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

Бизнес-система организации

27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

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: 05-05-2025 13:08:48 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

## 1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– получение системы знаний по обоснованию принятия эффективных управленческих решений с помощью технологии управления бизнес-процессами.

Задачами учебной дисциплины являются:

– приобрести целостное представление об организации как системы бизнес-процессов;
– сформировать умение моделировать бизнес-процессы организации;
– овладеть и применять современные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов организации;
– овладеть навыками использования инструментальных систем проектирования бизнес-процессов организации.

## 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) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Нормативно-правовое обеспечение управления качеством;
– Внутренний аудит системы менеджмента качества организации;
– Производственные системы;
– Модельные системы менеджмента;
– Системы менеджмента бережливого производства;
– Введение в систему непрерывных улучшений;
– Основы технологии производства продукции (оказания услуг);
– Средства и методы управления качеством;
– Статистические методы в управлении качеством;
– Моделирование бизнес-процессов;
– Стандарты менеджмента рисков;
– Основы разработки технической документации;
– Моделирование процессов и объектов в производственных системах;
– Проектная деятельность 4;
– Проектная деятельность 6.

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

– Оценка соответствия систем менеджмента организации;
– Отраслевые системы менеджмента;

– Практические аспекты внедрения отраслевых систем менеджмента в организации;
– Методология разработки и внедрения системы менеджмента организации;
– Проектная деятельность 8.

## 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 |
|---|---|---|---|
| Разработка документации в области управления качеством | ОПК-11: Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества | ОПК-11.1 Использует профессиональную терминологию и знания основ разработки нормативно-технической документации в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества | – знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; основные понятия в сфере менеджмента качества; сущность и назначение процессного подхода; основные этапы внедрения процессного подхода в организации.<br>– уметь: использовать понятия в сфере менеджмента качества; применять на практике требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества. |
| | | ОПК-11.2 Учитывает требования действующей | – знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | нормативно-правовой документации при разработке документов | выделению, классификации и идентификации процессов системы менеджмента качества организации.<br>– уметь: составлять реестр процессов системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000; формировать план внедрения оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации (переход от состояния «как есть» к состоянию «как надо»). |
| Совершенствование профессиональной деятельности | ОПК-3: Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности | ОПК-3.3 Применяет методы решения базовых задач в сфере управления качеством в технических системах | – знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к выделению, классификации и идентификации процессов системы менеджмента качества организации, определению последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества организации; основные элементы процесса системы менеджмента качества и его ключевых |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | участников; подходы к графическому описанию и распределению ответственности участников по этапам процессов системы менеджмента качества организации.<br>– уметь: выделять, классифицировать и идентифицировать процессы системы менеджмента качества организации; определять последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации и проектировать их сеть; разрабатывать модели процессов системы менеджмента качества организации в формате «как есть»; описывать и визуализировать процессы системы менеджмента качества организации; распределять ответственность участников внутри процессов системы менеджмента качества организации. |
| Анализ и оценка профессиональной информации | ОПК-8: Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной | ОПК-8.1 Применяет методы и средства анализа в области управления качеством | – знать: методы анализа причин проблем в процессах системы менеджмента качества |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг | продукции, процессов, услуг | организации; методы оптимизации процессов системы менеджмента качества организации.<br>– уметь: проводить анализ моделей процессов системы менеджмента качества организации в формате «как есть» с помощью различных методов анализа и оптимизации процессов системы менеджмента качества организации; проводить SWOT-анализ процессов системы менеджмента качества организации; идентифицировать ключевые и критические процессы системы менеджмента качества организации; выбирать и применять методы анализа причин проблем в процессах системы менеджмента качества организации, методы оптимизации процессов системы менеджмента качества организации. |
| | | ОПК-8.2 Проводит критический анализ | – знать: подходы к анализу процессов системы |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | показателей качества по этапам жизненного цикла продукции и услуг | менеджмента качества организации; ключевые показатели деятельности организации (показатели KPI); алгоритм разработки показателей KPI процессов системы менеджмента качества организации.<br>– уметь: определять ключевые показатели KPI процессов системы менеджмента качества организации; осуществлять сбор значений показателей KPI в формате «как есть»; измерять и анализировать значения показателей KPI процессов системы менеджмента качества организации, выявлять проблемы и проблемные показатели KPI в процессах системы менеджмента качества организации. |
| | | ОПК-8.3 Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг | – знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к мониторингу и измерению, управлению несоответствующим и результатами процессов, управлению несоответствиями и |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | корректирующими действиями; улучшению процессов системы менеджмента качества организации; методики оптимизации процессов системы менеджмента качества организации. – уметь: разрабатывать модели процессов системы менеджмента качества организации в формате «как надо»; анализировать и улучшать процессы системы менеджмента качества организации. |

## 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 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*** | ***8 семестр*** |
|---|---|---|---|
| Форма промежуточной аттестации | | | *зачет, зачет с оценкой по КР* |
| Трудоёмкость | *академ. час.* | ***108*** | *108* |
| | *зачетных единиц* | ***3*** | *3* |
| Лекции, *академ. час.* | | ***0*** | *0* |
| в форме практической подготовки | | ***0*** | *0* |
| Лабораторные работы, *академ. час.* | | ***0*** | *0* |

| | | |
|---|---|---|
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* |
| Практические занятия, *академ. час.* | ***10*** | *10* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* |
| Курсовая работа, *академ. час.* | ***36*** | *36* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* |
| Консультации, *академ. час.* | ***0*** | *0* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* |
| Самостоятельная работа, *академ. час.* | ***53*** | *53* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* |
| Контроль, *академ. час.* | ***9*** | *9* |
| в форме практической подготовки | ***0*** | *0* |

## Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Процессный подход к управлению организацией: теория и практика применения;

Тема 1.1 Сущность и назначение процессного подхода (Определение понятий «процесс», «бизнес-процесс». Модель процесса. Входы процесса. Выходы процесса. Управляющие воздействия. Ресурсы процесса: человеческие ресурсы, инфраструктура, среда для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерения, знания организации. Заинтересованные стороны процесса (поставщики и потребители процесса; владелец процесса). Порядок управления процессом. Управление процессом с позиции цикла PDCA. Концепция процессного подхода к управлению организацией);

Тема 1.2 Основные этапы внедрения процессного подхода в организации (Выделение процессов (определение цели и назначения процесса; определение границ процесса (входов и выходов). Классификация процессов (отнесение процессов к различным классам; классификация процессов по уровням значимости, структуре взаимодействия, назначению, взаимодействию; ключевые и критические процессы). Идентификация процессов (присвоение идентификатора). Определение последовательности и взаимодействия процессов (взаимодействие процессов в организации; сеть процессов). Назначение владельцев процессов (владелец процесса; основные критерии для выбора владельца процесса; определение зоны ответственности владельца процесса). Описание процессов (графическое описание процессов; матрица распределения ответственности и полномочий по этапам процесса). Идентификация рисков и возможностей процессов (менеджмент рисков процессов: идентификация рисков, анализ рисков, сравнительная оценка рисков, обработка рисков). Определение критериев результативности и эффективности для управления процессами (результативность, эффективность и гибкость процессов);

Тема 1.3 Методы описания и визуализации процессов (Картирование взаимосвязей. Блок-схема процесса (алгоритм). Межфункциональная блок-схема процесса. Многоуровневая блок-схема процесса. Карта процесса (диаграмма потока). Сетевой график.

Диаграмма процесса осуществления программы. Методология функционального моделирования IDEF (IDEF0, IDEF3);

Тема 1.4 Мониторинг, измерение и анализ показателей процессов (Методы анализа процессов. Виды анализа процессов. Анализ показателей процесса. Классификация показателей процесса. Анализ показателей процесса с позиций определения его эффективности и результативности. Статистические методы анализа показателей процесса. Выделение проблемной области. Стоимостной анализ. ABC-анализ. Пооперационный расчет затрат. Анализ ресурсного окружения процесса. Анализ рисков процессов. SWOT-анализ. Анализ результатов аудита процесса. Картирование потока создания ценности);

Раздел 2 Оптимизация бизнес-процессов организации (Исследование и моделирование бизнес-процесса (визуализация бизнес-процесса организации «как есть», выявление проблем и возможностей для совершенствования). Применение методов анализа и оптимизации бизнес-процессов (создание модели оптимизированного бизнес-процесса организации; показатели эффективности бизнес-процесса (KPI). Регламентация бизнес-процесса (создание регламента бизнес-процесса организации). Тестирование бизнес-процесса на пилотном участке (тестирование бизнес-процесса организации на производственном подразделении, участке, виде продукции и т.д.). Ввод бизнес-процесса в промышленную эксплуатацию (масштабирование бизнес-процесса, обучение работников организации, контроль отклонений по ключевым показателям (KPI).

