

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебной работе
_____ Э.Ю. Майкова
« ____ » _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Управление процессами»

Направление подготовки магистров – 27.04.02 Управление качеством.
Направленность (профиль) – Управление качеством в организации.
Типы задач профессиональной деятельности - научно-исследовательский;
организационно-управленческий.

Форма обучения – очная и заочная

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Экономики и управления производством»

Тверь 2021

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки магистров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ЭУП

Л.Ф. Гараникова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭУП
« ____ » _____ 2021 г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой

И.В. Вякина

Согласовано:
Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Д.А. Барчуков

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление процессами» является формирование способности идентифицировать и моделировать основные процессы управления качеством и принимать оптимальные управленческие решения, направленные на их совершенствование.

Задачами дисциплины являются: формирование способности принятия обоснованных управленческих решений, направленных на повышение эффективности управления качеством и практическую реализацию процессного подхода; изучение механизмов применения процессного подхода в управлении качеством; приобретение навыков моделирования, документирования, формального описания процессов и практического использования технологий управления процессами; освоение методов мониторинга и идентификации показателей процесса.

2. Место дисциплины в структуре ОП.

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Для изучения курса требуются знания, умения и навыки, полученные в процессе изучения дисциплин «Основы обеспечения качества», «Методы социально-экономического прогнозирования», «Управление качеством в организации», «Менеджмент и маркетинг».

Приобретенные знания в рамках данной дисциплины помимо их самостоятельного значения являются основой при прохождении производственной и преддипломной практик, в ходе научно-исследовательской работы для обоснования и принятия оптимальных управленческих решений в области управления качеством, а также при выполнении выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-6. *Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством.*

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК-6.1. *Идентифицирует процессы и формирует структуру системы документооборота управления качеством продукции и услуг организации.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. Современное программное обеспечение и информационно-коммуникационные средства.

31.2. Задачи управления в технических системах в сфере управления качеством.

Уметь:

У1.1. Анализировать задачи, выделяя ее базовые составляющие.

У1.2. Проводить сбор, обработку, анализ, интерпретацию и представление результатов анализа в соответствии с заданными целями и задачами в управлении качеством.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-11. *Способен анализировать и оптимизировать процессы управления качеством жизненного цикла изделий и услуг в организации.*

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-11.1. *Анализирует и корректирует процессы управления качеством и жизненным циклом продукции и услуг (соответствующей виду экономической деятельности или отрасли национального хозяйства).*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. Этапы жизненного цикла продукции, изделия или услуги.

31.2. Методы и подходы проведения анализа качества продукции, изделия или услуги.

31.3. Методы построения идентификации исследуемых процессов, явлений и объектов.

31.4. Методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг.

31.5. Стандарты качества и виды контроля качества.

Уметь:

У1.1. Проводить оценку уровня удовлетворенности потребителей качеством продукции, изделия или услуги.

У1.2. Выбирать методологию описания бизнес-процессов в соответствии с задачами, направленными на совершенствование качества продукции и услуг.

У1.3. Моделировать процессы жизненного цикла продукции, изделий и услуг.

Индикаторы компетенции, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-11.2. *Применяет методы организации и управления процессами, основные технологии обеспечения качества для улучшения параметров процессов.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. Систему менеджмента качества.

31.2. Современные методы и средства эргономики.

31.3. Методы планирования, организации, контроля и улучшения процессов.

31.4. Методики анализа материально-технических ресурсов и средств организации.

Уметь:

У1.1. Ставить задачи и контролировать их исполнение в соответствии с поставленной целью, направленной на улучшение параметров процессов жизненного цикла продукции, изделий и услуг с целью увеличения конкурентоспособности и рентабельности организации.

