

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.)
" 25 " _____ 05 _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Управление процессами

Направление подготовки

27.04.02 Управление качеством

Направленность подготовки

Системы менеджмента качества инновационной деятельности

Квалификация выпускника
Магистр

Воронеж

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 _{опк-9} – 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 _{пкв-2} – Организует работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{опк-9} – 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 _{пкв-2} – Организует работы по	Знает: причины возникновения претензий и рекламаций к

выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям	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 ООПВО

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
Контактная работа, в т. ч. аудиторные занятия:	47,55	47,55
Лекции	9	9
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
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
Самостоятельная работа:	60,45	60,45
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	Классификация и виды процессов. Определение параметров процессов. Управление ресурсами процесса	20

	Управление ресурсами 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 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	1
---	---	--	---

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	Проработка материалов по учебникам	2
		Подготовка к защите по практическим работам (собеседование)	2
		Подготовка к выполнению тестовых заданий	2

	процесса	Подготовка к выполнению кейс-заданий	4
3	Моделирование процессов и систем качества. Характеристики эффективности 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
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.vsu.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.vsu.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	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsuet.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsuet.ru/

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. http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office Professional Plus 2007	Microsoft OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com
КОМПАС 3D	LTV12, бесплатное ПО http://zoomexe.net/ofis/project/2767-kompas-3d.html
Microsoft Windows XP	Microsoft Open License Academic OPEN No Level # No Level #44822753 от 17.11.2008 г. http://eopen.microsoft.com
AdobeReaderXI	AdobeReaderXI, бесплатное ПО https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html
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

Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена по адресу <http://vsuet.ru>.

Ауд. 522 Учебная аудитория для проведения учебных занятий	Проектор Epson, ноутбук Aser Extensa 15,6
А. 529 Компьютерный класс	Компьютер IBM-PC Pentium (8 шт.)

Самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

А.539 Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Компьютер (Core i5-3450), сетевой коммутатор для подключения к сети интернет
--	--

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся может осуществляться при использовании:

Зал научной литературы ресурсного центра ВГУИТ: компьютеры Regard - 12 шт.

Студенческий читальный зал ресурсного центра ВГУИТ: моноблоки - 16 шт.

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 входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
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
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа, в т. ч. аудиторные занятия:	17,5	17,5
Лекции	4	4
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
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
Вид аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	86,6	86,6
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
Подготовка к зачету (контроль)	3,9	3,9

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

Управление процессами

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ 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 _{опк-9} – 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 _{пкв-2} – Организует работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{опк-9} – 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 процессами
	Имеет навыки: разработки методических и нормативных документов в области управления процессами
ИД2 _{пкв-2} – Организует работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям	Знает: причины возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям
	Умеет: проводить работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям
	Имеет навыки: организации работ по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям

2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1.	Процессный подход цели и задачи процессного подхода	ОПК-9 ПКв-2	тест	78-83	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо
			собеседование (зачет)	1-11	Контроль преподавателем Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо
			практическое занятие (собеседование, вопросы к защите по	66-68	Защита практических работ Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% -

			практическим работам)		неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично
2.	Классификация и виды процессов Определение параметров процессов Управление ресурсами процесса	ОПК-9 ПКв-2	тест	84-90	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо
			собеседование (зачет)	12-24	Контроль преподавателем Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо
			практическое занятие (собеседование, вопросы к защите по практическим работам)	69-72	Защита практических работ Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично
3.	Моделирование процессов и систем качества. Характеристики эффективности процессов	ОПК-9 ПКв-2	тест	91-95	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо
			собеседование (зачет)	25-38	Контроль преподавателем Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо
			практическое занятие (собеседование, вопросы к защите по практическим работам)	73-75	Защита практических работ Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично
4.	Документирование процессов	ОПК-9 ПКв-2	тест	96-99	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно;

			<p>собеседование (зачет)</p> <p>39-48</p> <p>75- 84,99% -хорошо</p> <p>Контроль преподавателем Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо</p>
			<p>практическое занятие (собеседование, вопросы к защите по практическим работам)</p> <p>76</p> <p>Защита практических работ Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично</p>
5.	Методы оценки и управления процессами принятие управленческих решений для улучшения процессов	ОПК-9 ПКв-2	<p>тест</p> <p>100-102</p> <p>Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо</p> <p>собеседование (зачет)</p> <p>49-62</p> <p>Контроль преподавателем Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо</p> <p>практическое занятие (собеседование, вопросы к защите по практическим работам)</p> <p>77</p> <p>Защита практических работ Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично</p> <p>Кейс-задание</p> <p>63-65</p> <p>Проверка кейс-задания Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично</p>

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на практических занятиях, тестовые задания в виде решения контрольных работ на практических работах и самостоятельно. Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60 % от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

Каждый вариант теста включает 20 контрольных заданий, из них:

- 5 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 5 контрольных заданий на проверку навыков.

