


ЗМИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

И.О. заведующий кафедрой  
экономики труда и основ управления

 Е.С. Дашкова  
Протокол №11 от 24.04.24

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01 «Стандарты качества и бизнес-процессов»

1. Шифр и Направление: **38.03.02 Менеджмент**
2. Профили подготовки Менеджмент, Маркетинг, Логистика
3. Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр
4. Форма обучения: очная
5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:  
Кафедра экономики труда и основ управления
6. Составители программы: д.э.н., доцент Щукин О.С.  
ФИО
7. Рекомендована: Научно-методическим советом экономического факультета  
протокол № 4 от 18.04.2024 г.

*отметки о продлении вносятся вручную)*

8. Учебный год: 2024/2025

Семестр(-ы): 2 курс (4 семестр)

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины:

### Цель дисциплины:

- формирование у студентов знаний адекватных современным требованиям управления организациями на основе процессных подходов и навыков эффективного решения возникающих при этом задач.

### Задачи:

- Разрабатывать внутренние регламенты деятельности (политики, стандарты, инструкции), вносит в них необходимые изменения и дополнения;
- Анализировать причины выявленных отклонений в ходе реализации процессов управления экономическими системами;
- Предлагать решения для устранения и (или) предупреждения причин отклонений в процессах управления экономическими системами.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** вариативная часть блока Б1.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине / модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):**

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-1	Способен проектировать бизнес-процессы и разрабатывать административные регламенты организации и ее подразделений	ПК-1.3	<i>Проектирует содержание и последовательность выполнения работ в рамках бизнес-процессов организации</i>	<b>Знать:</b> методы разработки прогрессивных вариантов управленческих решений социально-трудовой сфере на основе стандартов, <b>Уметь:</b> применять методы разработки прогрессивных процессов организации труда, <b>Владеть:</b> методами внедрения прогрессивных процессов организации труда.
		ПК-1.5	<i>Разрабатывает и внедряет в действие регламентирующие документы (инструкции, положения) в организации</i>	<b>Знать:</b> регламентирующие документы <b>Уметь:</b> разрабатывать регламентирующие документы <b>Владеть:</b> внедрять регламентирующие документы

			<i>и</i>	
--	--	--	----------	--

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час (в соответствии с учебным планом) — 3 /108.**

**Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) - зачет.**

### 13. Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)	
	Всего	По семестрам
		2 к, 2-й сем.
Аудиторные занятия	50	50
в том числе:		
лекции	34	34
практические	16	16
лабораторные	-	-
Самостоятельная работа	58	58
Контрольная работа		
Форма промежуточной аттестации (зачет – час. / экзамен – 0 час.)	4	4
Итого:	108	108

#### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
<b>1. Лекции</b>		
1.1	Введение в стандартизацию	Основные положения стандартизации. Виды стандартов. Закон о техническом регулировании РФ.
1.2	Стандартизация менеджмента качества	Развитие стандартизации менеджмента качества. МС ИСО серии 9000. Сертификация СМК.
1.3	Стандартизация бизнес-процессов	Стандартные бизнес-процессы. Сертификация бизнес-процессов
<b>2. Практические занятия</b>		

2.1.	Введение в стандартизацию	Закон о техническом регулировании РФ. Стандартизация социально-трудовых отношений.
2.2	Стандартизация менеджмента качества	Роль СМК в стандартизации социально-трудовых отношений.
2.3.	Стандартизация бизнес-процессов	Стандартизация бизнес-процессов и социально-трудовых процессов.

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Введение в стандартизацию	10	4		18	32
2	Стандартизация менеджмента качества	10	6		20	36
3	Стандартизация бизнес-процессов	14	6		20	36
	Итого	34	16		58	108

### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*(рекомендации обучающимся по освоению дисциплины: работа с конспектами лекций, презентационным материалом, выполнение практических заданий, тестов, заданий текущей аттестации и т.д.)*

Для достижения целей изучения дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции и практические занятия, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся.

Методические указания для обучающихся при работе над конспектом лекций во время проведения лекции.

Лекции являются одним из важнейших видов учебных занятий и составляют основу теоретического обучения. Они должны давать систематизированные основы научных знаний по соответствующей теме, раскрывать состояния и перспективы развития рассматриваемых вопросов, концентрировать внимание студентов на наиболее сложных вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность, формировать творческое мышление.

