

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Василенко В.Н.  
(подпись) (Ф.И.О.)

" 26 " \_\_\_\_\_ 05 \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление процессами**

Направление подготовки

27.04.02 Управление качеством

Направленность подготовки

Системы менеджмента качества инновационной деятельности

Квалификация выпускника  
**Магистр**

Воронеж

## 1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Управление процессами» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

01 Образование и наука (в сферах: реализации основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ; научных исследований);

15 Рыбоводство и рыболовство (в сфере разработки и сопровождения системы управления качеством в организациях по производству продукции из рыбы и морепродуктов);

26 Химическое, химико-технологическое производство (в сфере производства химического и биотехнологического комплекса в части создания эффективной системы управления качеством на биотехнологическом производстве);

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере анализа и улучшения качества работы предприятий и организаций любой отраслевой принадлежности и организационной формы, совершенствования их систем управления качеством на основе принципов и подходов всеобщего управления качеством (TQM), а также научного исследования и совершенствования собственно систем управления качеством).

Дисциплина направлена на решение задач профессиональной деятельности следующих типов: научно-педагогический, производственно-технологический, организационно-управленческий.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки/специальности (27.04.02 Управление качеством).

## 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1.	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	ИД1 <sub>ОПК-9</sub> – Осуществляет разработку методических и нормативных документов в области управления качеством
2.	ПКв-2	Способен производить анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемой продукции	ИД2 <sub>ПКв-2</sub> – Организует работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 <sub>ОПК-9</sub> – Осуществляет разработку методических и нормативных документов в области управления качеством	Знает: методические и нормативные документы в области управления процессами
	Умеет: разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством
	Имеет навыки: руководства создания методических и нормативных документов в области управления качеством
ИД2 <sub>ПКв-2</sub> – Организует работы по выявлению причин возникновения	Знает: причины возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям

претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям	Умеет: организовать сбор информации и статистических данных о претензиях и рекламациях к изготавливаемым изделиям; организовать работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям
	Имеет навыки: принятия решений о допуске продукции к производству и разрабатывает мероприятия по снижению несоответствий продукции

### 3 Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина относится к *обязательной части* Блока 1 ООП. Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися дисциплины «Современные проблемы управления качеством».

Дисциплина является предшествующей для производственной практики, преддипломной практики.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3** зачетные единицы.

Виды учебной работы	Всего ак. ч.	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч.
		2
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
<b>Контактная работа, в т. ч. аудиторные занятия:</b>	<b>47,55</b>	<b>47,55</b>
Лекции	9	9
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	9	9
Практические занятия (ПЗ)	38	38
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	38	38
Консультации текущие	0,45	0,45
Вид аттестации (зачет)	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>60,45</b>	<b>60,45</b>
Проработка материалов по учебникам	15	15
Подготовка к защите по практическим работам (собеседование)	15	15
Подготовка к выполнению тестовых заданий	15	15
Подготовка к выполнению кейс-заданий	15,45	15,45

**5 Содержание дисциплины, структурированное по разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

#### 5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, ак. ч
1	Процессный подход, цели и задачи процессного подхода	Основные понятия и определения в области системного управления качеством. Цели и принципы процессного подхода.	20
2	Классификация и виды процессов. Определение параметров процессов. Управление ресурсами	Классификация и виды процессов. Определение параметров процессов. Управление ресурсами процесса	20

	процесса		
3	Моделирование процессов и систем качества. Характеристики эффективности процессов	Порядок проведения работ по идентификации и проектированию процессов. Построение моделей функционирования процессов. Взаимодействие между процессами	20
4	Документирование процессов	Методические и нормативные документы в области управления качеством. Управление документацией процессов. Формы описания процессов.	20
5	Методы оценки и управления процессами принятие управленческих решений для улучшения процессов	Определение критериев оценки процессов. Анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемой продукции. Инструменты и методы управления процессами. Методы оценки процессов. Принятие и реализация управленческих решений для улучшения качества процессов	28
6	<i>Консультации текущие</i>		0,45
7	<i>Зачет</i>		0,1