3.1 Собеседование (зачет)

3.1.1 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

Номер	Текст вопроса
1	Алгоритм описания процессов
2	Основные определения и понятия в области управления процессами
3	Выбор критериев идентификации процессов
4	Основные характеристики основных процессов
5	Основные характеристики вспомогательных процессов
6	Идентификация процессов
7	Методы разработки документов
8	Выбор процессов организации
9	Определение целей процессов организации
10	Порядок и состав работ при реализации процессного подхода
11	Разработка плана обеспечения процессов ресурсами
12	Документы обеспечивающие функционирование вспомогательных процессов
13	Характеристики эффективности процессов 14 Методы улучшения процессов
14	Инструменты для описания процессов 16 Методы оценки процессов
15	Определение критериев оценки процессов
16	Идентификация процессов
17	Уровни управления в организации

3.1.2 ПКв-2 Способен производить анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемой продукции

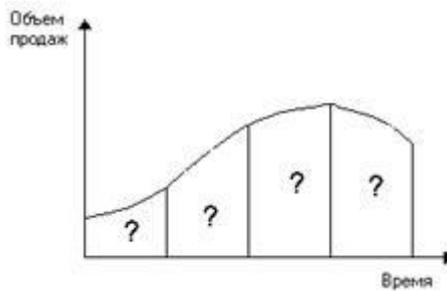
Номер	Текст вопроса
18	Карта процесса
19	Ресурсы процесса
20	Входы процесса
21	Выходы процесса
22	Ответственный за процесс
23	Модель процесса
24	Эталонная модель
25	Эталон
26	Ресурсы процесса

27	Аудит процесса
28	Цель аудита процесса
29	Программа аудита процесса
30	Порядок подтверждения соответствия процесса
31	Принципы аудита
32	Нормативная база проведения аудита
33	Методы сбора информации о процессе
34	Требования к аудиторам
35	Цели оценки процесса
36	Типы вопросов при аудите
37	Несоответствия процесса
38	Жизненный цикл продукции
39	Инструменты оценки процесса
40	Планирование качества процессов
41	Документы обеспечивающие функционирование основных процессов
42	Методы оценки результативности
43	Эффективность процессов
44	Специальные процессы
45	Средства управления качеством
46	Принципы управления качеством
47	Коэффициент весомости
48	Значимость процесса
49	Оптимизация бизнес
50	Реинжиниринг бизнес процесса
51	Алгоритм анализа процесса
52	Уровни измерения процесса
53	Методы мониторинга процесса
54	Виды анализ бизнес процесса (кач , кол)
55	Анализ проблем процесса
56	Результаты процесса проектирования
57	Результаты процесса управления ресурсам
58	Результаты процесса создания документации процесса
59	Результаты процесса планирования процесса
60	Роль стандартизации в управлении качеством процесса
61	Модель процесса по Винеру -Адлеру
62	Показатели процесса

3.2 Кейс-задачи (задания) к зачету

3.2.1 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

Номер вопроса	Кейс-задания
63	<p>Индивидуальный предприниматель Сидорова А.И. по техническому регламенту производит продукцию, подлежащую декларированию. В целях экономии средств на испытания производители решили объединиться и открыть свою испытательную лабораторию. Объем партии производимой продукции у Сидоровой А. И. – 200 изделий.</p> <p>Укажите, из оплаты каких видов работ будет состоять стоимость декларирования продукции при наличии собственной испытательной лаборатории</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Испытания 2. Сертификация 3. Регистрация декларации 4. Инспекционный контроль <p>Решение: Процедура декларирования предусматривает проведение испытаний и принятие</p>

	<p>декларации. Поскольку испытательная лаборатория открыта на базе действующего предприятия, то расходы предприятие-изготовитель понесет только в виде оплаты за регистрацию декларации в органе по сертификации.</p>
64	<p>На рисунке укажите стадии (фазы) жизненного цикла товара.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стадия подготовки к вводу товара на рынок. 2. Стадия спада. 3. Стадия зрелости. 4. Стадия роста. 5. Стадия насыщения  <p>Ответ: Стадии (фазы) жизненного цикла товара, по порядку расположения на графике: 1, 4, 3, 5, 2.</p>