## 5 Перечень тем лекций

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

## 6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

| **№ раздела / темы дисциплины** | **Темы практических занятий (семинаров)** | **Трудоемкость, *академ.час*** | |
|---|---|---|---|
| | | **всего** | **в форме практической подготовки** |
| Раздел 2. | Выделение, классификация и идентификация процессов. Определение последовательности и взаимодействия бизнес-процессов системы менеджмента качества | 2 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе | | |
| Раздел 2. | Разработка модели бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе, в формате «как есть» | 1 | |
| Раздел 2. | Анализ бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе | 1 | |
| Раздел 2. | Анализ причин проблем и выбор методов оптимизации бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе | 2 | |
| Раздел 2. | Реализация методов оптимизации бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе | 2 | |
| Раздел 2. | Разработка модели бизнес-процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе, в формате «как надо» | 2 | |
| **Итого:** | | **10** | **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** |
| Раздел 2. | Оптимизация бизнес-процесса _____ (наименование бизнес-процесса) в условиях _____ (наименование организации) | 36 | |
| **Итого:** | | **36** | **0** |

## 9 Виды самостоятельной работы

| № раздела / темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, *академ.час* | |
|---|---|---|---|
| | | **всего** | **в форме практической подготовки** |
| Раздел 1. | 1. Изучение теоретического материала;<br>2. Прохождение тестирования;<br>3. Решение ситуационных задач. | 13 | |
| Раздел 2. | 1. Выполнение домашнего задания;<br>2. Изучение теоретического материала;<br>3. Оформление отчета о практической работе;<br>4. Подготовка к практическому занятию. | 40 | |
| *Курсовая работа* | *Выполнение курсовой работы* | 36 | 0 |
| *Контроль* | *Подготовка к зачёту* | 9 | |
| **Итого:** | | **98** | **0** |

## 10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

| Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Контролируемые компетенции | Оценочные средства |
|---|---|---|
| Раздел 1. | ОПК-11;<br>ОПК-3 | 1. Ситуационные задачи;<br>2. Тестовые задания |
| Раздел 2. | ОПК-11; | 1. Вопросы для собеседования |

| | | |
|---|---|---|
| | ОПК-3;<br>ОПК-8 | при защите отчета о практической работе;<br>2. Домашнее задание;<br>3. Наблюдение за работой на практическом занятии;<br>4. Отчет о практической работе;<br>5. Оценивание этапов выполнения курсовой работы |
| Курсовая работа. | ОПК-11;<br>ОПК-3;<br>ОПК-8 | 1. Вопросы к защите курсовой работы |
| Зачет. | ОПК-11;<br>ОПК-3;<br>ОПК-8 | 1. Вопросы к зачету |

## 11 Входной контроль

**11.1 Цель входного контроля** − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

### 11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 20 минут. Тестирование проводится в начале первого учебного занятия.

### Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Максимальное количество – 20 баллов.

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 |

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 14 – 20 баллов – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 10 – 13 баллов – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– менее 10 баллов – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

**Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.**

## 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; отчет о практической работе; вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; домашнее задание; ситуационные задачи; тестовые задания; оценивание этапов выполнения курсовой работы.

### 12.2 Описание оценочных средств

### Шкалы оценивания (методики оценки)

#### 12.2.1 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Подготовку к практическим работам обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы.

**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».

### 12.2.2 Рекомендации по оцениванию отчета о практической работе

Оформление отчета о проделанной практической работе обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы.

**Критерии оценки отчета о практической работе:**

– правильность выполнения работы (учитывается полнота отчета о практической работе, наличие всех необходимых данных, наличие выводов, наличие ошибок и неточностей);

– аккуратность оформления отчета о практической работе.

Критерии оценки отчета о практической работе

| Наименование параметра оценки | Максимальное количество баллов |
|---|---|
| Отчет о практической работе содержит все необходимые данные и выводы. | 2,5 |
| Отчет о практической работе не содержит ошибок и неточностей. | 1,25 |
| Отчет о практической работе оформлен аккуратно. | 1,25 |
| **Итого** | **5** |

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

### 12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе собеседования при защите отчета о практической работе

Подготовку к защите отчета о практической работе обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы. Вопросы для подготовки к защите отчета о практической работе представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

**Критерии оценки устных ответов на вопросы при защите отчета о практической работе:**

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– сопровождение ответа примерами (учитывается умение грамотно и с пользой применять фактический материал для подкрепления теоретического при устном ответе);

– рациональность использования времени, отведенного на ответ (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Критерии оценки устных ответов обучающихся на вопросы при защите отчета о практической работе

| Наименование параметра оценки | Максимальное количество баллов |
|---|---|
| Излагает материал последовательно и правильно; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания. | 2,5 |
| Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе и самостоятельно составленные. | 1,25 |
| Рационально использует время, отведенное на ответ; устный ответ не затянут во времени. | 1,25 |
| **Итого** | **5** |

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

### 12.2.4 Рекомендации по оцениванию домашнего задания

Домашнее задание – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

**Критерии оценки:**

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки домашнего задания

| Наименование параметра оценки | Оценка |
|---|---|
| Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно. | отлично |
| Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок. | хорошо |
| Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. | удовлетворительно |
| Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, | неудовлетворительно |

| Наименование параметра оценки | Оценка |
|---|---|
| которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом. | |

### 12.2.5 Рекомендации по оцениванию решения ситуационных задач

| Критерии оценки | Баллы |
|---|---|
| Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений. | 0,5 |
| Умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации. | 0,5 |
| Умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат. | 0,5 |
| Умение принять правильное решение на основе анализа ситуации. | 0,5 |
| Навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения. | 0,5 |
| Навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки. | 0,5 |
| Адекватность и соответствие ответов обучающегося современным тенденциям рынка, конструктивность. | 0,5 |
| Креативность, нестандартность предлагаемых решений. | 0,5 |
| Количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления). | 0,5 |
| Наличие необходимых навыков, их выраженность (в зависимости от требований). | 0,5 |

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

### 12.2.6 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам 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. Перед тестированием обучающийся должен быть ознакомлен с правилами тестирования и критериями оценки. Для тестирования используется 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам учебной дисциплины. Длительность тестирования определяется

количеством вопросов в тестовом задании: для ответа на 1 вопрос, выделяется 1 минута.

При проведении текущего контроля в виде тестирования обучающемуся, как правило, предлагаются вопросы следующих типов:

– выбор только одного ответа. Обучающийся выбирает один из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– выбор одного или нескольких ответов. Обучающийся вправе выбрать любое непустое множество ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает определенное количество баллов (суммарная оценка всех правильных ответов на вопрос – 1 балл). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов;

– введение «короткого ответа». Обучающийся должен однозначно сформулировать требуемый ответ. В случае ввода неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– установление соответствия (ответ на каждый из нескольких вопросов должен быть выбран из списка возможных). Обучающемуся необходимо сопоставить друг другу несколько вариантов ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает 0,5 балла (итоговая оценка ответов на вопросы суммируется). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный блок вопросов 0 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

| Тестовые нормы: % правильных ответов | Оценка |
|---|---|
| 86 – 100% правильных ответов | отлично |
| 66 – 85% правильных ответов | хорошо |
| 50 – 65% правильных ответов | удовлетворительно |
| 0 – 49 % правильных ответов | неудовлетворительно |

### 12.2.7 Рекомендации по оцениванию этапов выполнения курсовой работы

Курсовая работа – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

В рамках учебной дисциплины предусмотрено выполнение курсовой работы по разделу 2 «Оптимизация бизнес-процессов организации» на тему «Оптимизация бизнес-процесса _____

*(наименование бизнес-процесса)* в условиях _____ *(наименование организации)*».

Оценивание этапов выполнения курсовой работы проводится в рамках текущей аттестации (три раза в семестр) в соответствии с графиком выполнения курсовой работы по учебной дисциплине. Результаты аттестации обучающихся по выполнению ими курсовой работы оцениваются руководителями в процентах от общего объема выполненной работы. Сроки выполнения курсовой работы устанавливаются кафедрой менеджмента качества и инноваций в графике выполнения курсовой работы. График выполнения курсовой работы выдается старостам групп в начале каждого семестра.

Критерии оценки % выполнения курсовой работы по разделу 2 «Оптимизация бизнес-процессов организации»

| Этап работы | % выполнения | Форма отчетности |
|---|---|---|
| 1 Выбор темы курсовой работы и объекта исследования | **30** | Утвержденный перечень тем курсовых работ |
| 2 Постановка цели и задач курсовой работы | | Утвержденное задание на курсовую работу |
| 3 Сбор, систематизация и изучение учебной и научной литературы, производственной, законодательной и нормативной документации по теме курсовой работы | | Список использованной литературы, теоретический материал курсовой работы |
| 4 Разработка и согласование структуры курсовой работы с руководителем | | Содержание |
| 5 Подготовка титульного листа, введения курсовой работы | | Титульный лист, введение |
| 6 Подготовка общей части курсовой работы | **60** | Рабочие материалы общей части курсовой работы (1 глава) |
| 7 Подготовка специальной части курсовой работы и заключения | **100** | Рабочие материалы специальной части курсовой работы (2 глава), заключение |
| 8 Окончательное оформление пояснительной записки и сдача курсовой работы руководителю | | Оформленная курсовая работа |

Критерии оценки курсовой работы

| Критерии оценки выполнения курсовой работы | Оценка |
|---|---|
| Задание выполнено полностью: цель достигнута; основные понятия выделены; имеются в наличии схемы, графическое выделение особо значимой информации; все выводы и рекомендации обоснованы, работа тщательно вычитана, отсутствуют грамматические и стилистические ошибки, работа выполнена в полном объёме; процент выполнения задания соответствует плановому. | отлично |
| Задание выполнено: цель выполнения достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме, имеются единичные опечатки, орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки; график выполнения задания нарушен | хорошо |

| Критерии оценки выполнения курсовой работы | Оценка |
|---|---|
| на 10 – 20 %. | |
| Задание выполнено частично: цель выполнения достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы; работа представлена с отклонением от запланированного срока на 50 %. | удовлетворительно |
| Задание не выполнено, цель работы не достигнута. | неудовлетворительно |

**Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам 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 зачет по учебной дисциплине, зачет с оценкой по курсовой работе.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают вопросы к зачету по учебной дисциплине, вопросы к защите курсовой работы.