У1.2. Организовывать работу по проведению корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества посредством непрерывного совершенствования процессов.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы. ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		39
В том числе:		
Лекции		13
Практические занятия (ПЗ)		26
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		33+36 (экз)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим работам		24
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		не предусмотрены
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		9+36 (экз)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0
Курсовая работа		0
Курсовой проект		0
Расчетно-графические работы		0
Лабораторные работы (ЛР)		0
Практические занятия (ПЗ)		26

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		8
В том числе:		
Лекции		4
Практические занятия (ПЗ)		4
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		91+9 (экз)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим работам		45
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		не предусмотрены
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		46+9 (экз)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		4
Курсовая работа		0
Курсовой проект		0
Расчетно-графические работы		0
Лабораторные работы (ЛР)		0
Практические занятия (ПЗ)		4

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
3 семестр						
1	Процессный подход к управлению	15	2	2	-	2+9(экз)

	качеством					
2	Методы моделирования и описания процессов	34	5	8	-	12+9(ЭКЗ)
3	Технологии управления процессами	28	3	7	-	9+9(ЭКЗ)
4	Проектирование процессов	31	3	9	-	10+9(ЭКЗ)
Всего на дисциплину		108	13	26	-	33+36(ЭКЗ)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Процессный подход к управлению качеством	13	1	1	-	10+1(ЭКЗ)
2	Методы моделирования и описания процессов	41	1	1	-	36+3(ЭКЗ)
3	Технологии управления процессами	40	1	1	-	35+3(ЭКЗ)
4	Проектирование процессов	14	1	1	-	10+2(ЭКЗ)
Всего на дисциплину		108	4	4	-	91+9(ЭКЗ)

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Процессный подход к управлению качеством»

Понятие и характеристика процессов. Классификация процессов. Сущность управления процессами. Место и роль процессного подхода в управлении качеством. Обеспечение и оценка качества процессов.

МОДУЛЬ 2 «Методы моделирования и описания процессов»

Обзор и классификация методов моделирования и описания процессов. Моделирование и описание процессов. Описание неопределенных процессов. Документирование процессов

МОДУЛЬ 3 «Технологии управления процессами»

Планирование процессов. Мониторинг показателей процесса. Анализ процессов. Выявление и устранение проблем. Осуществление корректирующих и предупреждающих действий Контроль процессов. Технологии совершенствования и улучшения процессов.

МОДУЛЬ 4 «Проектирование процессов»

Проектирование процессов. Процессы управления качеством. Процессно-функциональный подход в управлении качеством. Документирование и формальное описание процессов управления качеством. Ключевые показатели, цели и результаты процессов управления качеством.

5.3. Лабораторный практикум

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

5.4. Практические занятия. ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Модули. Цели практических занятий	Наименование практических занятий	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель: Исследование особенностей процессного подхода к управлению качеством.	Понятие и характеристика процессов. Классификация процессов. Сущность управления процессами. Место и роль процессного подхода в управлении качеством. Обеспечение и оценка качества процессов	2
Модуль 2 Цель: Формирование теоретических знаний и практических навыков моделирования и описания процессов	Обзор и классификация методов моделирования и описания процессов. Моделирование процессов. Описание процессов. Описание неопределенных процессов. Документирование процессов	8
Модуль 3 Цель: Формирование практических навыков управления процессами	Планирование процессов. Мониторинг показателей процесса. Анализ процессов. Выявление и устранение проблем. Осуществление корректирующих и предупреждающих действий Контроль процессов. Технологии совершенствования и улучшения процессов.	7
Модуль 4 Цель: Применение навыков проектирования процессов управления качеством	Проектирование процессов. Процессы управления качеством. Документирование и формальное описание процессов управления качеством. Ключевые показатели, цели и результаты процессов управления качеством. Процессно-функциональный подход в управлении качеством	9

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Модули. Цели практических занятий	Наименование практических занятий	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель:	Понятие и характеристика процессов. Классификация процессов.	1

Исследование особенностей процессного подхода к управлению качеством.	Сущность управления процессами. Место и роль процессного подхода в управлении качеством. Обеспечение и оценка качества процессов	
Модуль 2 Цель: Формирование теоретических знаний и практических навыков моделирования и описания процессов	Обзор и классификация методов моделирования и описания процессов. Моделирование процессов. Описание процессов. Описание неопределенных процессов. Документирование процессов	1
Модуль 3 Цель: Формирование практических навыков управления процессами	Планирование процессов. Мониторинг показателей процесса. Анализ процессов. Выявление и устранение проблем. Осуществление корректирующих и предупреждающих действий Контроль процессов. Технологии совершенствования и улучшения процессов.	1
Модуль 4 Цель: Применение навыков проектирования процессов управления качеством	Проектирование процессов. Процессы управления качеством. Документирование и формальное описание процессов управления качеством. Ключевые показатели, цели и результаты процессов управления качеством. Процессно-функциональный подход в управлении качеством	1

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости и экзамену.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдаются задания на практические работы. Практические работы охватывают модули 1-4.