3.2.2 ПКв-2 Способен производить анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемой продукции

Номер вопроса	Кейс-задания
65	<p>Производственная себестоимость валовой (товарной) продукции предприятия – 200 млн руб.; себестоимость полностью забракованной продукции – 15 млн руб.; затраты на устранение дефектов по исправимому браку – 2 млн руб.; стоимость реализованной продукции с неисправимым браком по цене использования – 1,5 млн руб.; сумма, удержанная с лиц – виновников брака, – 3 млн руб.; стоимость планируемых потерь от забракованной продукции – 4 млн руб. Определите абсолютный и относительный размер брака, абсолютный и относительный размер потерь от брака, а также фактическое отклонение потерь от брака по сравнению с плановыми.</p> <p>Решение</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение абсолютного размера брака: $B_a = 15 + 2 = 17 \text{ млн руб.}$ 2. Определение абсолютного размера потерь от брака: $B_{a,п} = 17 - 1,5 - 3 = 12,5 \text{ млн руб}$ 3. Определение относительного размера брака: $B_o = (17/200)100 = 8,5\%$ 4. Определение относительного размера потерь от брака: $B_{o,п} = (12,5/200)100 = 6,25\%$ 5. Определение фактических потерь от брака по сравнению с плановыми: $B_f = (12,5/4)100 = 3,1 \text{ раза}$ <p>Фактические потери от брака превысили плановые в 3,1 раза.</p> 6. Определение экономии затрат на 1 % снижения брака: $\text{Э} = 12,5/6,25 = 2 \text{ млн руб.}$

3.3 Защита практической работы

3.3.1 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

Номер вопроса	Текст вопросов к практическим занятиям
66	Понятие процессный подход.
67	Применение процессного подхода при управлении предприятием
68	Определить структуру процессов и ответственности в организации.
69	Построить модель процессов организации
70	Установить цели и задачи процессов

3.3.2 ПКв-2 Способен производить анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемой продукции

Номер вопроса	Текст вопросов к практическим занятиям
71	Моделирование процессов закупки
72	Моделирование процесса контроля
73	Моделирование процесса сбыта
74	Моделирование процесса маркетинг
75	Разработка документации для проектирования процесса.
76	Разработка карты процесса
77	Применение 7 новых инструментов для оценки процессов

Процентная шкала 0-100 %;

85-100% - отлично (практическая работа выполнена в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета);

75- 84,99% - хорошо (практическая работа выполнена в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета; б) или не более двух недочетов);

60-74,99% - удовлетворительно (практическая работа выполнена в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов);

0-59,99% - неудовлетворительно (число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий).

3.4 Тесты (тестовые задания к зачету)

3.4.1 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

Номер вопроса	Тест (тестовое задание)
78	Подход к организации и анализу деятельности компании, основанный на выделении и рассмотрении ее бизнес-процессов, каждый из которых протекает во взаимосвязи с другими бизнес-процессами компании или внешней средой называется _____

	Ответ: Процессный подход)	
79	_____ - _____ регулярно повторяющаяся последовательность действий, направленных на получение заданного результата, ценного для организации Ответ: Бизнес-процесс	
80	Установите соответствие термина и его определения:	
	1 Результат бизнес-процесса	А То, ради чего осуществляется бизнес-процесс
	2 Владелец бизнес-процесса	Б Должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.
	3 Исполнители бизнес-процесса	В Команда специалистов из различных функциональных областей (кросс-функциональная команда), выполняющих действия процесса
	4 Вход бизнес-процесса	Г Ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые преобразовываются или потребляются при выполнении процесса.
	Ответ: 1А, 2Б, 3В, 4Г	
81	Расположите этапы цикла PDCA в правильной последовательности: 1 Планируй (Plan): 2 Действуй (Action): 3 Проверь (Check): 4 Делай (Do) Ответ: 1432	
82	Работа – это: - процесс, происходящий во времени - процесс, зависящий от скорости. - операция выполнения необходимого объема. - процесс, требующий затрат ресурсов. - процесс переработки входящей информации	
83	Установите соответствие:	
	1 QFD	А Метод представляющий технологию проектирования изделий и процессов, позволяющий преобразовывать пожелания потребителя в технические требования:
	2 ФСА	Б Метод представляющий собой технологию анализа затрат на выполнение изделия его функций
	3 FMEA	В Анализ представляющий собой технологию анализа возможности возникновения дефектов и их влияния на потребителя
	4 ФФА	Г Анализ физических принципов действия, а также технических и физических противоречий в технических объектах для того, чтобы оценить качество принятых технических и предложить новые
	Ответ: 1А, 2Б, 3В, 4Г	
84	Методология TQM предполагает: - Жесткую ориентацию на потребителя. - Маркетинг по изучению качества. - Высокий менеджмент качества. - Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.	
85	Установите соответствие:	
	1 Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:	А Неформальных и графических методов.
	2 В коммерческом анализе применяется:	Б В основном количественные методы.