### 13.2 Оценивание обучающегося на зачете

| Оценка | Требования к знаниям |
|---|---|
| зачтено | Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный 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, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине. |
| не зачтено | Оценка «не зачтено» 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 «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине. |

### 13.3 Оценивание выполнения и защиты курсовой работы

В рамках учебной дисциплины предусмотрено выполнение и защита курсовой работы по разделу 2 «Оптимизация бизнес-процессов организации» на тему «Оптимизация бизнес-процесса _____ *(наименование бизнес-процесса)* в условиях _____ *(наименование организации)*».

Курсовые работы оформляются обучающимися в бумажном и электронном виде в соответствии с установленными в СибГИУ требованиями. В начале семестра обучающиеся получают бланк задания на соответствующую курсовую работу, утвержденный заведующим кафедрой менеджмента качества и инноваций. Обучающиеся в течение соответствующего семестров выполняют курсовую работу в соответствии с утвержденным графиком.

Оценка выполнения и защиты курсовой работы осуществляется в два этапа.

**1-ый этап** – оценка выполнения пояснительной записки курсовой работы руководителем.

Выполненная курсовая работа (пояснительная записка курсовой работы) загружается в СУО «Moodle» и оценивается руководителем курсовой работы в соответствии с приведенными ниже критериями. Оценка, выставленная руководителем курсовой работы, является предварительной и служит основанием для допуска обучающегося к защите курсовой работы.

Если обучающимся допущены существенные недостатки в оформлении пояснительной записки курсовой работы: опущен или не написан какой-либо раздел, имеются отступления от задания на курсовую работу, то пояснительная записка курсовой работы возвращается обучающемуся на доработку.

**Критерии оценки:**

– понимание обучающимся целей и задач курсовой работы;

– методическая и техническая подготовка обучающегося к курсовому проектированию;

– умение обучающегося планировать свою деятельность (в т.ч. прогнозировать результаты своей деятельности);

– качество обработки полученных данных, их интерпретация, степень достижения выдвигаемых целей и задач курсовой работы;

– способность поиска эффективных методик решения существующих проблем и их применение на практике;

– степень самостоятельности (личного участия) обучающегося;

– личностные качества обучающегося (культура общения, уровень интеллектуального, нравственного развития и др.);

– уровень ответственного отношения к курсовой работе и выполнению поручений руководителя курсовой работы;

– общая систематичность и ответственность работы в ходе курсового проектирования (консультации с руководителем курсовой работы не реже одного раза в неделю, выполнение индивидуальных заданий);

– качество оформления курсовой работы.

Шкала оценивания пояснительной записки курсовой работы руководителем приведена в таблице.

Таблица – Шкала оценивания пояснительной записки курсовой работы руководителем

| Оценка | Требования к знаниям |
|---|---|
| «зачтено» | Выставляется обучающемуся, если все указанные показатели представлены на высоком уровне, достигнуто пороговое значение оригинальности пояснительной записки курсовой работы. Пояснительная записка курсовой работы имеет четкую структуру, достаточно наполненную по каждому разделу: постановка целей и задач, описание методов исследования, сбора, обработки и оценки результатов, исходные данные, описание процесса проведения исследования, обработка и представление результатов, выводы. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной работы по теме; методами и приемами анализа. Фактических ошибок, связанных с пониманием темы курсовой работы, нет. Работа, проведенная обучающимся, дает представление о достаточно высоких знания, умениях и навыках в рассматриваемой области. Оформление пояснительной записки курсовой работы в целом верное. Пояснительная записка курсовой работы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения. |
| «не зачтено» | Пояснительная записка курсовой работы имеет четкую структуру, однако некоторые разделы пояснительной записки не отличаются наполненностью или отсутствуют. Слабое умение использовать современные методы сбора, анализа и обработки информации. Работа, проведенная обучающимся, не дает представление о требуемых знаниях, умениях и навыках в рассматриваемой области. Курсовая работа выполнена с низкой степенью самостоятельности (невыполнение порогового значения оригинальности пояснительной записки курсовой работы (превышение объема некорректных заимствований). Пояснительная записка курсовой работы не оформлена соответственно. |

**2-ой этап** – оценка курсовой работы по результатам защиты.

В случае сдачи обучающимся пояснительной записки курсовой работы после установленного в графике срока, оценка снижается на 1 балл. Окончательная оценка за курсовую работу определяется по результатам защиты и выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Защита курсовой работы осуществляется в период экзаменационной сессии.

Таблица – Критерии оценки защиты курсовой работы

| | Минимальный ответ | Изложенный, раскрытый ответ | Законченный, полный ответ | Образцовый, примерный ответ |
|---|---|---|---|---|
| Раскрытие проблемы | Цели и задачи курсовой работы не раскрыты. Отсутствуют выводы | Цели и задачи курсовой работы раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы | Цели и задачи курсовой работы раскрыты полностью. В целом продемонстрировано умение вести дискуссию. Не все выводы сделаны и/или обоснованы | Цели и задачи курсовой работы раскрыты полностью. Использована подготовленная аргументация, продемонстрировано умение вести дискуссию. Выводы обоснованы |
| Представление | Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины | Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1 – 2 профессиональных термина | Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов | Представляемая информация не систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов |
| Ответы | Нет ответов на вопросы | Ответы на вопросы неуверенные, неполные или не основаны на подготовленных данных | Ответы на вопросы полные и/или частично полные | Ответы на вопросы полные с привидением примеров и/или пояснений |
| Оценка | неудовлетвори-тельно | удовлетворительно | хорошо | отлично |

Процедура защиты курсовой работы предполагает устную форму ответов обучающегося на вопросы, задаваемые руководителем по теме курсовой работы. По усмотрению руководителя процедура защиты курсовой работы может носить характер двустороннего взаимодействия (педагогический работник – обучающийся), а может быть и публичной, происходить с участием других обучающихся, педагогических работников кафедры менеджмента качества и инноваций и представителей работодателей.

**Вопросы к зачету и защите курсовой работы приведены в приложении**.

## 14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

**а) литература:**

1 Куприянов, Ю. В. Бизнес-системы. Основы теории управления : учебник для вузов / Ю. В. Куприянов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с. — ISBN 978-5-534-14352-2. – URL: https://urait.ru/bcode/564329 (дата обращения: 20.03.2025);

2 Корнеев, И. К. Документирование управленческой деятельности : учебник для вузов / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е

изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 438 с. — ISBN 978-5-534-16001-7. – URL: https://urait.ru/bcode/560107 (дата обращения: 20.03.2025);

3 Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем : учебник для вузов / Ю. В. Куприянов, Е. А. Кутлунин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 128 с. — ISBN 978-5-534-08500-6. – URL: https://urait.ru/bcode/564330 (дата обращения: 20.03.2025);

4 Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 534 с. — ISBN 978-5-534-16695-8. – URL: https://urait.ru/bcode/568546 (дата обращения: 20.03.2025);

5 Вяткин, В. Н. Риск-менеджмент : учебник / В. Н. Вяткин, В. А. Гамза, Ф. В. Маевский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 365 с. — ISBN 978-5-9916-3502-8. – URL: https://urait.ru/bcode/560309 (дата обращения: 20.03.2025);

6 Основы риск-менеджмента / М. Круи, Д. Гэлаи, В. Б. Минасян, Р. Марк. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 388 с. — ISBN 978-5-534-02578-1. – URL: https://urait.ru/bcode/559670 (дата обращения: 20.03.2025);

7 Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — ISBN 978-5-534-11517-8. – URL: https://urait.ru/bcode/559619 (дата обращения: 20.03.2025);

8 Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 367 с. — ISBN 978-5-534-03094-5. – URL: https://urait.ru/bcode/560423 (дата обращения: 20.03.2025);

9 Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — ISBN 978-5-534-16792-4. – URL: https://urait.ru/bcode/560213 (дата обращения: 20.03.2025);

10 Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 410 с. — ISBN 978-5-534-03736-4. – URL: https://urait.ru/bcode/559847 (дата обращения: 20.03.2025);

11 Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — ISBN 978-5-534-17580-6. – URL: https://urait.ru/bcode/559711 (дата обращения: 20.03.2025);

12 Практический менеджмент качества : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — ISBN 978-5-534-17417-5. – URL: https://urait.ru/bcode/560855 (дата обращения: 20.03.2025).

**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;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис;
– Сервис поиска текстовых заимствований Руконтекст.

**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), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения курсового проектирования (выполнения курсовых работ), 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) 27.03.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Волкова Татьяна Александровна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

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

## Приложение

## Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Выберите единственный правильный ответ:

**1 К чему стандарт ГОСТ Р ИСО 9001 относит такие факторы, как бесконфликтность, освещение, влажность, гигиена?**

а) инфраструктура;

б) среда для функционирования процессов;

в) человеческие ресурсы;

г) ресурсы для мониторинга и измерения.

**2 Наличие какого документа не требуется стандартом ГОСТ Р ИСО 9001?**

а) Политика в области качества;

б) Цели в области качества;

в) Руководство по качеству;

г) все документы требуются стандартом ГОСТ Р ИСО 9001.

**3 Какой термин не используется в требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001?**

а) коррекция;

б) корректирующее действие;

в) предупреждающее действие;

г) все термины используются в требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.

**4 К какому пункту стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 относятся вопросы снабжения?**

а) управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками;

б) требования к продукции и услугам;

в) проектирование и разработка продукции и услуг;

г) ресурсы.

**5 Может ли организация не применять некоторые требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001?**

а) организация должна применять все требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001;

б) может, но только из 8-го раздела стандарта ГОСТ Р ИСО 9001;

в) может, если неприменимые требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать соответствие продукции и услуг и повышать удовлетворенность потребителей;

г) стандарт ГОСТ Р ИСО 9001 является добровольным для применения, и соответственно, высшее руководство вправе применять те требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001, которые посчитает правильными для организации.

