: _____

2 Выполнение практических работ

По учебной дисциплине предусмотрено проведение практических занятий.

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

3 Оценивание обучающегося на экзамене

Промежуточная аттестация производится на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре, предусмотренных фондом оценочных средств по дисциплине.