

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/
(Ф.И.О. декана (директора института))

31.05.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.2.10 Управление процессами менеджмента качества

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

27.03.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление качеством в производственно-
технологических системах

Курс 3, 4
Семестр 6, 7

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	4	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	8	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	136	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	7	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	В.Ю. Маслихина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра управления и права

		(наименование кафедры)	
06.04.2021	протокол №	6	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	О.М. Репина
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Викторова Надежда Анатольевна, Директор по качеству ООО "Хлебозавод №1"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 18.06.2021 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-5 Способность анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг)	ПК-5.1. Разрабатывает на основе анализа причин планы мероприятий по улучшению качества продукции (работ, услуг) на всех тапах жизненного цикла в рамках процессного подхода	знания: Знает основы анализа и моделирования процессов менеджмента качества умения: Умеет применять методы моделирования и описания процессов организации навыки: Владеет навыками описания, анализа, улучшения процессов системы менеджмента качества
2. ПК-3 Способность предлагать и реализовывать корректирующие и предупреждающие процедуры системы управления качеством	ПК-3.1. Разрабатывает и реализует корректирующие и предупреждающие процедуры системы управления качеством	знания: Знает методы корректирующих и предупреждающих процедур системы менеджмента качества умения: Умеет использовать процессный подход при анализе систем менеджмента качества навыки: Владеет методами процессного подхода при построении системы менеджмента качества

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Бенчмаркинг в управлении качеством (ПК-5), Основы бережливого производства (ПК-5), Основы аудита качества и консалтинг предприятий (ПК-5), Технология современных материалов (ПК-5), Основы аудита качества и консалтинг предприятий (ПК-3), Товароведение и экспертиза товаров и услуг (ПК-3)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Анализ и оценка риска при управлении качеством (ПК-5); практиках: Преддипломная практика (ПК-5), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (ПК-5); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-5), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6 семестр

Виды и тематика занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Основы управления процессами менеджмента качества	72	ПК-3, ПК-5
Лекция. Процессный подход к управлению организацией Место и роль управления процессами в системе менеджмента качества. Понятие процесса. Процессный подход к управлению. Сеть процессов организации. Документирование процессов.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к практическим занятиям 1. Основные понятия и подходы к построению моделей системы управления организацией. 2. Преимущества процессного подхода к управлению и причины неудач проектов по его внедрению. 3. Классификация процессов.	70	
Иная контактная работа:	0	

7 семестр

Виды и тематика занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Анализ управления процессами	72	ПК-3, ПК-5
Лекция. Мониторинг и контроль параметров процесса. Анализ процессов. Улучшение процессов.	2	
Практическое занятие. Моделирование и описание процессов Основные этапы моделирования. Основные методологии описания бизнес-процессов. Методология IDEF. Моделирование потоков данных DFD. Методология ARIS. Описание процессов при помощи блок-схем. Сетевые графики. Диаграммы Ганта.	2	
Практическое занятие. Методы анализа процессов SWOT-анализ процесса. Анализ проблем процесса. Ранжирование процессов. Измерение и анализ показателей процесса.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к практическим занятиям. 1. Нормативное обеспечение проектирования и описания процессов. 2. История развития методологий моделирования и анализа процессов. 3. Методы, применяемые при описании процессов: область их применения и содержание. 4. SWOT-анализ процессов. 5. ABC-анализ процессов. 6. Показатели, применяемые для оценки результативности процессов. 7. Показатели, применяемые для оценки эффективности процессов. 8. Система показателей процессов и методы их разработки.	66	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к практическим занятиям включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины. Содержание самостоятельной работы определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является балльно-рейтинговый контроль.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Галямина, Ирина Геннадьевна. Управление процессами [Текст] : [учебник для бакалавров и магистров по направлению "Управление качеством"] / И. Г. Галямина. Санкт-Петербург: Питер, 2013. - 304 с. ISBN 978-5-496-00161-8. Экземпляры: всего 8.	8
2.	Иванов, Олег Евгеньевич. Моделирование бизнес-процессов [Текст] : учебное пособие / О. Е. Иванов, Е. Д. Мещихина. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2010. - 133, [2] с. ISBN 978-5-8158-0764-8. Экземпляры: всего 71.	71 / https://portal.volgatech.net/books/IvanovO.E.pdf
3.	Худякова, Е. В. Моделирование бизнес-процессов на предприятиях АПК [Электронный ресурс] : учебник для во / Худякова Е. В., Бондаренко А. М., Качанова Л. С., Кушнарёва М. Н., Горбачев М. И. Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 172 с. ISBN 978-5-8114-5200-2.	https://e.lanbook.com/book/143702