**6 В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001 глагольная форма «следует» указывает на …**

а) рекомендацию;

б) способность или возможность;

в) разрешение;

г) требование.

**7 Высшее руководство должно анализировать СМК в целях обеспечения её постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением организации …**

а) через запланированные интервалы времени;

б) в течение 90 дней после внутреннего аудита;

в) в срок до следующего аудита;

г) немедленно после внутреннего аудита.

**8 Доведение до работников и понимание в организации обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций является ответственностью …**

а) самих работников организации;

б) высшего руководства;

в) уполномоченного подразделения организации;

г) непосредственных руководителей по уровням организации.

**9 Организация должна проводить мониторинг данных, касающихся …**

а) требований потребителей;

б) потребностей и ожиданий потребителей;

в) степени удовлетворения потребителей в отношении их потребностей и ожиданий;

г) восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий.

**10 Знания организации – это …**

а) знания, специфичные для организации; знания, полученные в основном из опыта;

б) совокупность всех знаний работников организации;

в) совокупность практических знаний современной цивилизации;

г) все варианты верны.

**11 В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001 термины «продукция» или «услуга» применимы …**

а) к продукции и услугам, поставляемым поставщиком организации;

б) к продукции и услугам любых организаций, исключая услуги органов по сертификации;

в) только к продукции и услугам, которые предназначены или затребованы потребителем;

г) к продукции и услугам, затребованным любой из заинтересованных сторон.

**12 Что из перечисленного ниже не является требованием при реализации процессного подхода в СМК организации?**

а) определить процессы СМК для всех подразделений организации;

б) определить последовательность и взаимодействие процессов СМК;

в) определить процессы, необходимые для СМК, а также их применение во всей организации;

г) определить критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности при выполнении процессов СМК и управлении ими.

**13 Документированная информация в необходимом объёме должна регистрироваться и сохраняться для …**

а) демонстрации соответствия СМК требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001;

б) демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям;

в) обеспечения уверенности в том, что процессы СМК осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано;

г) все варианты верны.

**14 Организация должна обеспечивать, чтобы процессы, поставляемые внешними поставщиками, …**

а) находились под управлением её СМК;

б) находились под управлением СМК потребителя;

в) находились под управлением СМК внешнего поставщика;

г) подвергались аудиту третьей стороной.

**15 Знания – это информация, которая …**

а) документирована внутри организации;

б) определена потребителем для удовлетворения его требований;

в) используется и которой обмениваются для достижения целей организации;

г) циркулирует среди работников организации.

**16 При производстве продукции и оказании услуг организация должна использовать подходящие способы для идентификации выходов …**

а) для всех этапов производства и оказания услуг;

б) для всех процессов организации;

в) ключевых процессов организации;

г) когда это необходимо для обеспечения соответствия продукции и услуг.

**17 СМК организации охватывает …**

а) область её применения;

б) все виды продукции и услуг организации;

в) все виды деятельности организации;

г) всех текущих потребителей продукции и услуг организации.

**18 В тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям, организация …**

а) должна определить и предоставить ресурсы для соответствующих измерений, согласованные с потребителями;

б) должны быть согласованы с органом по сертификации;

в) должна определить и предоставить ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надёжных результатов;

г) должна определить и предоставить ресурсы для соответствующих измерений.

**19 Методы анализа данных …**

а) должны включать в себя статистические методы;

б) могут включать в себя статистические методы;

в) должны согласовываться с потребителем;

г) все варианты не верны.

**20 Область применения СМК должна …**

а) указывать перечень всех потребителей организации;

б) давать обоснование для исключения требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001, которое она определила как неприменимое к её области применения;

в) указывать перечень всех видов деятельности организации;

г) указывать перечень всех видов продукции и услуг организации.

## Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам учебной дисциплины

### Раздел 1. Процессный подход к управлению организацией: теория и практика применения.

**1 Решение ситуационных задач**

Ситуационные задачи используются для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы по изучению международных стандартов ИСО серии 9000, периодической и учебной литературы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся.

**Ситуационная задача – Определение последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества и проектирование их сети.**

Примеры ситуационной задачи приведены на рисунках.

**Задания к ситуационной задаче:**

1 Проведите анализ соответствия предложенной сети процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.

2 Приведите сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями указанного стандарта.

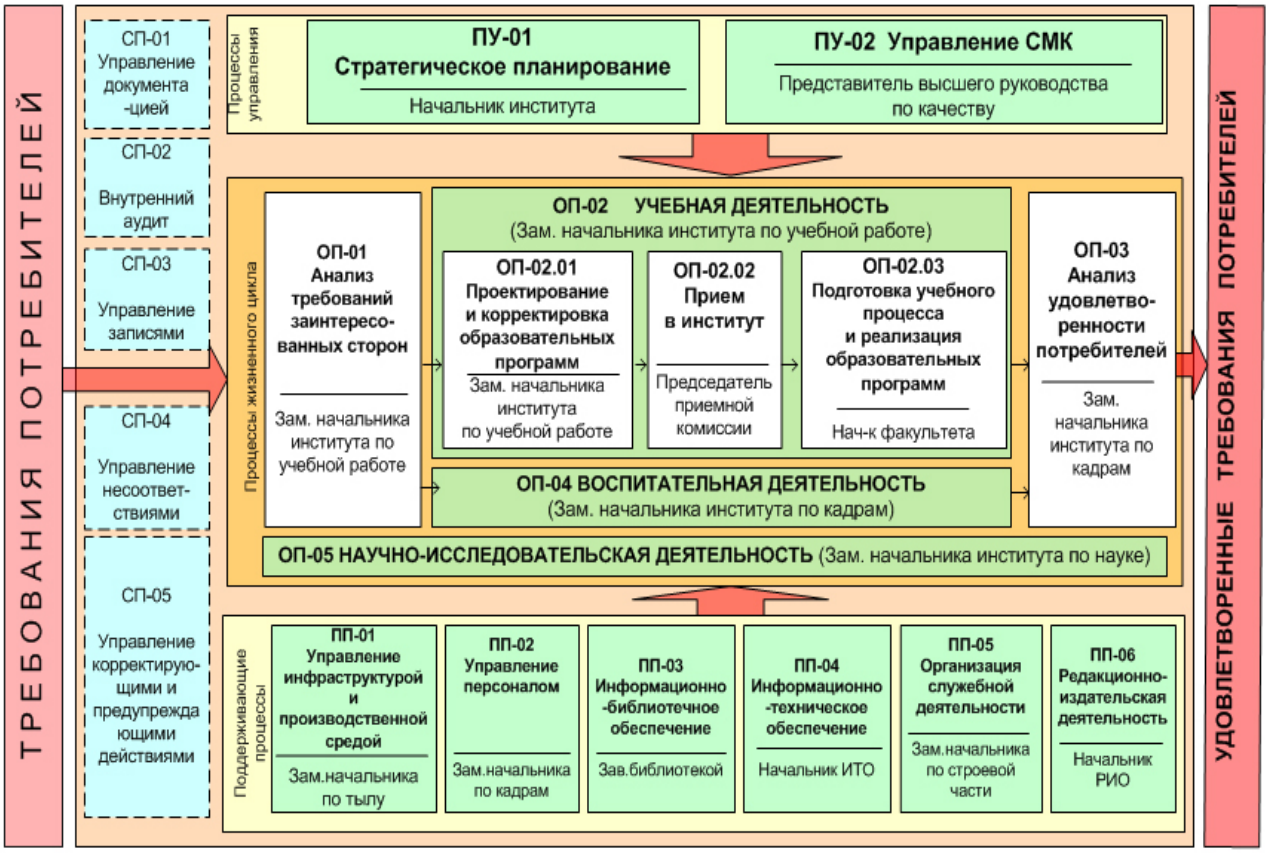



Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «1»




Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «2»

