

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета экономики, менеджмента и  
информационных технологий

Баркалов С.А.

«31» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины

«Описание, стандартизация и регламентация бизнес-процессов  
системы управления качеством»

Направление подготовки 27.04.02 Управление качеством

Профиль Управление качеством в технических системах

Квалификация выпускника Магистр

Нормативный период обучения 2 года

Форма обучения очная

Год начала подготовки 2021

Автор программы \_\_\_\_\_ /Поцбнева И.В./

Заведующий кафедрой  
Систем управления и  
информационных  
технологий в строительстве \_\_\_\_\_ /Десятирикова Е.Н./

Руководитель ОПОП \_\_\_\_\_ /Поцбнева И.В./

Воронеж 2021

# 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Цели дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Описание, стандартизация и регламентация бизнес-процессов системы управления качеством» является формирование у обучающихся компетенций, по моделированию, описанию, стандартизации и регламентации бизнес процессов.

## 1.2. Задачи освоения дисциплины

- дать представление о понятиях и специфике бизнес процессов и их показателей;

- дать представление об обработке результатов измерений процессов и определения числа измеряемых параметров;

- формирование теоретической базы и практических умений и навыков моделирования, описания, стандартизации и регламентации бизнес-процессов.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Описание, стандартизация и регламентация бизнес-процессов системы управления качеством» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Описание, стандартизация и регламентация бизнес-процессов системы управления качеством» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1 - Способен формировать политику в области планирования качества продукции (работ, услуг)

ПК-3 - Способен организовывать и проводить оценку соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ПК-1	Знать специфику формирования политики в области планирования качества продукции.
	Уметь формировать политику в области планирования качества продукции (работ, услуг).
	Владеть навыком формирования политики в области планирования качества продукции (работ, услуг).
ПК-3	Знать способы организации и проведения оценки соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.
	Уметь организовывать и проводить оценку соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.

	Владеть навыком организации и проведения оценки соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.
--	--

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Описание, стандартизация и регламентация бизнес-процессов системы управления качеством» составляет 6 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий  
**очная форма обучения**

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		3
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	80	80
<b>В том числе:</b>		
Лекции	32	32
Практические занятия (ПЗ)	32	32
Лабораторные работы (ЛР)	16	16
<b>Самостоятельная работа</b>	100	100
<b>Курсовой проект</b>	+	+
Часы на контроль	36	36
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость: академические часы зач.ед.	216 6	216 6

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий**  
**очная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего, час
1	Анализ организации на основе функционального и процессного подходов. Анализ процессов.	Функциональный и процессный подходы анализа организацией. Организация. Функционально-ориентированная организация. Эволюция рынка. Эволюция организации бизнеса. Модель процессного подхода. Организация по процессам. Международные и российские стандарты по менеджменту качества. Управленческие циклы. Бизнес-процесс и его анализ. Задание Business Process Management (BPM). Жизненный цикл управления процессами в BPM. Процессное управление организацией. Системный подход.	6	4	4	16	30
2	Процесс и его компоненты.	Различные определения бизнес-процесса. Задание и цели процесса. Организация как совокупность процессов. Документирование и описание процессов. Идентификация процессов организации. Варианты описания процессов. Иерархия графического описания процессов.	6	4	4	16	30

		Классификация процессов. Владелец процесса. Входы и выходы процесса. Поставщики и потребители потоков процесса. Ресурсное окружение процесса. Границы и интерфейсы. Мониторинг и измерение процессов. Определение метрики процесса.						
3	Эталонные и референтные модели.	Понятия эталонной и референтной модели. Эталонная 13-процессная модель процессов. Графическое представление верхнего уровня 13- процессной эталонной модели. Представление групп процессов 13- процессной эталонной модели. Представление процесса «Управление улучшениями и изменениями» в виде группы процессов. Модернизированная классификация процессов (PCF). APQC. Эталонная модель оценки и аттестации процессов жизненного цикла программных средств и информационных систем по ИСО/МЭК ТО 15504.	6	6	2	16	30	
4	Методики описания различных предметных областей. Методы анализа процессов.	Классификация моделей организации. Предметные области моделирования. Описание бизнес-процессов. Описание организационной структуры. Описание компетенции и полномочий. Описание носителей информации. Описание продуктов/услуг и ресурсов организации. Описание материальных ресурсов. Описание технических ресурсов. Описание информационных систем. Описание информационных ресурсов. Описание целей. Описание данных. Анализ бизнес-процессов. Анализ характеристик процесса. Анализ динамики процесса. Анализ ресурсного окружения процессов. Анализ рисков процесса. Анализ результатов аттестации и аудита процессов.	6	6	2	16	30	
5	Контроллинг и мониторинг процессов.	Контроллинг процессов. Мониторинг процессов. Соотношение контроллинга и мониторинга процессов. Меры показателей процессов. Финансовые и нефинансовые показатели. Меры результата и меры процесса.	4	6	2	18	30	
6	Стандартизация и регламентация бизнес-процессов.	Описание, стандартизация и регламентация бизнес-процессов системы управления качеством	4	6	2	18	30	
<b>Итого</b>			<b>32</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>180</b>	