	3 Технический анализ применяется для:	В Сравнения технических характеристик продукции с проектными.
	4 Организационный анализ применяется для:	Г Оценки внутренних и внешних условий реализации нового инвестиционного проекта.
	Ответ: <u>1А, 2Б, 3В, 4Г</u>	
86	Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на: - Результат процесса - Потребителя - Процесс - Личность	
87	Что является преимуществом централизованного управления? - лучший контроль за деятельностью предприятия - возможность приведения к единому стандарту всех операций в рамках организации - устранение возможного дублирования мероприятий, усилий - более эффективное использование кадров, оборудования, производственных площадей разработка финансирования и контроль за реализацией федеральных программ	
88	Замещение одного объекта другим с целью получения информации о важнейших свойствах объекта-оригинала с помощью объекта-модели путем проведения эксперимента с моделью – это _____ Ответ: моделирование	
89	Цикл PDCA можно кратко описать так: - планирование - осуществление - проверка - действие - описание	
90	Структура управления – это: - часть управленческой деятельности. - метод управления производством. - взаимосвязь элементов системы - функция, обеспечивающая программное регулирование. - состав, взаимосвязи и соподчиненность работ по руководству производством.	
91	Способы классификации процессов: - по уровням значимости, - по структуре взаимодействия, - по назначению - по требованиям потребителя	
92	Укажите признаки классификаций моделей: - по области использования; - по фактору времени; - по отрасли знаний; - по форме представления. - по требованиям потребителя	

3.4.2 ПКв-2 Способен производить анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемой продукции

Номер вопроса	Тест (тестовое задание)	
93	Установите соответствие термина и его определения:	
	1 Центральные (основные) процессы:	А Процессы, непосредственным результатом которых является выпуск продукции или оказание услуг.
	2 Поддерживающие процессы:	Б Процессы, результатом которых является создание необходимых условий для осуществления основных процессов.

	3 Процессы управления:	В Процессы, результатом которых является повышение результативности и эффективности центральных и поддерживающих процессов.
	4 Подпроцесс:	Г Процесс, являющийся составной частью процесса более высокого уровня. Количество уровней не ограничено.
	5 Макропроцесс:	Д Процесс, в который входит более двух подпроцессов
	Ответ: <u>1А,2Б, 3В, 4Г, 5Д</u>	
94	<p>Укажите последовательность алгоритма процесса оценки эффективности управления:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вырабатываются цели оценки; 2. Проводится расчет количественной величины критериев, т.е. показателей, соответствующих тем или иным критериям. 3. Выбираются методы расчета критериев; 4. Определяется состав исходных данных, используемых в процессе оценки; 5. Обосновываются критерии оценки; 6. Вырабатываются требования к критериям оценки; <p>Ответ: <u>1,5,4,6,3,2</u></p>	
95	<p>Укажите последовательность пунктов типовой структуры «Регламента выполнения процесса»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Лист регистрации изменений 2 Титульный лист 3 Документация и архивирование 4 Описание процесса 5 Используемые нормативные документы 6 Общие положения 7 Лист согласования 8 Список терминов и определений 9 Порядок внесения изменений <p>Ответ: <u>2,7,6,5,8,4,3,9,1</u></p>	
96	<p>Какие элементы включает процесс моделирования?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>субъект (исследователь),</u> - <u>объект исследования,</u> - <u>модель, опосредствующую отношения познающего субъекта и познаваемого объекта.</u> - идентификацию модели (определение ее параметров) 	
97	<p>Процессы можно подразделить на следующие виды:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>постоянные</u> - <u>непостоянные</u> - <u>многовариантные процессы</u> - циклические 	
98	<p>При разработке карт процессов наиболее часто используются</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>графические формы</u> - <u>текстовые формы</u> - математические формы 	
99	<p>В зависимости от объема контроля различают:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>сплошной контроль</u> - входной контроль - <u>выборочный контроль</u> - операционный контроль 	