4.	Елагина, Вилена Борисовна. Менеджмент качества и основы бережливого производства [Текст] : учебное пособие : по направлению подготовки 27.03.02, 27.04.02 "Управление качеством" по дисциплинам "Средства и методы управления качеством", "Основы бережливого производства", "Менеджмент качества и основы бережливого производства" / В. Б. Елагина, Г. Р. Царева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 176 с. ISBN 978-5-8158-2163-7. Экземпляры: всего	34 / https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf
----	--	---

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

1.	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества	https://docs.cntd.ru/document/1200124394
2.	ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество организации РУКОВОДСТВО ПО ДОСТИЖЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО УСПЕХА ОРГАНИЗАЦИИ	https://docs.cntd.ru/document/1200167117

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	http://www.cntd.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	508 (I)	ПК RAY B314,3.(клав.,мышь оптич.,пачкорд,ИДТО ,монитор 21,5 " View Sonic VA2248-LEG (2), Проектор мультимедийный Hitachi CP-X 444 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, VORTEX 10 «Модуль ввода данных», БЭСТ-Маркетинг, Программный комплекс "Кодекс". Техэксперт: Охрана труда., 1С:Документооборот 8 КОРП , 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения.,

			Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Корпорация плюс. версия 4", Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10 «Модуль ввода данных»
2.	515 (I)	Мультимедийный проектор Hitachi CP-X440 (1), ПК Моноблок RAMEC GALE Custom 21,5"/i3-3240/H61M/4DDR3/500SATA3/клав.,мышь (29), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, VORTEX 10 «Модуль ввода данных», БЭСТ-Маркетинг, Программный комплекс "Кодекс". Техэксперт: Охрана труда., 1С:Документооборот 8 КОРП , 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения., Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Корпорация плюс. версия 4", Программный комплекс "Компьютерная деловая игра "БИЗНЕС-КУРС: Максимум. версия 1", Project Expert 7.55 Tutorial, VORTEX 10 «Модуль ввода данных»

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и

полнота воспроизведения учебного материала);

- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Образцы тестов

1. Под методологией моделирования (описания) процессов понимают:

А) отражение субъективного видения реально существующих в организации процессов при помощи графических, табличных, текстовых способов представления;

Б) совокупность способов, при помощи которых объекты реального мира и связи между ними представляются в виде некоторой модели;

В) совокупность способов, при помощи которых моделируется графическое представление процессов;

Г) совокупность графических объектов (система условных обозначений), используемых в моделях

процессов.

2. Нотация моделирования (описания) процессов – это ...

А) совокупность способов, при помощи которых объекты реального мира и связи между ними представляются в виде некоторой модели;

Б) совокупность способов, при помощи которых моделируется графическое представление бизнес-процесса;

В) совокупность графических объектов (система условных обозначений), используемых в моделях бизнес-процессов;

Г) все перечисленное.

3. Распределите процессы по группам: 1) основные; 2) вспомогательные

А) управление финансовыми процессами

Б) маркетинг;

В) социальная поддержка сотрудников

Г) проектирование продукции;

Д) правовое обеспечение;

Е) упаковка и хранение.

4. В методологии IDEF0 переход стрелок с диаграмм верхнего уровня на диаграммы нижних уровней называется:

А) ветвление;

Б) миграция;

В) агрегирование;

Г) туннелирование.

Образцы заданий

Задание 1

Построить модель бизнес-процесса «Анализ договоров».