## 5.2 Перечень лабораторных работ

Лабораторная работа №1 - Процессный подход к управлению организацией.

Лабораторная работа №2 - Идентификация бизнес-процессов организации и оценка их эффективности.

Лабораторная работа №3 - Способы обработки результатов измерений процессов и определение числа измеряемых параметров.

Лабораторная работа №4 - Построение алгоритма анализа бизнес процессов.

Лабораторная работа №5 - Моделирование бизнес-процесса в нотации IDEF.

Лабораторная работа №6 - Моделирование бизнес-процесса его

стандартизация и регламентация.

### **5.3 Перечень практических работ**

Практическая работа №1 - Противоречие между функциональными отделами и процессами организации.

Практическая работа №2 - Детализация объекта. Установка точек контроля и измерений.

Практическая работа №3 - Построение деятельности ИТ-подразделения в соответствии со стандартом ITIL (Information Technology Infrastructure Librar).

Практическая работа №4 - Построение IDEF диаграмм.

Практическая работа №5 - Сравнительный анализ возможностей инструментальных средств ARIS, BPwin, ERwin и Visio.

Практическая работа №6 - Примеры описания бизнес-процессов.

Практическая работа №7 - Анализ топологии процесса. Горизонтальное и вертикальное сжатие процесса.

Практическая работа №8 - Выбор мер показателей процессов, подлежащих измерению.

## **6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины предусматривает выполнение курсового проекта в 3 семестре для очной формы обучения.

Примерная тематика курсового проекта: «Описание бизнес-процессов предприятия»

Задачи, решаемые при выполнении курсового проекта:

- идентификация бизнес-процессов предприятия
- определение показателей результативности бизнес-процессов
- построение карты бизнес-процессов

Курсовой проект включает в себя графическую часть и расчетно-пояснительную записку.

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

### **7.1.1 Этап текущего контроля**

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
-------------	---	---------------------	------------	---------------

ПК-1	Знать специфику формирования политики в области планирования качества продукции.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы, решение тестовых, практических работ.	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь формировать политику в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы, решение тестовых, практических работ.	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть навыком формирования политики в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы, решение тестовых, практических работ.	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-3	Знать способы организации и проведения оценки соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы, решение тестовых, практических работ.	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь организовывать и проводить оценку соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы, решение тестовых, практических работ.	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть навыком организации и проведения оценки соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы, решение тестовых, практических работ.	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

### 7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 3 семестре для очной формы обучения по четырехбалльной системе:

«отлично»;

«хорошо»;

«удовлетворительно»;

«неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
ПК-1	Знать специфику формирования политики в области планирования качества	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов

	продукции.					
	Уметь формировать политику в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть навыком формирования политики в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-3	Знать способы организации и проведения оценки соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	Уметь организовывать и проводить оценку соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть навыком организации и проведения оценки соответствия, входной контроль, испытания и приемку продукции.	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

## 7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

### 7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. ARIS - это

- (1) методология объектного моделирования
- (2) методология структурного моделирования
- (3) Графический редактор

(4) Программа для управления качеством

2. Каков основной недостаток функционального подхода?

- (1) четкая иерархия оргструктуры
- (2) не способствует «горизонтальной» коммуникации
- (3) бизнес-процессов нет - только исполнение команд
- (4) трудно создать проект по совершенствованию

3. Стандартное определение бизнес-процесса:

- (1) набор повторяющихся функций
- (2) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы
- (3) набор функций, реализующих цели в рамках оргструктуры

4. Как классифицируются процессы верхнего уровня?