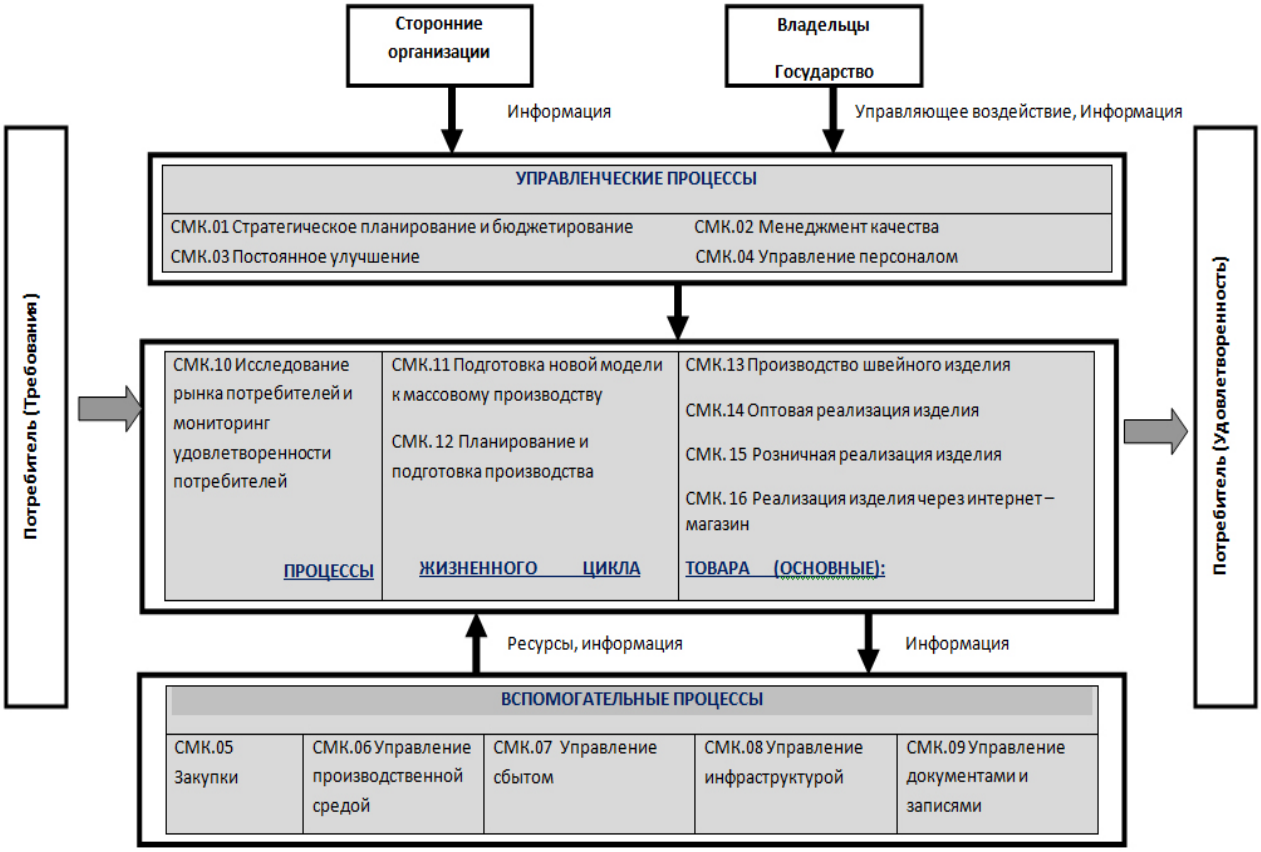



Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «3»




Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «4»

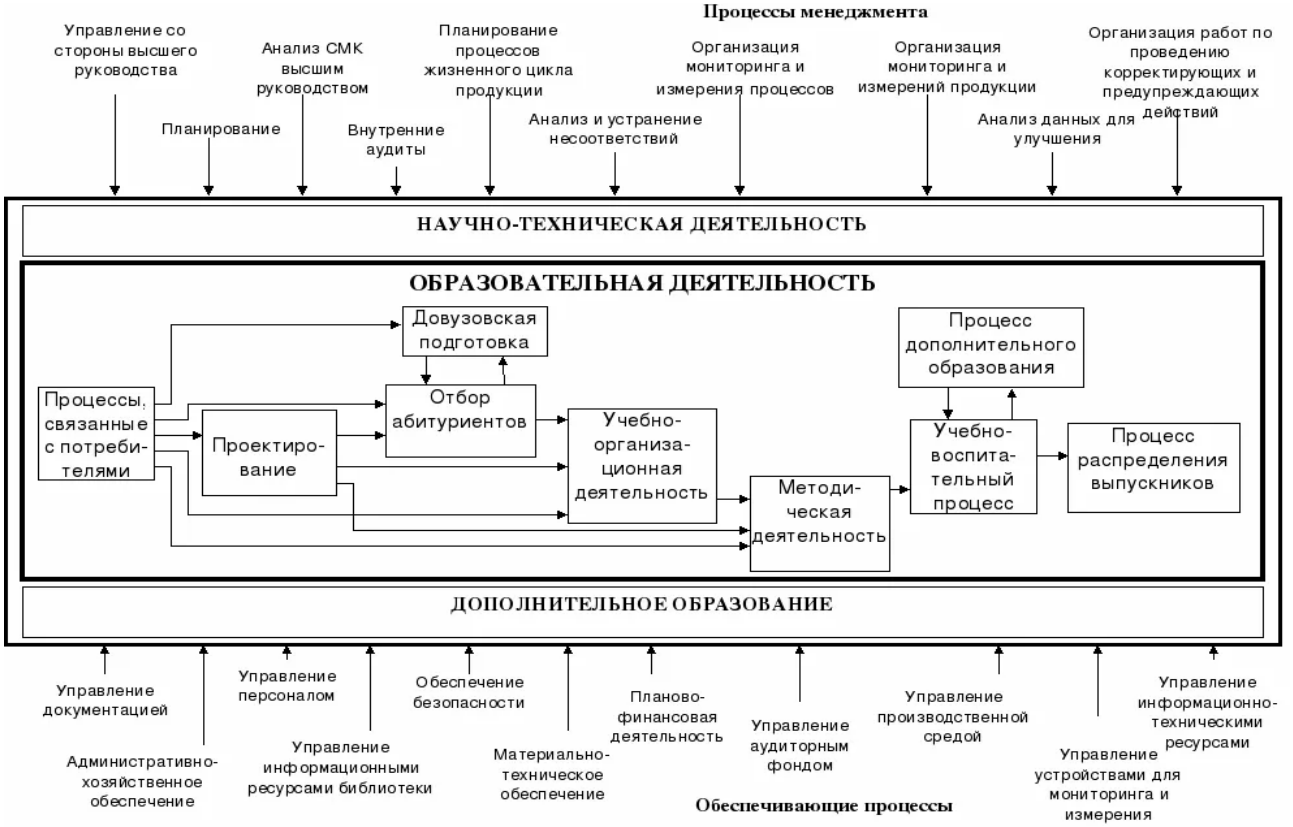



Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «5»

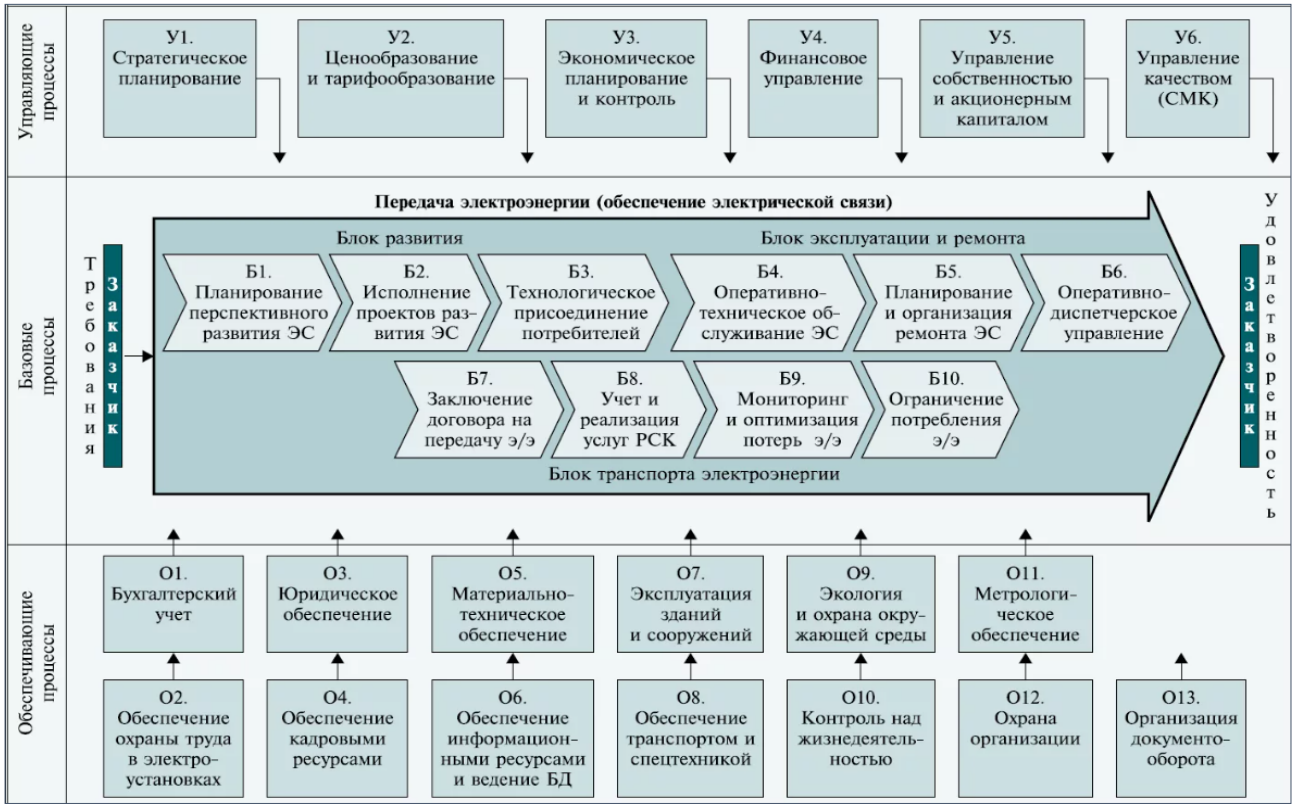



Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «6»




Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «7»

