


МИНОБРНАУКИ 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
Б1.0.09 Современный менеджмент на основе процессных подходов

1. Код и наименование направления подготовки/специальности:

38.04.02 «Менеджмент»

2. Профиль подготовки/специализация: Менеджмент таможенных услуг

3. Квалификация выпускника: магистр

4. Форма обучения: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра Экономики труда и основ управления

6. Составители программы: Щукин Олег Семенович, д.э.н., проф.

7. Рекомендована: Научно-методическим советом экономического факультета, протокол № 4 от 18.04.2024 г.

8. Учебный год: 2025/26

Семестр(ы): 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов знаний адекватных современным требованиям управления организациями на основе процессных подходов и навыков эффективного решения возникающих при этом задач.

Задачи учебной дисциплины:

- 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: блок 1, часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплины по выбору)

Требования к входным знаниям, умениям и навыкам:

обучающийся должен знать:

- основные принципы, теории и концепции менеджмента;
- принципы научного исследования;

обучающийся должен уметь:

- использовать методы экономического исследования;
- систематизировать и обобщать социально-экономическую информацию;
- критически оценивать социально-экономическую информацию;

обучающийся должен иметь навыки:

- самостоятельной, творческой работы.

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей:

- маркетинг;
- статистика;

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

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития	ОПК-4.1	Разрабатывает внутренние регламенты деятельности (политики, стандарты, инструкции), вносит в них необходимые изменения и дополнения	Знать: внутренние регламенты деятельности (политики, стандарты, инструкции), Уметь: разрабатывать внутренние регламенты деятельности (политики, стандарты, инструкции), Владеть: методами по разработке внутренних регламентов деятельности.

	инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций			
ПК-1	Способен анализировать действующие бизнес-процессы и разрабатывать предложения по устранению и (или) предупреждению отклонений от целевых показателей	ПК-1.2	Анализирует причины выявленных отклонений в ходе реализации бизнес-процессов	Знать: методы анализа причин отклонений бизнес-процессов Уметь: применять методы анализа причин отклонений бизнес-процессов Владеть: методами анализа причин отклонений бизнес-процессов
		ПК-1.3	Предлагает решения для устранения и (или) предупреждения причин отклонений в ходе бизнес-процессов	Знать: причины отклонений в ходе бизнес-процессов Уметь: разрабатывать решения для устранения и (или) предупреждения причин отклонений в ходе бизнес-процессов Владеть: методами разработки решений для устранения и (или) предупреждения причин отклонений в ходе бизнес-процессов

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 3/108.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость		
		Всего	По семестрам	
			3 семестр	№ семестра
Аудиторные занятия		28	28	
в том числе:	лекции	14	14	
	практические	14	14	
	лабораторные			
Самостоятельная работа		44	44	
Форма промежуточной аттестации (зачет – 0 час. / экзамен – __ час.)		36	36	
Итого:		108	108	

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
1. Лекции			
1.1	Основы управления бизнес-процессами	Отличие управления на основе процессов от традиционного управления	–
1.2	Моделирование бизнес-процессов.	Инструментальные средства моделирование бизнес-процессов	–
1.3.	Анализ бизнес-процессов	Инструменты анализа бизнес-процессов	–

1.4	Инструменты совершенствования бизнес- процессов	Инструменты совершенствования бизнес- процессов.	–
1.5	Оценка рисков бизнес- процессов	Риски бизнес- процессов	–
1.6	Разработка внутренних регламенты деятельности.	Внутренние регламенты деятельности	–
1.7	Внедрение управления на основе бизнес- процессов	Этапы внедрения процессного управления	–
2. Практические занятия			
2.1	Основы управления бизнес- процессами	Отличие управления на основе процессов от традиционного управления	–
2.2	Моделирование бизнес- процессов.	Инструментальные средства моделирование бизнес- процессов	–
2.3	Анализ бизнес- процессов	Инструменты анализа бизнес- процессов	–
2.4	Инструменты совершенствования бизнес- процессов	Инструменты совершенствования бизнес- процессов.	–
2.5	Оценка рисков бизнес- процессов	Риски бизнес- процессов	–
2.6	Разработка внутренних регламенты деятельности.	Внутренние регламенты деятельности	–
2.7	Внедрение управления на основе бизнес- процессов	Этапы внедрения процессного управления	–
3. Лабораторные занятия			
–			