- (1) бизнес-процессы
- (2) развития, управления, основные и вспомогательные
- (3) производственные и управляющие
- (4) стратегические
- (5) руководящие

5. Какая последовательность объектов корректна?

- (1) Событие-функция-событие-интерфейс процесса
- (2) Функция-событие-функция-должность
- (3) Событие-событие-должность
- (4) Функция-функция-событие

6. В каком месте модели корректно наличие объекта «интерфейс процесса»?

- (1) Перед первым или после последнего события
- (2) После первого или перед последним событием
- (3) В середине процесса
- (4) В привязке к функции, связанной с информационными системами

7. BPM заключается в

- (1) использовании инструментов для моделирования, оптимизации или реинжиниринга бизнес-процессов
- (2) замене специалистов людьми, способными выполнять большой круг задач
- (3) появлении свойств, которые возникают, благодаря объединению элементов в единую систему
- (4) соединении двух направлений - моделирования процессов и их автоматизации
- (5) выявлении целостности структуры системы
- (6) появлении свойств системы, которые связаны с упорядоченностью



отношений элементов

- (7) предоставлении участнику процесса права на принятие решения
- (8) узкой специализации участников процесса

9. Как можно охарактеризовать обобщенный уровень процессов организации:

- (1) Процессы верхнего уровня
- (2) Логика выполнения процесса
- (3) Автоматизированное выполнение шагов процесса
- (4) Группы процессов

10. К вспомогательным бизнес-процессам часто относят:

- (1) Управление персоналом
- (2) Маркетинг
- (3) Стратегическое планирование
- (4) Бюджетирование

### 7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

**Задача №1** Для внедрения процессного подхода к управлению

Организация должна:

- a) выявить процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение внутри организации,
- b) определить последовательность этих процессов и их взаимосвязь,
- c) определить критерии и методы, необходимые для обеспечения уверенности в том, что как сами эти процессы, так и управление ими результативны,
- d) обеспечить уверенность в наличии ресурсов и информации, необходимых для поддержки хода реализации этих процессов и их мониторинга,
- e) наблюдать, измерять и осуществлять анализ этих процессов, а также
- f) реализовывать мероприятия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Практическая работа:

Возможности	Риски
-------------	-------

Определите возможности, которые дает применение процессного подхода в организации и риски, с которыми организация может столкнуться при внедрении процессного подхода, приведите по 5-7 примеров в каждом столбце:

Прочтите предложенный текст. Подчеркните ключевые фразы, составьте алгоритм действий. Опишите действия как бизнес-процесс.

Теоретическая часть

Специалист по кадрам выявляет потребности в приеме персонала в соответствии с Заявками на подбор персонала и штатным расписанием Организации.

Срок исполнения - в день получения Заявки на подбор персонала от подразделения. Ответственным за поиск персонала на вакантные должности является специалист по кадрам.

Поиск персонала осуществляется путём:

- отбора соискателей на должность из собственной базы данных;
- размещения информации о наличии вакансий на сайте Организации, информационном экране и досках объявлений Организации, в центре занятости населения;
- направления заявок в учебные заведения.

Срок исполнения - в течение 3 -х дней с момента получения Заявки на подбор персонала. Специалист по кадрам осуществляет первичное собеседование с кандидатом на вакантное место, при этом: проверяет наличие документов в соответствии со ст.65 ТК РФ, необходимых при приеме на работу;

Срок исполнения - в день заполнения Анкеты кандидатом.

Специалист по кадрам направляет кандидата на должность на собеседование с руководителем подразделения, руководителем Службы по подчинённости.

При положительном результате собеседования, кандидат на должность пишет Заявление о приеме на работу в отделе кадров и предоставляет специалисту по кадрам.

Срок исполнения - назначенный день для собеседования с кандидатом

Специалист по кадрам оформляет трудовой договор и выдаёт кандидату.

Руководитель подразделения знакомит кандидата с должностными обязанностями

(должностная инструкция), с деятельностью подразделения, с Политикой в области

качества, с документированной информацией СМК, которыми кандидату надо будет

руководствоваться при выполнении должностных обязанностей.

Кандидат проходит инструктажи по технике безопасности и противопожарной безопасности.

