

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /О.М. Репина/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

17.02.2025 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  | 2       | часов                 |
| Лабораторные работы                                 | -       | часов                 |
| Практические занятия                                | 4       | часов                 |
| Иная контактная работа                              | -       | часов                 |
| Всего контактной работы (без учета экз.)            | 6       | часов                 |
| Контактная работа по экзамену                       | -       | часов                 |
| Курсовой проект (работа)                            | -       | семестр               |
| Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.) | 138     | 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<br>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) |  |
| 14.02.2025          | протокол №  | 4                      |  |
| (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 | И.А. Сбоева    |
|             | (И.О. Фамилия) |

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

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 17.02.2025 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<br>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 | <b>знания:</b> Знает основы анализа и моделирования процессов менеджмента качества<br><b>умения:</b> Умеет применять методы моделирования и описания процессов организации<br><b>навыки:</b> Владеет навыками описания, анализа, улучшения процессов системы менеджмента качества                    |
| 2. ПК-3<br>Способность предлагать и реализовывать корректирующие и предупреждающие процедуры системы управления качеством | ПК-3.1. Разрабатывает и реализует корректирующие и предупреждающие процедуры системы управления качеством  | <b>знания:</b> Знает методы корректирующих и предупреждающих процедур системы менеджмента качества<br><b>умения:</b> Умеет использовать процессный подход при анализе систем менеджмента качества<br><b>навыки:</b> 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)

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); 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 темы занятий  | Количество часов | Формируемые компетенции |
|--|------------------|-------------------------|
| <b>Основы управления процессами менеджмента качества</b>   | <b>72</b>        | ПК-3, ПК-5              |
| Лекция. Процессный подход к управлению организацией<br>Место и роль управления процессами в системе менеджмента качества. Понятие процесса. Процессный подход к управлению. Сеть процессов организации.<br>Документирование процессов.   | 2                |                         |
| Практическое занятие. Моделирование и описание процессов<br>Основные этапы моделирования. Основные методологии описания бизнес-процессов: IDEF0, SIPOC, DFD, EPC, BPMN. Описание процессов при помощи блок-схем. Сетевые графики. Диаграммы Ганта.   | 2                |                         |
| Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение<br>Подготовка к практическим занятиям<br>1. Основные понятия и подходы к построению моделей системы управления организацией.<br>2. Преимущества процессного подхода к управлению и причины неудач проектов по его внедрению.<br>3. Классификация процессов. | 68               |                         |
| Иная контактная работа:  | 0                |                         |

##### 7 семестр

| Виды и темы занятий  | Количество часов | Формируемые компетенции |
|--|------------------|-------------------------|
| <b>Анализ управления процессами</b>  | <b>72</b>        | ПК-3, ПК-5              |
| Практическое занятие. Методы анализа процессов<br>SWOT-анализ процесса. Анализ проблем процесса.<br>Ранжирование процессов. Измерение и анализ показателей процесса. | 2                |                         |

|   |    |  |
|---|----|--|
| Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение<br>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.  | 70 |  |
| 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

| №№<br>п/п   | Список используемой литературы   | Количество<br>экземпляров печатных<br>изданий, имеющих в<br>библиотеке, или<br>электронный адрес издания<br>(ресурса) в сети Интернет   |
|---|--|---|
| <b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>                   |  |   |
| 1.  | Байбурин, А. Х. Инжиниринг качества в строительстве [Текст] : Учебное пособие для вузов / Байбурин А. Х., Байбурин Д. А.; Байбурин Д. А. 2-е изд., стер. Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 184 с. ISBN 978-5-8114-9979-3.   | <a href="https://e.lanbook.com/book/305207">https://e.lanbook.com/book/305207</a>   |
| 2.  | 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 /<br><a href="https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf</a> |
| 3.  | 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 /<br><a href="https://portal.volgatech.net/books/IvanovO.E.pdf">https://portal.volgatech.net/books/IvanovO.E.pdf</a>   |
| <b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b> |  |   |
| 1.  |  | <a href="http://">http://</a>   |

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

| №№<br>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, 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   |
| 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, 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 |

## 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 IDEF0.
14. Моделирование потоков данных DFD.
15. Методология SIPOC.
16. Нотация EPC.
17. Нотация BPMN.
18. Описание процессов при помощи блок-схем.
19. Сетевые графики. Диаграммы Ганта.
20. Характеристики процесса.
21. Мониторинг показателей процессов.
22. Контроль процессов.
23. SWOT-анализ процессов.
24. Анализ проблем.
25. Определение целей на основе анализа проблем.
26. Внедрение корректирующих и предупреждающих действий.
27. Планирование улучшений.

28. Технологии улучшений.
29. Проектирование процессов.