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1	Основы управления бизнес- процессами	2	2		6	10
2	Моделирование бизнес- процессов.	2	2		8	12
3	Анализ бизнес- процессов	2	2		6	10
4	Инструменты совершенствования бизнес- процессов	2	2		6	10
5	Оценка рисков бизнес- процессов	2	2		6	10
6	Разработка внутренних регламенты деятельности.	2	2		6	10
7	Внедрение управления на основе бизнес- процессов	2	2		6	10
	Итого:	14	14		44	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

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

а) основная литература:

№ п/п	Источники
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	Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход. Уч. для бакалавриата и магистратуры. – М.: Юрайт, 2016. – 403с.
04	Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов. Уч. для бакалавриата. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус 2015. 229с.
05	Автоматизация процессов управления. – Ульяновск: ФГУП НПО «Марс» 2014. – 114с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=240917

б) дополнительная литература:

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

в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет)*:

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

* Вначале указываются ЭБС, с которыми имеются договора у ВГУ, затем открытые электронно-образовательные ресурсы, онлайн-курсы, ЭУМК

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ 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.	Основы управления бизнес-процессами	ОПК-4	ОПК-4.1	Дискуссия Доклад
2.	Моделирование бизнес-процессов.	ОПК-4	ОПК-4.1	Практическое задание
3.	Анализ бизнес-процессов	ПК-1	ПК-1.2	Практическое задание
4.	Инструменты совершенствования бизнес-процессов	ПК-1	ПК-1.2	Дискуссия Доклад
5.	Оценка рисков бизнес-процессов	ПК-1	ПК-1.3	Практическое задание
6	Разработка внутренних регламенты деятельности.	ОПК-4	ОПК-4.1	Практическое задание
7	Внедрение управления на основе бизнес-процессов	ОПК-4	ОПК-4.1	Дискуссия Доклад
Промежуточная аттестация форма контроля – экзамен				Выполненные индивидуальные и групповые 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.

Семинарское занятие №1 по теме: «*Основы управления бизнес-процессами*».

Семинарские занятия №4 по теме: «*Инструменты совершенствования бизнес- процессов*»

Семинарское занятие №7 по теме: «*Внедрение управления на основе бизнес-процессов*»

Описание технологии проведения

Форма проведения: коллективное обсуждение.

Порядок проведения: семинарские занятия проходят в форме дискуссии по вопросам для обсуждения. Основные вопросы для обсуждения приведены в разделе 13.1.(2. Практические задания).

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 обсуждаемым вопросам	Зачтено
Обучающийся не проявил активности на семинарском занятии или не участвовал в дискуссии, не высказал или не аргументировал свои точки зрения по обсуждаемым вопросам	Не зачтено

2. Доклад.

Семинарское занятие №1 по теме: «*Основы управления бизнес-процессами*».

Темы докладов:

1. Развитие процессов и операций организации.
2. Процессы в современной организации.
3. Методы оценки зрелости процессов и операций организации.
4. Развитие процессов и операций организации (на примере....)

Семинарское занятие №4 по теме: «*Инструменты совершенствования бизнес- процессов*»

Темы докладов:

1. Совершенствование бизнес- процессов
2. Эффект от совершенствования бизнес-процессов
3. Инструменты совершенствования бизнес- процессов.
4. Совершенствование бизнес- процессов (на примере....)

Семинарское занятие №7 по теме: «*Внедрение управления на основе бизнес-процессов*»

Темы докладов:

1. Разработка плана внедрения процессного управления.
2. Роль персонала в процессе внедрения процессного управления.
3. Этапы внедрения процессного управления.
4. Внедрение процессного управления (на примере

Форма проведения: подготовка доклада, выступление с докладом, коллективное обсуждение.

Порядок проведения: студенты, на основании самостоятельного выбора, готовят доклад (объем: 3-7 страниц) по одной из предложенных тем и выступают на семинаре с краткими сообщениями (продолжительность: 3-5 минут). По завершению выступления проводится обсуждение доклада, преподаватель и студенты могут задавать докладчику вопросы, касающиеся различных аспектов выбранной темы эссе.