Инструктаж по технике безопасности проводит специалист отдела техники безопасности и охраны труда под подпись в журнале инструктажа.

Инструктаж по противопожарной безопасности осуществляет специалист по ПБ под подпись в журнале инструктажа.

Заключение по согласованию (несогласованию) кандидатуры даёт генеральный директор.

Специалист по кадрам:

готовит к заключению трудовой договор;

готовит приказ о приеме на работу;

после заключения трудового договора и издания приказа о приёме на

работу, выдаёт под подпись в журнале учтённую копию должностной инструкции. Срок исполнения - в день, когда работник приступит к работе.

По окончании испытательного срока, руководитель подразделения принимает решение о прохождении (не прохождении) работником испытательного срока, которое согласовывает с руководителем службы. Результат испытательного срока предоставляет в отдел кадров. Срок исполнения - окончание испытательного срока работника.

Руководитель подразделения и специалист по кадрам оценивают результативность выполнения Заявки на подбор персонала, при положительной оценке Заявка закрывается. Срок исполнения - последний день испытательного срока работника

### **7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач**

#### **Задача №1: «Идентификация процессов и проектов».**

Цель: закрепить понимание отличий процессов и проектов.

1) Идентифицируйте (поставе отметку в соответствующем столбце), к какому виду управления относится предложенный пример:

<b>Пример</b>	<b>Проект</b>	<b>Процесс</b>
Подбор персонала		
Внедрение корпоративной культуры		
Производство основного вида продукции		
Закупки		
Вывоз ТБО		
Реконструкция производственных помещений		
Внедрение новой версии ГОСТ Р ISO 9001:2015		
Открытие филиала компании		
Бюджетирование		
Переход на систему электронного документооборота		
Продажи		
Вывод на рынок нового продукта		

Реинжиниринг бизнес-процессов		
Разработка нового вида продукции		
Хранение материалов на складе		
Внедрение новой формы сменных заданий		
Внедрение позаказной системы учета		
Внутренний аудит		
Управление проектами		
Планирование производства		
Проведение корпоративных мероприятий		
Сбыт		
Модернизация производства		

## **Задача №2: «Описание и презентация бизнес-процесса»**

Цель:

- получение навыка описания бизнес-процессов (в том числе для участия в фокус-группах по описанию смежных бизнес-процессов);
- получение возможности самостоятельно описать, улучшить или оптимизировать собственный (действующий) процесс;
- получение навыка альтернативного видения действующих процессов.

Описание:

Входящие обращения поступают из различных источников: сайт, доски объявлений, сарафанное радио. Входящее сообщение обрабатывается, выявляется потребность у клиента. Назначается с клиентом встреча, даже если есть проекты они не берутся в расчет, производится обмер дома и выслушиваются пожелания клиента. Заполняется опросный лист (он же является техническим заданием) установленной формы, клиент подписывает опросный лист, после чего ТЗ передается проектировщикам. На первую встречу выезжает директор и руководитель технического отдела. После первой встречи создается план проекта, куда вносятся базовые пожелания клиента и последовательность действий по объекту (план работ)

Проектировщик готовит проект и сметы на работу и материалы. Информация передается клиенту. Если устраивает цена, назначается повторная встреча нанесения разметки на объекте. После разметки в проект вносятся корректировки на основании разметки на месте. На вторую встречу выезжает руководитель технического отдела и один из монтажной бригады (назначается монтажная бригада).

Юр. лица: выступаем как субподрядчик и ответственность за разметку и взаимодействие с клиентом несет генеральный подрядчик.

Есть 2 типовых договора для физ лиц и для юр лиц. Бухгалтерия готовит договор. Директор организует подписание договора.

После того как достигнута договорённость по проекту, назначается встреча с директором, где директор подписывает договор и забирает аванс.

Руководитель технического отдела получает информацию от директора о том, что договор подписан и проект начат и оформляет план проекта.

Далее выполняется работа по плану проекта. Монтажники перед началом работ планируют 2 ближайших дня монтажа. И прописывают все необходимые вопросы и ресурсы, которые им нужны для работы в плане проекта. Руководитель тех отдела организует работы согласно плану проекта.

Параллельно осуществляется закупка. Руководитель тех отдела дает задание на закупку.