## 5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч	ПЗ, ак. ч	ЛР, ак. ч	СРО, ак. ч
1	Процессный подход цели и задачи процессного подхода	2	8	-	10
2	Классификация и виды процессов. Определение параметров процессов. Управление ресурсами процесса	2	8	-	10
3	Моделирование процессов и систем качества. Характеристики эффективности процессов	2	8	-	15
4	Документирование процессов	2	8	-	15
5	Методы оценки и управления процессами принятие управленческих решений для улучшения процессов	1	6	-	10,45
6	<i>Консультации текущие</i>				0,45
7	<i>Зачет</i>				0,1

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Процессный подход цели и задачи процессного подхода	Основные понятия и определения в области системного управления качеством. Цели и принципы процессного подхода.	2
2	Классификация и виды процессов. Определение параметров процессов. Управление ресурсами процесса	Классификация и виды процессов. Определение параметров процессов. Управление ресурсами процесса	2
3	Моделирование процессов и систем качества. Характеристики эффективности процессов	Порядок проведения работ по идентификации и проектированию процессов. Построение моделей функционирования процессов. Взаимодействие между процессами	2
4	Документирование процессов	Методические и нормативные документы в области управления качеством. Управление документацией процессов. Формы описания процессов.	2
5	Методы оценки и управления процессами принятие управленческих решений для	Определение критериев оценки процессов. Анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к	1

	улучшения процессов	изготавливаемой продукции. Инструменты и методы управления процессами. Методы оценки процессов. Принятие и реализация управленческих решений для улучшения качества процессов	
--	---------------------	---	--

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических занятий	Трудоемкость, ак. ч.
1	Процессный подход цели и задачи процессного подхода	Понятие процессный подход	4
		Применение процессного подхода при управлении предприятием	4
2	Классификация и виды процессов Определение параметров процессов Управление ресурсами процесса	Определить структуру процессов и ответственности в организации	2
		Построить модель процессов организации	4
		Установить цели и задачи процессов	2
3	Моделирование процессов и систем качества. Характеристики эффективности процессов	Моделирование процессов Закупки	2
		Моделирование процесса контроля	2
		Моделирование процесса сбыта	2
		Моделирование процесса маркетинг	2
4	Документирование процессов	Изучение методических и нормативных документов в области управления качеством. Разработка документации для проектирования процесса.	4
		Разработка карты процесса	4
5	Методы оценки и управления процессами принятие управленческих решений для улучшения процессов	Применение 7 новых инструментов для оценки процессов	2
		Анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемой продукции	4

### 5.2.3 Лабораторный практикум «не предусмотрен»

### 5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак. ч.
1	Процессный подход цели и задачи процессного подхода	Проработка материалов по учебникам	2
		Подготовка к защите по практическим работам (собеседование)	2
		Подготовка к выполнению тестовых заданий	2
		Подготовка к выполнению кейс-заданий	4
2	Классификация и виды процессов Определение параметров процессов Управление ресурсами процесса	Проработка материалов по учебникам	2
		Подготовка к защите по практическим работам (собеседование)	2
		Подготовка к выполнению тестовых заданий	2
		Подготовка к выполнению кейс-заданий	4
3	Моделирование процессов и систем	Проработка материалов по учебникам	4

	качества. Характеристики эффективности процессов	Подготовка к защите по практическим работам (собеседование)	4
		Подготовка к выполнению тестовых заданий	4
		Подготовка к выполнению кейс-заданий	3
4	Документирование процессов	Проработка материалов по учебникам	4
		Подготовка к защите по практическим работам (собеседование)	4
		Подготовка к выполнению тестовых заданий	4
		Подготовка к выполнению кейс-заданий	3
5	Методы оценки и управления процессами принятие управленческих решений для улучшения процессов	Проработка материалов по учебникам	2
		Подготовка к защите по практическим работам (собеседование)	2
		Подготовка к выполнению тестовых заданий	2
		Подготовка к выполнению кейс-заданий	4,45

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Уилер, Д. Статистическое управление процессами [Текст] : оптимизация бизнеса с использованием контрольных карт Шухарта : пер. с англ. / Д. Уилер, Д. Чамберс. - 2-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 409 с.

2. Самсонова М. В. Управление процессами: учебно-практическое пособие УлГТУ, 2014. 187 с.

### 6.2 Дополнительная литература:

1. Федюкин, В. К. Управление качеством производственных процессов [Текст] : учебное пособие для студ. вузов / В. К. Федюкин. - 2-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2013. - 232 с. -

2. Галямина, И. Г. Управление процессами [Текст] : учебник для бакалавров и магистров (гриф УМО) / И. Г. Галямина. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с.