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.

Доклад оценивается по системе «зачтено» - «не зачтено»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающийся проявил умение анализировать выбранную тему, знания об историческом (эволюционном) контексте, обоснованиях и точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Зачтено
Обучающийся не раскрыл изучаемую тему с точки зрения представлений об историческом (эволюционном) контексте, точках зрения сторонников и критиков (в случае изучения теорий, концепций, моделей и методов), развитии (тенденциях развития) изучаемого явления или концепции, не сформулировал собственное мнение по изучаемой теме, не ответил на вопросы, заданные на коллективном обсуждении	Не зачтено

3. Индивидуальный и групповой проект.

Семинарские занятия №2,3,5,6 по темам: «*Моделирование бизнес-процессов*», «*Анализ бизнес-процессов*», «*Оценка рисков бизнес-процессов*», «*Разработка внутренних регламенты деятельности.*».

Описание технологии проведения

Форма проведения: подготовка индивидуального и группового проекта (в 1 или 2 этапа, в зависимости от содержания задания в соответствии с методическим пособием (раздел 16)), выступление («защита») проекта, коллективное обсуждение.

Порядок проведения: студенты самостоятельно формируют группы по 2-3 человека, подготавливают групповой проект, на семинарских занятиях заслушиваются и обсуждаются групповые проекты студентов.

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. Групповой и индивидуальный проекты оценивается по 4-х балльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающиеся выполнили проект на примере отрасли или компании, раскрыв содержание всех пунктов задания, проявив аналитические и творческие навыки, «защитили» предложения и рекомендации, представленные в проекте, аргументированно ответив на вопросы аудитории.	Отлично
Обучающиеся выполнили проект на примере отрасли или компании, не полностью раскрыли содержание некоторых пунктов задания, но проявили аналитические и творческие навыки, «защитили» предложения и рекомендации, представленные в проекте, аргументированно ответили на большинство вопросов аудитории.	Хорошо
Обучающиеся выполнили проект на примере отрасли или компании, не полностью раскрыли содержание некоторых или всех пунктов задания, проявили слабые аналитические и творческие навыки, не достаточно «защитили» предложения и рекомендации, представленные в проекте, не аргументированно ответили на большинство вопросов аудитории.	Удовлетворительно
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.	Неудовлетворительно

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 и группового проектов выполненных самостоятельно и на практических занятиях.

На экзамене студенты защищают групповой и индивидуальный проекты.

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. Групповой и индивидуальный проекты оцениваются по 4-х балльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Обучающиеся выполнили проект на примере отрасли или компании, раскрыв содержание всех пунктов задания, проявив аналитические и творческие навыки, «защитили» предложения и рекомендации, представленные в проекте, аргументированно ответив на вопросы аудитории.	Отлично
Обучающиеся выполнили проект на примере отрасли или компании, не полностью раскрыли содержание некоторых пунктов задания, но проявили аналитические и творческие навыки, «защитили» предложения и рекомендации, представленные в проекте, аргументированно ответили на большинство вопросов аудитории.	Хорошо
Обучающиеся выполнили проект на примере отрасли или компании, не полностью раскрыли содержание некоторых или всех пунктов задания, проявили слабые аналитические и творческие навыки, не достаточно «защитили» предложения и рекомендации, представленные в проекте, не аргументированно ответили на большинство вопросов аудитории.	Удовлетворительно
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.	Неудовлетворительно

Оценка за экзамен формируется исходя из оценок заданий, выполненных в ходе семестра и оценки за экзаменационное задание (групповой и индивидуальный проект). Для оценивания используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценок
Групповые и индивидуальные проекты выполнены на «отлично», доклады, дискуссии, работа на семинарских занятиях оценены как «зачтено»	Отлично
Групповые и индивидуальные проекты выполнены на «отлично» и «хорошо», доклады, дискуссии, работа на семинарских занятиях оценены как «зачтено»	Хорошо
Групповые и индивидуальные проекты выполнены на «хорошо» и «удовлетворительно», доклады, дискуссии, работа на семинарских занятиях оценены как «зачтено», допускается наличие не более одной оценки «не зачтено»	Удовлетворительно
Групповые и индивидуальные проекты не выполнены или выполнены на оценку «неудовлетворительно», доклады, дискуссии, работа на семинарских занятиях оценены преимущественно как «не зачтено»	Неудовлетворительно