В процессе лекций обучающимся рекомендуется вести конспект для использования полученного материала при подготовке к практическим занятиям и выполнения заданий для самостоятельной работы. Для более полного освоения материалов учебной дисциплины обучающимся рекомендуется дополнить лекционный материал посредством самостоятельной работы с литературой. Следует обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме занятия.

### Методические указания для обучающихся при работе на практическом занятии.

Практические занятия реализуются в соответствии с учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины.

Практические занятия проводятся с целью углубленного освоения материала лекций, выработки навыков в решении практических задач и производстве необходимых расчетов. Главным содержанием практических занятий является активная работа каждого студента. Семинарские занятия включают в себя и презентации-выступления по какой-либо сложной или актуальной проблеме, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. На семинаре студент проявляет знание изучаемой темы дисциплины, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, получает навыки устного выступления и культуры дискуссии. Помимо выступления на семинарских занятиях применяются следующие формы работы студентов: ответ по вопросам семинара; выполнение индивидуальных и групповых проектов; написание эссе или подготовка сообщений.

В ходе подготовки к практическим занятиям обучающимся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем и предусмотренной настоящей рабочей программой, а также обращаться к публикациям в периодических научных изданиях.

В связи с тем, что активность обучающегося на практических занятиях является предметом контроля его освоения курса, подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

### Методические рекомендации по выполнению заданий и самостоятельной работе.

В период освоения дисциплины обучающийся различные практические задания и задачи, позволяющие оценить степень проработанности изученного материала и умение найти ответы на поставленные вопросы.

Наряду с лекциями, изучением основной и дополнительной литературы по курсу, студентам рекомендуется проведение самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов является важнейшей составной частью учебной работы и предназначена для достижения следующих целей:

- закрепление и углубление полученных знаний и навыков;
- подготовка к предстоящим семинарским занятиям, зачетам, экзаменам;
- формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Формами самостоятельной работы студентов являются изучение соответствующей учебно-методической литературы, монографий, периодической литературы и статистических материалов.

### **15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины (список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов источников)**

#### **а) основная литература:**

№ п/п	Источник
01	1 Горбашко Е.А. Управление качеством. Уч.для бакалавров. 2-е издание. – М.: Юрайт, 2017. – 352с.
02	Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.

03	<i>Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Уч. для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. – 403с.</i>
04	<i>Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов. Уч. для бакалавриата . 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус 2015 . 229с.</i>
05	<i>Автоматизация процессов управления. – Ульяновск: ФГУП НПО «Марс» 2014. – 114с. – URL:<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=240917">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=240917</a></i>

**б) дополнительная литература:**

№ п/п	Источник
06	<i>Щукин О.С. Самооценка организации. Кросс-диагностика. Семь инструментов качества: учебное пособие / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 63 с.</i>
07	<i>Щукин О.С. Рекомендации по проведению самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2006. – 15 с.</i>
08	<i>Щукин О.С. Генезис категории «качество» в методологии самооценки организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 184 с.</i>
09	<i>Щукин О.С. Управление качеством. Терминологический словарь. / О.С. Щукин - Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2002. - 92 с.</i>
10	<i>Щукин О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2005. – 295 с.</i>
11	<i>Окрепиллов В.В. Управление качеством: учебник для вузов / В.В. Окрепиллов. – М.: ОАО Изд-во Экономика, 1998. – 639 с.</i>
12	<i>Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 26 с.</i>
13	<i>Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015. Система менеджмента качества. Требования. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 21 с.</i>
14	<i>Государственный стандарт Российской Федерации. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2015. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 46 с.</i>
15	<i>Корольков В.Ф. Процессы управления организацией / В.Ф. Корольков, В.В. Брагин. – Ярославль : Ред. Из-центр Яртелекома. 2001. – 416 с.</i>
16	<i>Менеджмент процессов / под ред. И Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина, М. Кугелера, М. Роземанна. – М.: Эксмо, 2008. – 384 с.</i>

**в) информационные электронно-образовательные ресурсы:**

№ п/п	Ресурс
1.	<a href="https://edu.vsu.ru">https://edu.vsu.ru</a> – Образовательный портал «Электронный университет ВГУ»/LMS Moodle
2.	<a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a> – Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета
3.	<a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a> – Университетская библиотека онлайн
4.	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> – Электронно-библиотечная система Лань
5.	<a href="http://www.studmedlib.ru/">http://www.studmedlib.ru/</a>
6.	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>
7.	<a href="http://rucont.ru">http://rucont.ru</a>

**16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы** (учебно-методические рекомендации, пособия, задачки, методические указания по выполнению практических (контрольных) работ и др.)