В рамках дисциплины выполняется 4 практических работы, которые защищаются устным опросом.

Выполнение всех практических работ обязательно.

В случае невыполнения практической работы по уважительной причине студент должен выполнить пропущенные практические занятия в часы, отведенные на консультирование с преподавателем или выполнить письменный реферат, по согласованной с преподавателем теме по модулю, по которому пропущена практическая работа. Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в таблице.

Таблица 5. Темы рефератов.

№ п/п	Модули	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1 «Процессный подход к управлению качеством»	Сущность процессного подхода.
		Принципы процессного управления.
		Бизнес-процессы в управлении.
		Функциональный, процессный и системный подходы в управлении организацией.
		Взаимосвязь функционального и процессного подходов в управлении.
		Взаимосвязь системного и процессного подходов в управлении.
2.	Модуль 2 «Методы моделирования и описания процессов»	Способы описания и моделирования бизнес-процессов.
		Понятие, сущность и классификация бизнес-процессов.
		Обзор методов моделирования процессов.
		Сравнение методов моделирования процессов.
		Регламент бизнес-процесса.
		Диаграммы бизнес-процессов.
3.	Модуль 3 «Технологии управления процессами»	Управление процессами и ресурсами в системе полного жизненного цикла продукции, изделия или услуги.
		Технологии разработки управленческих решений.
		Современные концепции управления процессами.
		Инновационные процессы в управлении организацией.
		Мониторинг инноваций управления процессами.
		Операционное управление технологическими процессами.
4.	Модуль 4 «Проектирование процессов»	Классификация методов и инструментов анализа и оптимизации бизнес-процессов.
		Технологии постоянного совершенствования.
		Реинжиниринг бизнес-процессов.
		Оценка рисков и условия внедрения СМК.
		Методология внедрения СМК в организации.
		Проектная деятельность бизнес-процессов в рамках соответствия международным и национальным стандартам.

Оценивание в этом случае осуществляется путем устного опроса проводится по содержанию и качеству выполненного реферата.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная литература

1. Вавилин, Я. А. Менеджмент безопасности продукции : учебное пособие для вузов / Я. А. Вавилин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 105 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13648-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474734> .- (ID=136965-0)

2. Управление качеством: качество жизни : учеб. пособие для вузов / Б.И. Герасимов [и др.]. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2014. - 303 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-91134-817-5 : 440 p. - (ID=100402-2)
3. Галямина, И.Г. Управление процессами : учебник для вузов по напр. "Управление качеством". : в составе учебно-методического комплекса / И.Г. Галямина. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с. - (Учебник для вузов). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-496-00161-8 : 425 p. 60 к. - (ID=100437-3)