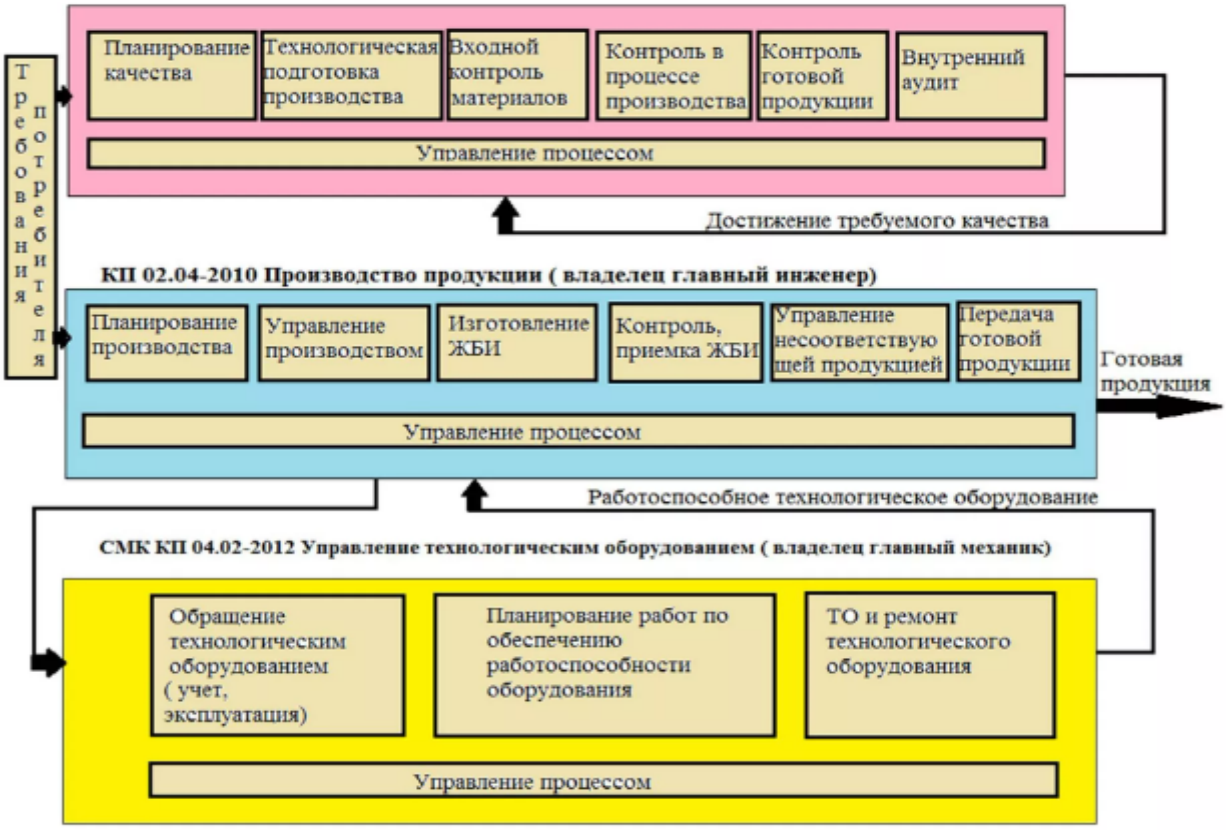



Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «8»




Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «9»

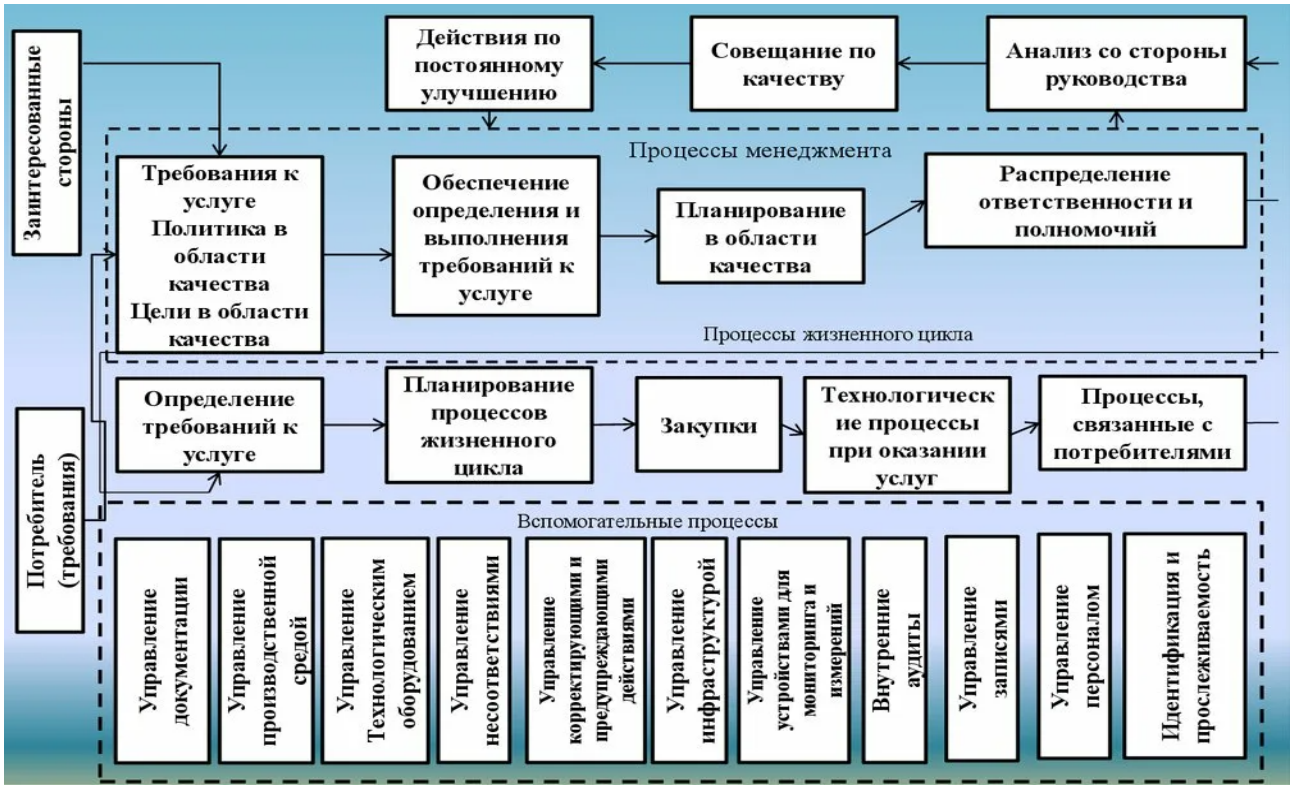



Рисунок – Сеть процессов и видов деятельности системы менеджмента качества организации «10»

Ситуационные задачи загружаются обучающимся в СУО «Moodle».

**2 Тестирование по результатам освоения материалов лекций и самостоятельной работы**

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы по изучению требований международных стандартов ИСО серии 9000, периодической и учебной литературы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО Moodle.

**1 В соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 организация должна:**

а) документально оформить все процессы;

б) утвердить процессы у потребителя;

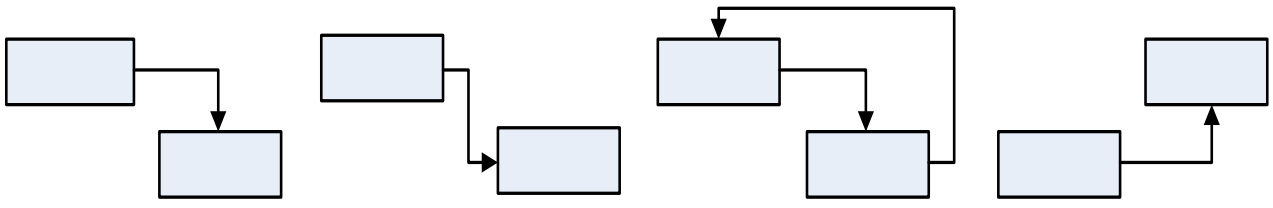
в) определить процессы и управлять ими;

г) все варианты верные.

**2 Согласно классификации процессов по назначению к каждому процессу, представленному в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:**

| Процесс | | Классификация процессов по назначению | |
|---|---|---|---|
| А | Управление знаниями организации | 1 | Основной процесс |
| Б | Мониторинг и оценка удовлетворенности потребителей | 2 | Обеспечивающий процесс |
| В | Выпуск продукции | 3 | Процесс менеджмента |
| Г | Управление документированной информацией | 4 | Критический процесс |

**3 На каком из ниже приведенных рисунков согласно классификации процессов по взаимодействию приведена обратная взаимосвязь по управлению?**



а б в г

**4 Какой из ниже приведенных процессов согласно классификации процессов по назначению является процессом менеджмента?**

а) управление несоответствующими результатами процессов;

б) организация внутреннего и внешнего обмена информацией;

в) Управление Целями в области качества;

г) проектирование и разработка продукции.

**5 Если организация использует аутсорсинг для выполнения некоторых процессов, которые влияют на соответствие продукта установленным требованиям, организация должна …**

а) передать ответственность за качество аутсорсинговой организации;

б) обеспечить со своей стороны, чтобы такие процессы находились под управлением;

в) управлять такими процессами только по требованию потребителя;

г) все варианты не верны.

**6 Какой из ниже приведенных процессов согласно классификации процессов по структуре взаимодействия является вертикальным?**

а) проектирование и разработка продукции;

б) производство продукции;

в) управление целями в области качества;

г) упаковка и хранение продукции;

**7 По уровням значимости процессы классифицируются на:**

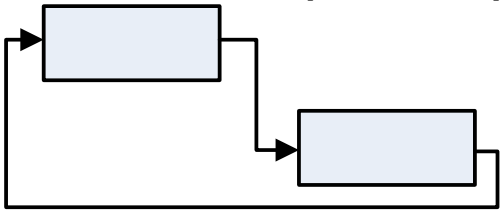
а) индивидуальные, вертикальные, горизонтальные;

б) взаимосвязь по управлению, взаимосвязь по входу, обратная связь по управлению, обратная связь по входу, взаимосвязь «выход-ресурс»;

в) суперпроцессы, гиперпроцессы, метапроцессы, субпроцессы, макропроцессы, микропроцессы;

г) основные процессы, обеспечивающие процессы, процессы менеджмента.

**8 Когда выход из одного процесса является входом для другого процесса, выход которого является для него входом, то согласно классификации процессов по взаимодействию это:**



а) обратная связь по управлению;

б) обратная связь по входу;

в) взаимосвязь по входу;

г) взаимосвязь «выход-механизм».

**9 Подберите соответствующий термин к определению (в именительном падеже с заглавной буквы).**

Метод управления, который представляет работу организации как последовательность взаимозависимых и дополняющих друг друга бизнес-процессов, направленных на повышение её эффективности.