Закупка осуществляется оптовых базах, снабженец выбирает базу с которой работать, а руководитель тех отдела отсеивает по привезенному материалу качество поставщиков. Есть перечень предпочтительных поставщиков по номенклатуре.

Критерии оценки: надежность материала, цена, наличие. С каждой новой закупкой ставится цель узнать о 2 новых товарах (переоценка поставщиков: при новом объекте обязательно изменить 2 стандартных товара, закупить их у новых поставщиков по цене не выше стандартной закупочной и сопоставимого качества). Отправляется запрос в 4-5 оптовых компаний, на основе обратной связи полностью закрывает потребность сметы на основании высланных счетов и КП, выбирает поставщиков руководитель тех отдела или директор. Снабженец запрашивает счета, счета оплачиваются бухгалтерией по согласованию с директором.

После завершения всех работ – внутренняя приемка руководителем технического отдела. Промежуточный контроль им же 1 раз в 3 дня. Критерии: соответствие проекту, качество работ, последовательность работ, рациональность работ, сроки работ.

Сдача заказчику происходит в присутствии директора, заказчика и руководителя тех отдела. Подписание АВР, если есть замечания, создается ТЗ на исправление в произвольной форме. На основании АВР выставляется счет, производится полная оплата работ.

*Задание: постройте диаграмму процессов и заполните таблицу*

№ п/п	Шаг процесса	Требования к срокам	Ответственный	Исполнитель	Документ/ информация на входе	Документ/ информация на выходе	Комментарии

**Задача №3: «Определение критериев оценки бизнес-процесса и KPI участников процесса»**

Цель:

- получение навыка определение критериев оценки по SMART;
- определение минимального достаточного количества критериев оценки;
- оценка актуальности действующих критериев для оценки бизнес-процессов.

Бизнес-процесс: \_\_\_\_\_

Цели процесса:

Показатель	Ед. изм /формула	Периодичность измерения	Ответственный за сбор показаний	Кому передаются показания	Целевая дата	Целевое значение

Должность: \_\_\_\_\_

Показатель	Ед. изм /формула	Периодичность измерения	Ответственный за сбор показаний	Кому передаются показания	Целевая дата	Целевое значение

Должность: \_\_\_\_\_

Показатель	Ед. изм /формула	Периодичность измерения	Ответственный за сбор показаний	Кому передаются показания	Целевая дата	Целевое значение

#### **7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

Не предусмотрено учебным планом

#### **7.2.5 Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Функциональный и процессный подходы анализа организацией.
2. Функционально-ориентированная организация.
3. Эволюция рынка, эволюция организации бизнеса.
4. Модель процессного подхода.
5. Организация по процессам.
6. Международные и российские стандарты по менеджменту качества.
7. Управленческие циклы.
8. Бизнес-процесс и его анализ.
9. Задание Business Process Management (BPM).
10. Жизненный цикл управления процессами в BPM.
11. Процессное управление организацией.
12. Системный подход.
13. Различные определения бизнес-процесса.
14. Задание и цели процесса.
15. Организация как совокупность процессов.
16. Документирование и описание процессов.
17. Идентификация процессов организации.
18. Варианты описания процессов.
19. Иерархия графического описания процессов.
20. Классификация процессов.
21. Графическое представление верхнего уровня 13-процессной эталонной модели.
22. Представление групп процессов 13-процессной эталонной модели.
23. Представление процесса «Управление улучшениями и изменениями» в виде группы процессов.
24. Модернизированная классификация процессов (PCF). APQC.
25. Эталонная модель оценки и аттестации процессов жизненного цикла программных средств и информационных систем по ИСО/МЭК ТО 15504.
26. Описание деятельности организации.
27. Моделирование деятельности организации.
28. Общие принципы моделирования.
29. Принципы моделирования деятельности организации.
30. Предметные области моделирования деятельности организации.
31. Целостное описание деятельности организации.
32. Моделирование процессов.
33. Эволюция методологий моделирования.
34. Методологии структурного подхода.
35. Семейство IDEF.

36. Методологии объектно-ориентированного подхода.
37. Методологии, ориентированные на бизнес-процессы.
38. Инструментальная система ARIS.
39. Типы представлений ARIS.
40. Уровни описаний и количество моделей ARIS.
41. Элементы сети ARIS. ARIS Explorer – Проводник.
42. Окно и панели инструментов ARIS Designer.
43. Понятие о моделях, объектах и связях ARIS.
44. Информационное наполнение моделей.