Описание процесса «Анализ договоров»

1. На входе: потенциальный заказчик со своими требованиями к продукции, оформленными в виде «Заявки». «Заявка» содержит информацию о требуемой продукции, запрос о сроках ее изготовления, цене, условиях оплаты и т.д. «Заявка» может быть получена в письменном виде по традиционной либо электронной почте или посредством факсимильной связи и должна быть направлена Генеральному директору для рассмотрения (визирования). Все «Заявки» после рассмотрения Генеральным директором поступают в ППО и регистрируются в «Журнале регистрации входящих документов ППО».

2. На основе «Заявки» потенциальному заказчику направить «Опросный лист» с целью идентификации требований заказчика.
3. Зарегистрировать заполненный потенциальным заказчиком «Опросный лист» в «Журнале регистрации заявок».
4. Передать зарегистрированный «Опросный лист» в процедуру СМК.210 «Проектирование» Главному конструктору для анализа требований заказчика.
5. Главный конструктор, начальник ОКЭП совместно с начальником ТО анализируют требования заказчика и возможности производства.
6. При отрицательном решении относительно возможностей производства заказчику пишется мотивированный отказ.
7. При положительном решении относительно возможностей производства Главным конструктором составляется «Габаритный чертеж» и «Дополнение к габаритному чертежу» с учетом требований, не установленных заказчиком, но для подразумеваемого применения, а также с учетом законодательных, регулирующих требований и внутренних актов организации.
8. Получить в ходе исполнения процедуры СМК.210 «Проектирование» – «Габаритный чертеж» и «Дополнение к габаритному чертежу».
9. Отправить на согласование и подпись потенциальному заказчику «Габаритный чертеж» и «Дополнение к габаритному чертежу» (согласование требований к продукции, возможно отличающихся от сформулированных ранее на этапе).
10. Получить от потенциального заказчика подписанные «Габаритный чертеж» и «Дополнение к габаритному чертежу». После подписания «Габаритного чертежа» и «Дополнения к габаритному чертежу» потенциальный заказчик приобретает статус реального заказчика. Оригиналы подписанных «Габаритного чертежа» и «Дополнения к габаритному чертежу» хранятся вместе с «Договором».
11. Сформировать стоимость изготовления продукции. На основании согласованных с заказчиком «Габаритного чертежа», «Дополнения к габаритному чертежу» и предварительных норм расхода материала составляется «Плановая калькуляция».
12. Сформировать и отправить реальному заказчику письмо с указанием стоимости и сроков изготовления.
13. Получить письмо-ответ от реального заказчика с его согласием на изготовление продукции с установленными требованиями.
14. На основании письма-ответа составить и подписать Ген. директором ОАО «МКрЗ» Договор на изготовление и поставку продукции. Зарегистрировать подписанный Договор в «Книге регистрации договоров». На данном этапе определить номер заказа.
15. Подписанный с нашей стороны Договор с приложением отправить на подпись реальному заказчику.
16. Получить подписанный Договор. Подписанный оригинал хранится в ППО.
17. Получить предоплату по Договору.
18. После получения предоплаты передать в процедуру СМК.22 «Планирование выпуска продукции» (на запуск в производство), подписанную копию «Габаритного чертежа» и

«Дополнения к габаритному чертежу», зарегистрировать при этом выдачу Документов в СМК.21 «Журнале регистрации заявок», подготовленный «Лист данных по Договору».

19. Получить «Лист данных для извещения о готовности кранового оборудования к отгрузке» в ходе исполнения процедуры СМК.22 «Планирование выпуска продукции», в котором указаны номер заказа, комплектность, форма отгрузки и сумма транспортных расходов.

20. Составить «Извещение о готовности продукции к отгрузке» в произвольной форме с приложением счета для оплаты транспортных расходов. Известить заказчика о готовности продукции и ее готовности к отгрузке.

21. Получить окончательный расчет за изготовленную продукцию и транспортные расходы.

22. Составить «Отгрузочные реквизиты» и передать процедуру СМК.26 «Хранение и отгрузка».

На выходе: устно дать команду о начале отгрузки в процедуру СМК.22 «Планирование выпуска продукции».

Задание 2

Описать в логической последовательности действия персонала структурных подразделений производственного цеха.