100	В зависимости от места контроля в процессе изготовления продукции различают -входной контроль -операционный контроль -контроль готовой продукции -инспекционный контроль	
101	Укажите последовательность основных требований к документации: 1 системность; 2 функциональная полнота; 3 адекватность; 4 идентифицируемость; 5 адресность; 6 простота; 7 актуализированность Ответ: 1,2,3,4,5,6,7	
102	Установите соответствие термина и его определения:	
	1 Действие	А Влияние активного элемента на пассивный (рабочий выполняет операцию).
	2 Воздействие	Б Влияние одного активного элемента на другой активный элемент (указание мастера рабочему выполнять конкретную работу).
	3 Взаимодействие	В Воздействие двух или более активных элементов на пассивные или активные элементы (мастер доводит до рабочих участка утвержденные директором нормы труда на конкретные работы).
	Ответ: 1А, 2Б, 3В	

Критерии и шкалы оценки:

Процентная шкала **0-100 %**; **отметка в системе**

«неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично»

0-59,99% - неудовлетворительно;

60-74,99% - удовлетворительно;

75- 84,99% -хорошо;

85-100% - отлично.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;

- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости,

а также методическими указаниями.

Оценка по дисциплине выставляется как среднеарифметическое из всех оценок, полученных в течение периода изучения дисциплины.

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка	Уровень освоения компетенции
<p>ОПК-9 Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием</p> <p>ИД1_{ОПК-9} – Осуществляет разработку методических и нормативных документов в области управления качеством</p>					
Знать -методические и нормативные документы в области управления процессами	Тест	Результат тестирования	более 60% правильных ответов	зачтено	освоена (базовый, повышенный)
			менее 60% правильных ответов	не зачтено	не освоена (недостаточный)
	Собеседование (зачет)	Знание методических и нормативных документов в области управления процессами	Обучающийся полно и последовательно раскрыл тему вопросов	зачтено	Освоена (базовый, повышенный)
			Обучающийся неполно и/или непоследовательно раскрыл тему вопросов	не зачтено	не освоена (недостаточный)
Уметь -разрабатывать методические и нормативные документы в области управления процессами	Защита по практическим занятиям	Умение разрабатывать методические и нормативные документы в области управления процессами	Защита по практическим занятиям соответствует теме, задание выполнено правильно в полном объеме	зачтено	Освоена (базовый, повышенный)
			Защита практических занятий не соответствует теме и/или задание выполнено неправильно и/или не в полном объеме	не зачтено	не освоено (недостаточный)
Иметь навыки - разработки методических и нормативных документов в области управления процессами	Кейс-задания	Содержание решения кейс-задания	Обучающийся разобрался в предложенной конкретной ситуации, самостоятельно решил поставленную задачу на основе полученных знаний	зачтено	освоена (базовый, повышенный)
			Обучающийся не разобрался в сложившейся ситуации, не выявил причины случившегося и не предложил вариантов решения	не зачтено	не освоено (недостаточный)
<p>ПКв-2 Способен производить анализ данных по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемой продукции</p> <p>ИД2_{ПКв-2} – Организует работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям</p>					
Знать	Тест	Результат	более 60% правильных ответов	зачтено	освоена (базовый,

-причины возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям		тестирования			повышенный)
			менее 60% правильных ответов	не зачтено	не освоена (недостаточный)
	Собеседование (зачет)	Знание причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям	Обучающийся полно и последовательно раскрыл тему вопросов	зачтено	Освоена (базовый, повышенный)
			Обучающийся неполно и/или непоследовательно раскрыл тему вопросов	не зачтено	не освоена (недостаточный)
Уметь -проводить работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям	Защита по практическим занятиям	Умение проводить работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям	Защита по практическим занятиям соответствует теме, задание выполнено правильно в полном объеме	зачтено	Освоена (базовый, повышенный)
			Защита практических занятий не соответствует теме и/или задание выполнено неправильно и/или не в полном объеме	не зачтено	не освоено (недостаточный)
Иметь навыки - организации работ по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям	Кейс-задания	Содержание решения кейс-задания	Обучающийся разобрался в предложенной конкретной ситуации, самостоятельно решил поставленную задачу на основе полученных знаний	зачтено	освоена (базовый, повышенный)
			Обучающийся не разобрался в сложившейся ситуации, не выявил причины случившегося и не предложил вариантов решения	не зачтено	не освоено (недостаточный)