ЗАКРЫТЫЕ ФОС

1. Раскройте содержание системного подхода к управлению качеством процессов (выберете несколько ответов).
 - А. Внедрение систем качества в соответствии с МС ИСО 9000.
 - Б. Сертификация внедренных систем качества соответствующих МС ИСО 9000.
 - В. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов в области качества для достижения этих целей.
 - Г. Переход от сертифицированных систем качества к тотальному менеджменту качества.

2. Перечислите методы определения значений показателей качества процессов (несколько ответов).
 - А. Измерительный.
 - Б. Регистрационный.
 - В. Органолептический.
 - Г. Традиционный.
 - Д. Экспериментальный.
 - Ж. Социологический.

3. Методы сбора, представления и анализа элементов финансовой информации о качестве процессов, рекомендуемые МС ИСО (несколько ответов).
 - А. Метод калькуляции затрат на качество.
 - Б. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами.
 - В. Метод определения потерь вследствие низкого качества.
 - Г. Метод учета претензий заказчика.

4. Составляющие процесса разработки и внедрения системы менеджмента качества (несколько ответов).
 - А. Выделение ключевых процессов производства продукции.
 - Б. Постановка менеджмента каждого процесса.
 - В. Установка взаимосвязи между процессами.
 - Г. Обеспечение коммуникаций.
 - Д. Управление ресурсами.
 - Е. Мотивация персонала.

- 5. Основные международные стандарты ИСО 9000:2000, в которых заложены требования к процессам (несколько ответов).**
 - А. ИСО 9000:2000
 - Б. ИСО 9001:2000
 - В. ИСО 9004:2000
 - Г. ИСО 19011:2000
 - Д. ИСО 10012

6. Какой новый принцип введен в стандарт МС ИСО серии 9000:2000?
 - А. Процессный подход.
 - Б. Ответственность за создание системы возлагается на руководство предприятия.
 - В. Непрерывного улучшения системы менеджмента качества.
 - Г. Система качества выстраивается в существующую систему управления.

7. Покажите, что входит в методы улучшения качества процессов (несколько ответов)?

- А. Диаграмма Парето.
- Б. Причинно-следственная диаграмма.
- В. Временной ряд.
- Г. Гистограмма.
- Д. Диаграмма рассеяния.
- Е. Контрольные карты.

8. Определение процесса в МС ИСО 9000-2015.

- А. Процесс – Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.
- Б. Процесс – это вид деятельности, результатом которой является продукция.
- В. Процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.
- Г. Процесс – это взаимосвязанные виды деятельности в организации.

9. Для внедрения процессного подхода в управлении необходимо (несколько ответов).

- А. Разработать систему взаимосвязанных процессов.
- Б. Осуществить менеджмент процессов.
- В. Создать функциональную и статистическую модель процессов.
- Г. Определить взаимосвязи всех видов деятельности в организации.

10. Улучшение бизнес-процессов включает (несколько ответов).

- А. Измерение процессов.
- Б. Оценивание процессов.
- В. Анализ процессов.
- Г. Выбор стратегии и методов улучшения.
- Д. Аудит бизнес-процессов.

ОТКРЫТЫЕ ФОС

1. Диаграмма Исикава классифицирует причины анализируемой проблемы в процессах?
Да
2. Подход анализа «5m» разработан в США? Нет
3. Анализ Парето выявляет причина рассматриваемой проблемы?
Нет
4. Анализ Парето позволяет отделить главное от второстепенного?
Да
5. Гистограмма показывает отклонения от допуска? Да
6. Диаграмма рассеивания позволяет выявить взаимосвязь данных?
Да
7. Индекс воспроизводимости адекватного процесса меньше 1?
Нет
8. Контрольные карты Шухарта выявляют стабильные процессы?
Да

9. Контрольные карты Шухарта выявляют тренды и периодичность?
Да
10. Сколько простых инструментов кросс-диагностики? 7