На рисунке представлена организация производства в структурном подразделении (цехе), начиная с поступления материально-технических ресурсов (МТР) до изготовления готовой продукции. Производство представлено этапами, функциональные границы которых определены специализацией работ. Функциями получения и складирования МТР наделены работники планово-диспетчерского бюро, отдела снабжения, службы диспетчера и склада, которые участвуют в подготовке производства (т.е. в операциях, которые носят подготовительный характер). Выполнение технологических операций осуществляется непосредственно на производственных участках цеха и обеспечивается функциональными действиями сотрудников технологического бюро, отдела труда и заработной платы. Контроль (включая как послеоперационный, так и окончательный) осуществляется работниками отдела технического контроля (ОТК), наделенными функциями оценки соответствия изготавливаемой продукции предъявляемым ей требованиям. Операции промежуточного складирования осуществляются работниками планово-диспетчерского бюро, службы диспетчера, производственного участка, а движение бракованных изделий сопровождается действиями технологов, работников производственных участков и работников ОТК и т. д.

Пример кейса

Компьютерная фирма осуществляет сборку компьютеров на заказ для частных и корпоративных клиентов. Заказ для корпоративных клиентов отличается от заказов для частных лиц числом заказываемых компьютеров. В принципе компьютерная фирма может заниматься продажей комплектующих деталей в розницу. Компьютерная фирма осуществляет сборку компьютеров на заказ для частных клиентов в течение 6 дней в неделю. Ежедневно поступает в среднем 8 заказов от частных лиц, то есть один заказ в час. Крупные заказы от корпоративных заказчиков (в среднем по 10 компьютеров) принимаются один раз в неделю. Каждый заказ от частного клиента оформляется менеджером по работе с клиентами в среднем в течение 0.5 часа, заказ от

корпоративного клиента – 1 час. Во время оформления проверяется возможность выполнения заказа на следующий день или с задержкой в связи с отсутствием комплектующих деталей. При этом для частных лиц выполнение 1 заказа из 10 отвергается и 1 заказа из 10 задерживается на время закупки комплектующих деталей. Для корпоративных заказчиков один из пяти заказов отвергается, один из пяти заказов откладывается. Принятые заказы включаются в план график сборки компьютеров. В случае отсутствия комплектующих деталей формируется заявка в отдел закупок на приобретение отсутствующих деталей. В отделе закупок заявки сводятся в заказы на закупку 3 раза в неделю и в течение каждого следующего дня выполняются закупки у поставщиков. Каждый компьютер собирается в среднем за два часа. Выполненный заказ выдается менеджером по работе с клиентами в среднем в течение получаса для частных лиц, в течение 1-го часа – для корпоративных клиентов. Доставка товара осуществляется самовывозом.

Требуется: 1. Построить модель процесса.

2. Сформулировать цель управления бизнес-процессами.

3. Построить организационную структуру фирмы.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

5. Место и роль управления процессами в системе менеджмента качества.
6. Понятие процесса. Процессный подход к управлению.
7. Сеть процессов организации.
8. Документирование процессов.
9. Основные этапы моделирования процессов.
10. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации процессов.
11. Понятие метода моделирования. Понятие объекта и связи.
12. Основные методологии описания бизнес-процессов.
13. Методология IDEF.
14. Моделирование потоков данных DFD.
15. Методология ARIS.
16. Описание процессов при помощи блок-схем.
17. Сетевые графики. Диаграммы Ганта.
18. Характеристики процесса.
19. Мониторинг показателей процессов.
20. Контроль процессов.
21. SWOT-анализ процессов.
22. Анализ проблем.
23. Определение целей на основе анализа проблем.
24. Внедрение корректирующих и предупреждающих действий.
25. Планирование улучшений.
26. Технологии улучшений.
27. Проектирование процессов.

Раздел 9. ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Программа переутверждена на заседании учебно-методической комиссии _____ (назв. факультета (института)) протокол № _____ от “ _____ ” _____ 20 _____ г. _____ (подпись, Ф.И.О. председателя)	Программа переутверждена на заседании кафедры _____ (название кафедры) протокол № _____ от “ _____ ” _____ 20 _____ г. _____ (подпись, Ф.И.О. зав. кафедрой)
---	--