### 6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Лихачева Л.Б. Управление процессами [Электронный ресурс] Задания к контрольной работе / Воронеж. гос. ун. инж. технол. ; сост. О.П Дворянинова., Л. Б. Лихачева, Л.И. Назина . – Воронеж : ВГУИТ, 2015.- 7 с. - Режим доступа: <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/1742>

2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. – Режим доступа: <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488>

### 6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="https://www.edu.ru/">https://www.edu.ru/</a>
Научная электронная библиотека	<a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Национальная исследовательская компьютерная сеть	<a href="https://niks.su/">https://niks.su/</a>

<i>России</i>	
<i>Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»</i>	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
<i>Электронная библиотека ВГУИТ</i>	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
<i>Сайт Министерства науки и высшего образования РФ</i>	<a href="https://minobrnauki.gov.ru/">https://minobrnauki.gov.ru/</a>
<i>Портал открытого on-line образования</i>	<a href="https://npoed.ru/">https://npoed.ru/</a>
<i>Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»</i>	<a href="https://education.vsu.ru/">https://education.vsu.ru/</a>

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

При изучении дисциплины используется программное обеспечение и информационные справочные системы: информационная среда для дистанционного обучения «Moodle», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение:

Программы	Лицензии, реквизиты, поддерживающие документы
Microsoft Windows 7	Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level # No Level #47881748 от 24.12.2010 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
Microsoft Office Professional Plus 2007	Microsoft OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Microsoft Office Professional Plus 2007 Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
КОМПАС 3D	LTv12, бесплатное ПО <a href="http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html">http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html</a>
Microsoft Windows XP	Microsoft Open License Academic OPEN No Level # No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a>
AdobeReaderXI	AdobeReaderXI, бесплатное ПО <a href="https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html">https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html</a>
Автоматизированная интегрированная библиотечная система «МегаПро»	Номер лицензии 104-2015, 28.04.2015 г., договор №2140 от 08.04.2015 г. Уровень лицензии «Стандарт»

### 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория № 522 для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

а.522 Учебная аудитория для проведения лекционного типа, практических, лабораторных занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	13 комплектов мебели. Мультимедийная техника: Ноутбук AcerExtensa 15,6; проектор ASER X1160Z. DPL; экран 180* 180 см ScreenMediaEconomy белый. Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.	Microsoft Windows 7 , Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level # No Level #47881748 от 24.12.2010 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Microsoft Office Professional Plus 2007 Microsoft OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Microsoft Office Professional Plus 2007 Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г.
--	---	---

		<a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> КОМПАС 3D LTv12, бесплатное ПО <a href="http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html">http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html</a>
--	--	--

### Аудитория для самостоятельной работы студентов

А.539Аудитория для СРО.	3 комплекта мебели. Компьютер со свободным доступом в сеть Интернет. ЭВМ IBM-PC Pentium;	Microsoft Windows 7 , Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level # No Level #47881748 от 24.12.2010 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> Microsoft Office Professional Plus 2007 Microsoft OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. <a href="http://eopen.microsoft.com">http://eopen.microsoft.com</a> КОМПАС 3D LTv12, бесплатное ПО <a href="http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html">http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html</a> MicrosoftVisio 2007 Сублицензионный договор №42082/VRN3 От 21 августа 2013 года на право использования программы DreamSparkElectronicSoftwareDeliver NanoCAD 5.1 Лицензионный номер NC50B-6D1FABF467CF-150394
-------------------------	--	---

### 8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

**Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины (модуля) включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к рабочей программе

**1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения**

**1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом**

Виды учебной работы	Всего ак. ч.	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч.
		2
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа, в т. ч. аудиторные занятия:</b>	<b>17,5</b>	<b>17,5</b>
Лекции	4	4
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	4	4
Практические занятия (ПЗ)	12	12
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	12	12
Консультации текущие	0,6	0,6
Рецензирование контрольной работы	0,8	0,8
<b>Вид аттестации (зачет)</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>86,6</b>	<b>86,6</b>
Подготовка к зачету (собеседование)	20	20
Выполнение контрольной работы	9,2	9,2
Проработка материалов по учебникам	10	10
Подготовка к защите по практическим работам (собеседование)	20	20
Подготовка к выполнению тестовых заданий	10	10
Подготовка к выполнению кейс-заданий	17,4	17,4
<b>Подготовка к зачету (контроль)</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>