

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФУП

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

27.02.2023 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
Семестр 6

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	16	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	48	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	96	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	6	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

22.02.2023	протокол №	4	(наименование кафедры)
(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	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Поздеев Сергей Валерьевич, Директор АНО "РЦК в сфере производительности
труда РМЭ"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.03.2023 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 этапах 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); практик: Производственная практика. Технологическая (производственно-технологическая) практика (ПК-3), Производственная практика. Технологическая (производственно-технологическая) практика (рассредоточенная) (ПК-3)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Анализ и оценка риска при управлении качеством (ПК-5), Управление процессами менеджмента качества (ПК-3); практиках: Преддипломная 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 (ПК-3)

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, процедуры самообучения, практические занятия

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

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Управление процессами СМК	144	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	
Практическое занятие. Процессный подход к управлению организацией Виды процессов. Особенности процессов. Цикл PDCA. Планирование процесса.	4	
Лекция. Моделирование и описание процессов Основные этапы моделирования. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Понятие метода моделирования. Понятие объекта и связи. Основные методологии описания бизнес-процессов. Методология IDEF. Моделирование потоков данных DFD.	4	
Практическое занятие. Методология IDEF0 Объекты и связи в IDEF0. Обратные связи по управлению и информации. Правила ветвления и слияния стрелок в IDEF0. Принципы декомпозиции в IDEF0. Оформление схем моделей в IDEF0 в MS Visio. Преимущества и недостатки IDEF0.	4	
Практическое занятие. Методология IDEF3 Моделирование бизнес-процессов организации на нижнем уровне. Основные графические объекты модели. Моделирование потоков данных DFD Построение модели процессов в нотации DFD. Модель AS-IS. Модель TO-BE.	4	
Лекция. Методология ARIS Нотация ARIS VAD. Нотация ARIS eEPC. Сравнительный анализ нотаций ARIS и IDEF. Инструментальные средства моделирования.	2	
Практическое занятие. Методология ARIS Нотация ARIS VAD. Нотация ARIS eEPC.	4	
Лекция. Мониторинг и контроль параметров процесса Характеристики процесса. Мониторинг показателей процессов. Контроль процессов.	2	
Практическое занятие. Описание процессов при помощи блок-схем. Сетевые графики. Диаграммы Ганта.	4	

Лекция. Анализ процессов Выбор методов анализа процессов. Анализ проблем. Внедрение корректирующих и предупреждающих действий.	2	
Практическое занятие. Методы анализа процессов SWOT-анализ процесса. Анализ проблем процесса. Ранжирование процессов. Измерение и анализ показателей процесса.	4	
Лекция. Улучшение процессов Планирование улучшений. Технологии улучшений.	2	
Практическое занятие. Постановка целей описания процесса Формулировка целей. Структуризация целей. Определение целей на основе анализа проблем. Выбор методологии описания процесса.	4	
Лекция. Проектирование процессов Классификация проектов. Жизненный цикл проекта. Входные данные и выходные данные для проектирования согласно ГОСТ Р ИСО 9004.	2	
Практическое занятие. Идентификация и планирование процессов организации	2	
Практическое занятие. Контрольная работа	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к практическим занятиям. 1. Процессный подход к управлению. 2. Выбор нотаций для описания бизнес-процессов. 3. Основные этапы анализа бизнес-процессов.	96	
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, имеющихся в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	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 69.	69 / https://portal.volgatech.net/books/IvanovO.E.pdf
2.	Управление качеством [Текст] : учебное пособие : [для студентов вузов по направлению подготовки 221400, специальности 657000] / Ю. Т. Шестопап [и др.]. Москва: Инфра-М, 2014. - 329, [1] с. ISBN 978-5-16-003321-1. Экземпляры: всего 15.	15
3.	Моделирование бизнес-процессов на предприятиях АПК [Электронный ресурс] : учебник / Е. В. Худякова, А. М. Бондаренко, Л. С. Качанова [и др.]. 2-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 172 с. ISBN 978-5-507-44528-8.	https://e.lanbook.com/book/230429
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.	34 / https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf

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

			<p>для решения основных пользовательских задач, 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</p>
2.	515 (I)	<p>Мультимедийный проектор Hitachi CP-X440 (1), ПК Моноблок RAMEC GALE Custom 21,5"/i3-3240/H61M/4DDR3/500SATA3/клава.,мышь (29), Комплект учебной мебели (1)</p>	<p>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, 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</p>

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. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/ или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. 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», приготовленный «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.