### **7.2.6 Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации**

Экзамен проводится по тест-билетам, каждый из которых содержит 10 вопросов и задачу. Каждый правильный ответ на вопрос в тесте оценивается 1 баллом, задача оценивается в 10 баллов (5 баллов верное решение и 5 баллов за верный ответ). Максимальное количество набранных баллов – 20.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 6 баллов.

2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 6 до 10 баллов

3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 11 до 15 баллов.

4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 16 до 20 баллов.

### **7.2.7 Паспорт оценочных материалов**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Анализ организации на основе функционального и процессного подходов. Анализ процессов.	ПК-1, ПК-3	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.
2	Процесс и его компоненты.	ПК-1, ПК-3	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.
3	Эталонные и референтные модели.	ПК-1, ПК-3	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.



4	Методики описания различных предметных областей. Методы анализа процессов.	ПК-1, ПК-3	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.
5	Контроллинг и мониторинг процессов.	ПК-1, ПК-3	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.
6	Стандартизация и регламентация бизнес-процессов.	ПК-1, ПК-3	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.

### **7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Защита курсовой работы, курсового проекта или отчета по всем видам практик осуществляется согласно требованиям, предъявляемым к работе, описанным в методических материалах. Примерное время защиты на одного студента составляет 20 мин.

## **8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)**

### **8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

1. Кравченко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Кравченко, Е. В. Драгунова, Ю. В. Кириллов. — Новосибирск :

Новосибирский государственный технический университет, 2020. — 136 с. — ISBN 978-5-7782-4159-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99351.html>

2. Бояркин, Г. Н. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / Г. Н. Бояркин, К. В. Кравченко. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 94 с. — ISBN 978-5-8149-3034-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115430.html>

3. Назаренко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Назаренко, Д. В. Запороец, О. С. Звягинцева. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2019. — 176 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109394.html>

4. Практика и проблематика моделирования бизнес-процессов : учебное пособие / Е. И. Всяких, А. Г. Зуева, Б. В. Носков [и др.] ; под редакцией И. А. Треско. — 2-е изд. — Москва : ДМК Пресс, 2018. — 246 с. — ISBN 978-5-93700-038-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89598.html>

**8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

1. Перечень информационных технологий  
ОС Windows 7 Pro;  
Microsoft Office Standart 2007;  
7-Zip;  
Google Chrome;  
Adobe Acrobat Reader;  
Microsoft Office Visio профессиональный 2007.

2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  
<http://www.iprbookshop.ru/>  
<http://window.edu.ru/>

## **9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Аудитория 1305а

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект учебной мебели:  
рабочее место преподавателя (стол, стул);  
рабочие места обучающихся (столы, стулья).

Плоттер;  
Проектор "BenQ";  
Персональные компьютеры с установленным ПО, подключенные к сети Интернет.

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

По дисциплине «Описание, стандартизация и регламентация бизнес-процессов системы управления качеством» читаются лекции, проводятся практические занятия и лабораторные работы, выполняется курсовой проект.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков расчета бизнес-процессов. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Лабораторные работы выполняются на лабораторном оборудовании в соответствии с методиками, приведенными в указаниях к выполнению работ.

Методика выполнения курсового проекта изложена в учебно-методическом пособии. Выполнять этапы курсового проекта должны своевременно и в установленные сроки.

Контроль усвоения материала дисциплины производится проверкой курсового проекта, защитой курсового проекта.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Лабораторная работа	Лабораторные работы позволяют научиться применять теоретические знания, полученные на лекции при решении конкретных задач. Чтобы

	<p>наиболее рационально и полно использовать все возможности лабораторных для подготовки к ним необходимо: следует разобрать лекцию по соответствующей теме, ознакомиться с соответствующим разделом учебника, проработать дополнительную литературу и источники, решить задачи и выполнить другие письменные задания.</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;</li> <li>- выполнение домашних заданий и расчетов;</li> <li>- работа над темами для самостоятельного изучения;</li> <li>- участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад;</li> <li>- подготовка к промежуточной аттестации.</li> </ul>
<p>Подготовка к промежуточной аттестации</p>	<p>Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед экзаменом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.</p>