№ п/п	Источник
1.	Щукин О.С. Инструменты совершенствования системы менеджмента качества организации / О.С. Щукин – Воронеж: Воронеж. гос. ун-т, 2017. – 90с.

**17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):**

При реализации дисциплины проводятся обзорные лекции, практические и дискуссионные семинарские занятия, выполняются различные задания. Проверка выполнения заданий может осуществляться с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Программа курса может реализоваться с применением дистанционных образовательных технологий через Образовательный портал "Электронный университет ВГУ" <https://edu.vsu.ru/>, где представлены следующие материалы: программа дисциплины, план семинаров, задания для самостоятельной работы; а также предоставляется возможность в режиме онлайн проводить занятия в соответствии с расписанием.

**18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

Учебная аудитория: специализированная мебель, ноутбук, проектор, экран для проектора настенный, WHDMI-приемник; помещение для самостоятельной работы: специализированная мебель, компьютеры с выходом в Internet; программное обеспечение общего назначения Microsoft Office.

**19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций**

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Введение в стандартизацию	ПК-1	ПК-1.3	Дискуссия Доклад
2.	Стандартизация менеджмента качества	ПК-1	ПК-1.3	Дискуссия Проект
3.	Стандартизация бизнес-процессов	ПК-1	ПК-1.5	Дискуссия Проект
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Выполненные индивидуальные проекты

## 20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 20.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

#### Перечень практических заданий:

##### 1. Дискуссия.

Занятие №1 по теме: *Стандартизация в социально-трудовой сфере*.

Занятия №2 по теме: *«Роль СМК в развитии социально-трудовой сфере»*

Занятие №3 по теме: *«Значение стандартизации в реализации социально-трудовых процессов»*

Описание технологии проведения

*Форма проведения:* коллективное обсуждение.

*Порядок проведения:* семинарские занятия проходят в форме дискуссии по теме обсуждения..

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

*Что оценивается:* активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения. Работа студентов на семинарском занятии оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил активность и аргументировал высказанные точки зрения по теме семинара	Зачтено
Обучающийся не проявил активности на семинарском занятии или не участвовал в дискуссии, не высказал или не аргументировал свои точки зрения по теме семинара	Не зачтено

##### 2. Индивидуальный проект.

Практические занятия №1,2,3 по темам: *«Стандартизация в социально-трудовой сфере»*, *«Роль СМК в развитии социально-трудовой сфере»*, *«Значение стандартизации в реализации социально-трудовых процессов»*.

Описание технологии проведения.

*Форма проведения:* подготовка индивидуального проекта по выбранному объекту исследования, выступление («защита») проекта, коллективное обсуждение.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

*Что оценивается:* качество выполнения задания, ответы на вопросы. индивидуальный проекты оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающиеся выполнили проект на примере отрасли или компании по теме исследования, раскрыв содержание всех пунктов задания, проявив аналитические и творческие навыки, «защитили» предложения и рекомендации, представленные в проекте, аргументированно ответив на вопросы аудитории.	Зачтено
Обучающиеся не выполнили проект или не раскрыли содержание всех пунктов задания, не проявили аналитические и творческие навыки, не «защитили» или не представили предложения и рекомендации, не аргументированно ответили на вопросы аудитории.	Не зачтено



## 20.2. Промежуточная аттестация

1. Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

- оценка работы на практических занятиях в течение семестра;
- презентация индивидуального проекта выполненные самостоятельно и на практических занятиях.

На зачете студенты защищают индивидуальный проект по теме исследования.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

*Что оценивается:* качество выполнения задания, ответы на вопросы, активность студентов и аргументированность высказываемых ими точек зрения.

Индивидуальный проект оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающиеся выполнили проект на примере отрасли или компании по теме исследования, раскрыв содержание всех пунктов задания, проявив аналитические и творческие навыки, «защитили» предложения и рекомендации, представленные в проекте, аргументированно ответив на вопросы аудитории.	Зачтено
Обучающиеся не выполнили проект или не раскрыли содержание всех пунктов задания, не проявили аналитические и творческие навыки, не «защитили» или не представили предложения и рекомендации, не аргументированно ответили на вопросы аудитории.	Не зачтено