Ответ: _____

**10 Какое из ниже приведенных положений нельзя отнести к описанию обеспечивающих процессов?**

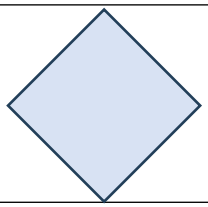
а) результат получает внутренний потребитель;

б) добавляют косвенную ценность продукции (услуге);

в) результат получает внешний потребитель;

г) не касаются основной продукции (услуги).

**11 Соотнесите символ блок-схемы (алгоритма) процесса с его наименованием:**

| Символ блок-схемы процесса | | Наименование символа блок-схемы процесса | |
|---|---|---|---|
| А |  | 1 | Действие процесса |
| Б |  | 2 | Решение |
| В |  | 3 | Начало процесса |
| Г |  | 4 | Направление процесса |

**12 Метод описания и визуализации процессов, позволяющий установить, кто выполняет то или иное действие, к какому функциональному отделу принадлежат исполнители:**

а) картирование взаимосвязей;

б) упрощенная блок-схема процесса (алгоритм);

*в)* межфункциональная блок-схема процесса*;*

*г)* многоуровневая блок-схема*.*

**13 Степень соответствия фактических результатов процесса запланированным:**

а) результативность процесса;

б) эффективность процесса;

в) гибкость процесса;

г) эластичность процесса.

**14 Идентификация процесса – это:**

а) система, по которой осуществляется отнесение процессов, составляющих деятельность организации, к различным классам;

б) присвоение процессу идентификатора, который позволяет отличать данный процесс от других процессов в организации;

в) приспосабливаемость к изменениям условий за счет внешних и внутренних причин;

г) непрерывный анализ и оценивание соответствия фактических значений измеряемых параметров процесса установленным, а также периодическое оценивание результативности и эффективности процесса.

**15 Процессы, оказывающие наибольшее (решающее) воздействие на достижение главных целей организации:**

а) критические процессы;

б) процессы менеджмента;

в) обеспечивающие процессы;

г) ключевые процессы.

**16 Какой из ниже приведенных процессов согласно классификации процессов по назначению является обеспечивающим процессом?**

а) планирование изменений в СМК;

б) управление рисками;

в) производство продукции;

г) управление персоналом.

**17 Управление процессами, переданными на аутсорсинг, …**

а) должно быть определено в СМК потребителя;

б) должно быть определено в СМК организации;

в) может быть определено в СМК поставщика;

г) все варианты верные.

**18 Как описывать бизнес-процессы?**

а) путем составления перечня функций, выполняемых во всех подразделениях;

б) составить перечень функций, входящих в каждый сквозной процесс;

в) с нижнего уровня – работ, выполняемых отдельными исполнителями («снизу-вверх»);

г) начиная описание с процессов верхнего уровня, а затем осуществляя детализацию до заданного уровня («сверху-вниз»).

**19 Подберите соответствующий термин к определению (в именительном падеже с заглавной буквы).**

Должностное лицо, несущее ответственность за организацию, надлежащее функционирование и результаты процесса и наделённое полномочиями и ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.

Ответ: _____

**20 Оценивается как отношение выходных ресурсов процесса к входным ресурсам:**

а) результативность процесса;

б) эффективность процесса;

в) гибкость процесса;

г) эластичность процесса.

## Раздел 2. Оптимизация бизнес-процессов организации.

### 1 Выполнение практических работ

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

**Примеры заданий для практических работ:**

1 Составить реестр процессов системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 (таблица).

Таблица – Реестр процессов системы менеджмента качества организации

| № п/п | Наименование процессов системы менеджмента качества организации | Пункт ГОСТ Р ИСО 9001 | Классификация процессов по назначению |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

2 Произвести классификацию процессов системы менеджмента качества организации по назначению. Результаты классификации процессов системы менеджмента качества организации по назначению отразить в таблице.

3 На основании разработанного реестра процессов системы менеджмента качества организации построить сеть процессов согласно форме, представленной на рисунке.

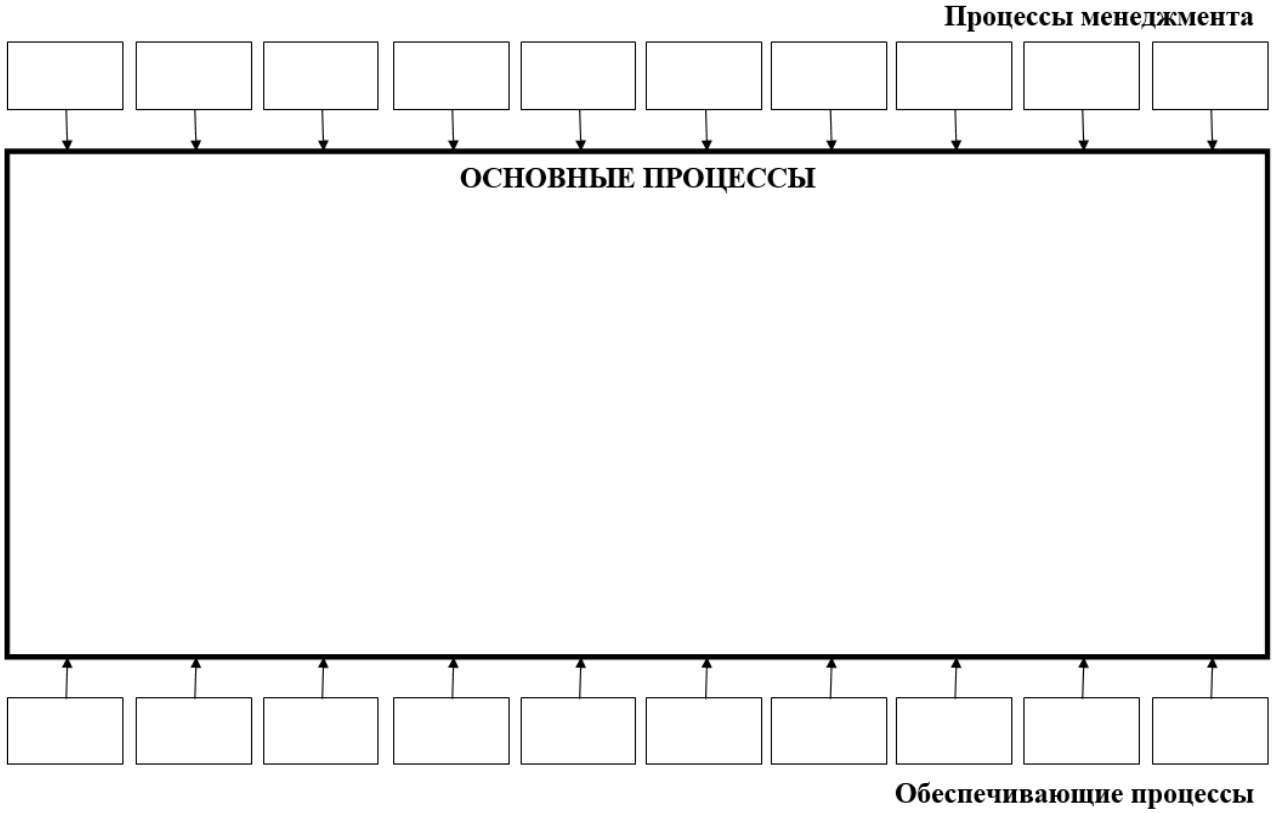



Рисунок – Последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации

4 Разработать модель процесса системы менеджмента качества организации. Определить поставщиков, потребителей и владельца процесса системы менеджмента качества организации.

5 Разработать блок-схему процесса системы менеджмента качества организации в формате «как есть».

6 На основе разработанной модели процесса системы менеджмента качества организации в формате «как есть» определить ключевые показатели KPI процесса системы менеджмента качества организации. Результаты оформить в виде таблицы.

Таблица – Показатели KPI процесса системы менеджмента качества организации

| Виды показателей KPI | Показатели KPI |
|---|---|
| 1 KPI результата | 1.1 |
| | 1.2 |
| | 1.*n* |
| 2 KPI затрат | 2.1 |
| | 2.2 |
| | 2.*n* |
| 3 KPI функционирования | 3.1 |
| | 3.2 |
| | 3.*n* |
| 4 KPI производительности | 4.1 |
| | 4.2 |
| | 4.*n* |
| 5 KPI эффективности | 5.1 |
| | 5.2 |
| | 5.*n* |

7 Проанализировать собранные значения показателей KPI процесса системы менеджмента качества организации. Выявить проблемы и проблемные показатели KPI в процессе системы менеджмента качества организации.

8 Провести анализ причин проблем в процессе системы менеджмента качества организации с помощью диаграммы причинно-следственных связей (диаграммы Исикавы).

9 Выбрать и обосновать применение методов оптимизации процесса системы менеджмента качества организации. Применить методы оптимизации процесса системы менеджмента качества организации (например, карту потока создания ценности).

10 На основании предложенных мероприятий по совершенствованию процесса системы менеджмента качества организации разработать модель оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации.

11 Разработать блок-схему процесса системы менеджмента качества организации в формате «как надо». Отразить на блок-схеме

процесса системы менеджмента качества организации изменения ключевых параметров процесса системы менеджмента качества организации: входов, выходов, управляющих воздействий, ресурсов, последовательности этапов реализации и т.д.

12 Разработать план внедрения оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации (переход от состояния «как есть» к состоянию «как надо») в соответствии с таблицей.