7.2. Дополнительная литература

1. Тарасенко, В.В. Логика и методология управления. Книга для руководителя : учеб. пособие для вузов по спец. "Экономика" и "Менеджмент" / В.В. Тарасенко; РАН, Ин-т философии ; гл. ред. Н.Д. Эршалашвилли. - М. : Юнити, 2010. - 367 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-238-01734-1 : 269 p. 10 к. - (ID=79396-1)
2. Райзберг, Б.А. Государственное управление экономическими и социальными процессами : учеб. пособие / Б.А. Райзберг. - Москва : Инфра-М, 2009. - 383 с. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 382 - 383. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-16-002199-7 : 220 p. - (ID=77418-3)
3. Леонов, О.А. Статистические методы в управлении качеством : учебник для вузов "Стандартизация и сертификация" и "Управление качества" / О.А. Леонов, Н.Ж. Шкаруба, Г.Н. Темасова; Леонов О.А., Шкаруба Н.Ж., Темасова Г.Н. - 2-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2019. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-8114-3666-8. - URL: <https://e.lanbook.com/book/122150>. - (ID=136473-0)
4. Экономика и управление на предприятии : учебник / А. П. Агарков, Р. С. Голов, В. Ю. Теплышев, Е. А. Ерохина. — Москва : Дашков и К, 2017. — 400 с. — ISBN 978-5-394-02159-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/93541>. - (ID=101844-0)
5. Гаврилов, А. Н. Средства и системы управления технологическими процессами : учебное пособие / А. Н. Гаврилов, Ю. В. Пятаков. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 376 с. — ISBN 978-5-8114-4584-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122190>. - (ID=100871-0)
6. Логистика и управление цепями поставок. Теория и практика. Управление цепями поставок : учебник / Б.А. Аникин [и др.]; под ред.: Б.А. Аникина, Т.А. Родкиной. - Москва : Проспект, 2015. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-392-16344-1. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=251688&sr=1. - (ID=113410-0)
7. Федюкин, В.К. Управление качеством производственных процессов : учеб. пособие для вузов по специальности "Управление качеством" : в составе учебно-методического комплекса / В.К. Федюкин. - М. : КноРус, 2012. - 229 с. : ил., граф. - (Limited edition) (УМК-У). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-406-00853-9 : 480 p. - (ID=89108-2)

8. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Процессный подход : учеб. пособие для вузов по напр. подготовки 27.04.01 "Стандартизация и метрология", 27.04.02 "Управление качеством" и 27.04.03 "Системный анализ в управлении" (квалификация (степень) "магистр") / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. - Москва ; Минск : ИНФРА-М : Новое знание, 2016. - 440 с. - (Высшее образование. Магистратура). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-985-475-628-8 : 964 р. 90 к. - (ID=89231-4)
9. Дафт, Р.Л. Теория организации : учебник для вузов / Р.Л. Дафт; пер. под ред. Э.М. Короткова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 699 с. : ил. - (Зарубежный учебник). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-238-01001-4 : 525 р. - (ID=64757-1)
10. Управление инновационными процессами : учеб. пособие / В.В. Жариков [и др.]; Тамбовский гос. техн. ун-т. - Тамбов : Тамбовский гос. техн. ун-т, 2009. - Внешний сервер. - Текст : электронный. - (ID=82149-0)URL: http://window.edu.ru/window/catalog?p_mode=1&p_rid=68290&p_rubr=2.2.76.2
11. Управление инновационными процессами : учебно-методическое пособие / составитель А. Р. Давыдович. — Сочи : СГУ, 2020. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/172186> . - (ID=143772-0)

7.3. Методические материалы

1. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзамена по дисциплине "Управление процессами" направления подготовки магистров 27.04.02 Управление качеством. Профиль подготовки - Экономика : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Экономика и управление производством ; разработ. Л.Ф. Гараникова. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126853>. - (ID=126853-0)
2. Учебно-методический комплекс дисциплины "Управление процессами" направление подготовки 27.04.02 Управление качеством, профиль подготовки - Экономика / Каф. Экономика и управление производством ; сост. Л.Ф. Гараникова. - Тверь, 2017. - (УМК). - Текст: электронный. -URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/114608> - (ID=114608-1)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Электронно-библиотечная система ТвГТУ lib.tstu.tver.ru
2. База данных учебно-методических комплексов cdokp.tstu.tver.ru/emc
3. Подсистема расчета и анализа показателей книгообеспеченности учебного процесса, включая книгообеспеченность кафедр и специальностей на период до 2019 года: cdokp.tstu.tver.ru/site2/wsite/ws_supply.asp?p=ws_supply.asp
4. ЭБС «Юрайт» www.biblio-online.ru
5. ЭБС «Лань» e.lanbook.com
6. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
7. ЭБС «IPRbooks» www.iprbookshop.ru
8. НЭБ ELIBRARY.RU elibrarv.ru
9. Гарант и Консультант Плюс
УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/114608>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Экономики и управления производством» имеет аудитории для проведения лекций и практических занятий по дисциплине. Учебный класс (аудитория), оснащенный проекционным оборудованием, оргтехникой.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует.