Таблица – План внедрения оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации

| Описание состояния «как есть» (проблема) | Описание состояния «как надо» (мероприятия) | Ответственный исполнитель | Срок | Ожидаемый результат |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

**2 Выполнение домашнего задания**

Домашние задания используются для определения степени усвоения материалов практических занятий, а также выполнения самостоятельной работы по изучению международных стандартов ИСО серии 9000, периодической и учебной литературы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся.

Домашние задания выполняются по организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовой работе.

**Домашнее задание:**

**Задание 1.** Приведите пример декомпозиции процесса системы менеджмента качества организации в соответствии с формой, приведенной на рисунке. Примеры процессов системы менеджмента качества:

**1.1** Процесс системы менеджмента качества «Управление Политикой в области качества».

**1.2** Процесс системы менеджмента качества «Управление рисками».

**1.3** Процесс системы менеджмента качества «Управление Целями в области качества».

**1.4** Процесс системы менеджмента качества «Управление персоналом».

**1.5** Процесс системы менеджмента качества «Управление документированной информацией».

**1.6** Процесс системы менеджмента качества «Производство продукции и предоставление услуг».

**1.7** Процесс системы менеджмента качества «Мониторинг и оценка удовлетворенности потребителей».

**1.8** Процесс системы менеджмента качества «Внутренние аудиты».

**1.9** Процесс системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства».

**1.10** Процесс системы менеджмента качества «Управление несоответствиями и проведение корректирующих действий».

**Задание 2.** Проведите SWOT-анализ процесса системы менеджмента качества организации. Используйте методологию 4М (материалы, оборудование, методы, люди).

**Задание 3.** Идентифицируете ключевые и критические процессы системы менеджмента качества организации. Приведите обоснование выделенных ключевых и критических процессов системы менеджмента качества организации.

**Задание 4.** Перечислите процессы, передаваемые организацией на аутсорсинг. Обоснуйте целесообразность применения аутсорсинга в организации. Определите основные факторы (критерии) отказа организации от перевода бизнеса на аутсорсинг. Какие критерии и методы контроля определены организацией в целях управления процессами, выполняемые сторонними организациями (переданными на аутсорсинг).

Домашнее задание загружается обучающимся в СУО «Moodle».

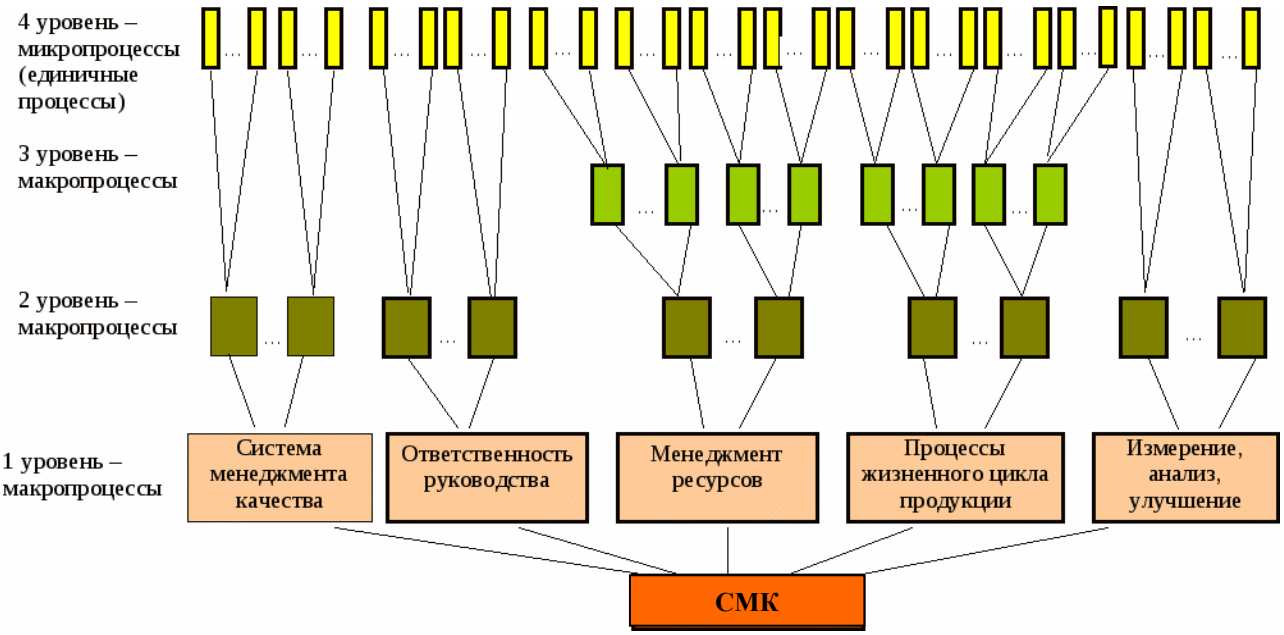



Рисунок – Декомпозиция процессов
системы менеджмента качества организации

## 3 Оценка выполнения курсовой работы

В рамках учебной дисциплины предусмотрена самостоятельная работа обучающихся, результатом выполнения которой является оформленная в соответствии с требованиями пояснительная записка курсовой работы на тему «Оптимизация бизнес-процесса _____

*(наименование бизнес-процесса)* в условиях _____ *(наименование организации)*».

Задание и методические указания к выполнению курсовой работы размещены в СУО «Moodle».

Перед выдачей темы курсовой работы обучающийся знакомится с графиком её выполнения и критериями оценки. Выполненная пояснительная записка курсовой работы загружается обучающимся в СУО «Moodle».

**Вопросы к зачету для промежуточной аттестации**

1 Понятия «процесс», «бизнес-процесс». Модель процесса системы менеджмента качества организации.

2 Основные этапы внедрения процессного подхода в организации.

3 Выделение процессов системы менеджмента качества организации.

4 Классификация процессов системы менеджмента качества организации. Ключевые и критические процессы.

5 Идентификация процессов системы менеджмента качества организации.

6 Определение последовательности и взаимодействия процессов (сеть процессов) системы менеджмента качества организации.

7 Назначение владельцев процессов системы менеджмента качества организации. Владелец процесса. Основные критерии для выбора владельца процесса.

8 Графическое описание процессов системы менеджмента качества организации.

9 Матрица распределения ответственности и полномочий по этапам процесса системы менеджмента качества организации.

10 Менеджмент рисков процессов системы менеджмента качества организации.

11 Определение критериев результативности и эффективности для управления процессами системы менеджмента качества организации.

12 Методы описания и визуализации процессов системы менеджмента качества организации.

13 Порядок управления процессом системы менеджмента качества организации. Управление процессом с позиции цикла PDCA.

14 Показатели процесса системы менеджмента качества организации. Классификация показателей процесса системы менеджмента качества организации.

15 Методика анализа показателей процесса системы менеджмента качества организации с позиций определения его эффективности и результативности.

16 Методика анализа показателей процесса системы менеджмента качества организации с помощью статистических методов.

**Вопросы к защите курсовой работы**

1 Дайте определение термина «бизнес-процесс».

2 В чем состоят особенности основных бизнес-процессов?

3 Охарактеризуйте обеспечивающие бизнес-процессы.

4 Раскройте особенности бизнес-процессов управления.

5 Охарактеризуйте бизнес-процессы развития.

6 В чем состоит необходимость моделирования бизнес-процессов?

7 Охарактеризуйте способы описания и моделирования бизнес-процессов (текстовый, табличный, графический).

8 Перечислите этапы моделирования бизнес-процессов.

9 Опишите полную бизнес-модель организации.

10 Какие шаблоны организационного бизнес-моделирования применяются в деятельности организаций? В чем их сущность?

11 Какие критерии оцениваются при выборе приоритетных бизнес-процессов для оптимизации?

12 В чем заключается роль и значение критических факторов успеха организации при оптимизации бизнес-процессов?

13 Как осуществляется оценка степени проблемности бизнес-процессов?

14 В чем сущность матрицы ранжирования бизнес-процессов?

15 Какие барьеры учитываются при оценке возможности проведения изменений в бизнес-процессах?

16 Перечислите ключевые показатели бизнес-процессов.

17 Раскройте сущность реинжиниринга бизнес-процессов.

18 Какие факторы вызывают необходимость реинжиниринга бизнес-процессов?

19 Назовите основные преимущества реинжиниринга бизнес-процессов.

20 В каких случаях проводится реинжиниринг бизнес-процессов?

21 В чем состоит отличие реинжиниринга и совершенствования бизнес-процессов?

22 Перечислите виды реинжиниринга бизнес-процессов.

23 В чем отличие реинжиниринга и реструктуризации?

24 Охарактеризуйте этапы проведения реинжиниринга бизнес-процессов.

25 Назовите принципы перепроектирования бизнес-процессов.

26 Обоснуйте условия успешного реинжиниринга.

27 Охарактеризуйте типичные ошибки при проведении реинжиниринга.

28 В чем сущность формализованных универсально-принципиальных методов оптимизации бизнес-процессов?

29 Какую роль играют методы бенчмаркинга при оптимизации бизнес-процессов?

30 В чем сущность методов групповой работы при оптимизации бизнес-процессов?

31 Охарактеризуйте метод пяти вопросов.

32 Охарактеризуйте метод параллельного выполнения работ.

33 Дайте характеристику метода устранения временных разрывов.

34 В чем сущность метода «Разработка нескольких вариантов бизнес-процесса»?

35 Охарактеризуйте метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса.

36 В чем сущность согласования результатов с требованиями?

37 Охарактеризуйте метод «Интеграция с клиентами и поставщиками бизнес-процесса».

38 В чем сущность метода минимизации устной информации?

39 В чем состоит стандартизация форм сбора и передачи информации?

40 Раскройте сущность метода «Организация точек контроля».

41 В чем состоит метод причинно-следственных связей или бездефектности работы?

42 Назовите технологии постоянного совершенствования.