Число экзаменационных билетов – 10. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3 (1 вопрос для категории «знать» и 2 вопроса для категории «уметь»).

Продолжительность экзамена – 60 минут.

2. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;

ниже базового – 0;

критерии оценки и ее значение для категории «уметь»:

отсутствие умения – 0 балл;

наличие умения – 2 балла.

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;
«хорошо» - при сумме баллов 4;
«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;
«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

4. Вид экзамена – письменный экзамен.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.

1. Сущность процессного подхода.
2. Принципы процессного управления.
3. Бизнес-процессы в управлении.
4. Функциональный, процессный и системный подходы в управлении организацией.
5. Взаимосвязь функционального и процессного подходов в управлении.
6. Взаимосвязь системного и процессного подходов в управлении.
7. Способы описания и моделирования бизнес-процессов.
8. Понятие, сущность и классификация бизнес-процессов.
9. Обзор методов моделирования процессов.
10. Сравнение методов моделирования процессов.
11. Регламент бизнес-процесса.
12. Диаграммы бизнес-процессов.
13. Управление процессами и ресурсами в системе полного жизненного цикла продукции, изделия или услуги.
14. Технологии разработки управленческих решений.
15. Современные концепции управления процессами.
16. Инновационные процессы в управлении организацией.
17. Мониторинг инноваций управления процессами.
18. Операционное управление технологическими процессами.
19. Классификация методов и инструментов анализа и оптимизации бизнес-процессов.
20. Технологии постоянного совершенствования.
21. Реинжиниринг бизнес-процессов.
22. Оценка рисков и условия внедрения СМК.
23. Методология внедрения СМК в организации.
24. Проектная деятельность бизнес-процессов в рамках соответствия международным и национальным стандартам.
25. Понятие и характеристика процессов.
26. Классификация процессов.
27. Сущность управления процессами.
28. Место и роль процессного подхода в управлении качеством.
29. Обеспечение и оценка качества процессов.
30. Обзор и классификация методов моделирования и описания процессов.
31. Моделирование процессов.
32. Описание процессов.
33. Описание неопределенных процессов.
34. Документирование процессов.

35. Планирование процессов.
36. Мониторинг показателей процесса.
37. Анализ процессов.
38. Выявление и устранение проблем.
39. Осуществление корректирующих и предупреждающих действий.
40. Контроль процессов.
41. Технологии совершенствования и улучшения процессов.
42. Проектирование процессов.
43. Процессы управления качеством.
44. Документирование и формальное описание процессов управления качеством.
45. Ключевые показатели, цели и результаты процессов управления качеством.
46. Процессно-функциональный подход в управлении качеством.

Пользование различными техническими устройствами не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время экзамена экзаменационный билет после его возвращения заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы или курсового проекта

Учебным планом не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты перед началом изучения дисциплины ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки, которые должны быть опубликованы и размещены на сайте вуза или кафедры.

Студенты, изучающие дисциплину обеспечиваются электронными изданиями или доступом к ним, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению практических работ и всех видов самостоятельной работы.

В учебный процесс внедрена субъект-субъектная педагогическая технология, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Протоколами заседаний кафедры ежегодно обновляется содержание рабочих программ дисциплин, по утвержденной «Положением о рабочих программах дисциплин» форме, по образовательным программам, соответствующих ФГОС ВО с учетом профессиональных стандартов.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки магистров -27.04.02. Управление качеством
Направленность (профиль) – Управление качеством в организации

Кафедра «Экономики и управления производством»
Дисциплина «Управление процессами»
Семестр 3

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:
Место и роль процессного подхода в управлении качеством.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 2 балла:
Представить модель и описание процессов управления качеством в организации конкретного вида экономической деятельности.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 2 балла:
Представить практические рекомендации по совершенствованию управления качеством на основании модели «Петля качества» этапа процесса жизненного цикла продукции «ЗАКУПКА».

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: доцент каф. ЭУП

Л.Ф. Гараникова

Заведующий кафедрой ЭУП

И.В. Вякина