

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 2022-08-29

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института магистратуры

Иванова Е.А. *Е.А.*

« 29 » 08 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**Управление процессами организации: моделирование, внедрение,
совершенствование, повышение производительности труда**

Направление 27.04.02 Управление качеством
магистерская программа 27.04.02.02 "Бережливое производство и повышение
производительности труда в экосистемах предприятий и организаций"

Для набора 2022 года

КАФЕДРА Товароведение и управление качеством

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс Вид занятий	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Лабораторные	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	155	155	155	155
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 22.02.2022 протокол № 7.

Программу составил(и): д.э.н., доц., Механцева К.Ф. 

Зав. кафедрой: д.э.н., доц. Механцева К.Ф. 

Методическим советом направления: д.э.н., проф., Гиссин В.И. 

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- | | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | обучение теоретическим основам и практическим приемам процессного управления, моделирования и анализа процессов предприятий и организаций на принципах бережливого производства |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

ПК-2:Способен организовывать и проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
- процессы систем управления качеством, модели, алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством на принципах бережливого производства (соотнесено с индикатором ОПК-6.1); - методы и средства организации и проведения работ по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-2.1).
Уметь:
- идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели на принципах бережливого производства (соотнесено с индикатором ОПК-6.2); - проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-2.2).
Владеть:
- навыками разработки и совершенствования алгоритмов и программ применительно к задачам управления качеством в области процессов на принципах бережливого производства (соотнесено с индикатором ОПК-6.3); - навыками организовывать работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-2.3).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. «Моделирование процесса производства продукции и услуг»				
1.1	Тема 1.1 «Процессный подход: основы». ГОСТ Р ИСО 9000, 9001. Эволюция взглядов на процессный подход к управлению. Качество, объект, требование, требование к качеству, характеристика, характеристика качества, продукция, услуга, организация, среда организации. Заинтересованные стороны организации. Тема 1.2. «Процессный подход: термины и определения». Процесс, проект, создание системы менеджмента качества, приобретение компетентности, процедура, передача процесса, контракт, проектирование и разработка, выход, результаты деятельности, риск, результативность, эффективность. Удовлетворенность потребителя, несоответствие, дефект, соответствие. /Лек/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
1.2	Тема 1.3. «Процессный подход: принцип менеджмента качества». Подходы и принципы, постулированные в ИСО 9000:2015. Процессный подход: общие положения, формулировка принципа, обоснование, основные преимущества, возможные действия. Рисунок А.7 - Понятия, относящиеся к категории "процесс". Тема 1.4. «Процессный подход». Процессный подход, постулированный в ГОСТ Р ИСО 9001, как обязательное требование. Схематичное изображение элементов процесса. Цикл "Планируй - Делай - Проверяй - Действуй". Система менеджмента качества и ее процессы. /Лек/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2

1.3	Тема 1.1 «Процессный подход: основы». ГОСТ Р ИСО 9000, 9001. Описание деятельности предприятия или организации. Описание качества продукции или услуги. Определение требований к качеству, характеристик качества продукция или услуги. Тема 1.2 «Процессный подход: основы». ГОСТ Р ИСО 9000, 9001. Определение Миссии, Видения и Стратегии организации. Тема 1.3. «Процессный подход: принцип менеджмента качества». Описание системы менеджмента на основе процессного подхода. Организационная структура предприятия. Определение структуры процессов. Тема 1.4. «Процессный подход». Классификация процессов СМК. Определение связей в процессной модели СМК. /Пр/	2	2	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
1.4	Тема 1.1 «Процессный подход: основы». ГОСТ Р ИСО 9000, 9001. Среда организации и ее описание. Тема 1.2 «Процессный подход: основы». ГОСТ Р ИСО 9000, 9001. Определение заинтересованных сторон в деятельности организации. Тема 1.4. «Процессный подход: принцип менеджмента качества». Формирование системы менеджмента качества на основе процессного подхода. Выделение процессов и их название. /Лаб/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
1.5	Тема 1.5. «Процессный подход». Проверка работы Цикла "Планируй - Делай - Проверь - Действуй" в СМК. Тема 1.6. «Процессный подход». Разработка и документирование процессной модели СМК. /Лаб/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
1.6	Процессный подход. Классификации процессов. Процессный подход. Методы определения класса процесса. Процессный подход. Стандарты в сфере услуг. Заинтересованные стороны предприятия и способы их идентификации. Потребитель – основная заинтересованная сторона. Методы определения требований потребителей. Поставщики. Инструменты определения требований поставщиков. Методы оценки поставщиков. Государство, общество, персонал предприятия сферы услуг. Методы идентификации их требований. Способы определения характеристик услуги как основного выхода процесса. Характеристики процесса и методы их идентификации. Методы выделения выходов и связей процесса. Методы выделения входов процесса. /Ср/	2	60	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
1.7	Подготовка контрольной работы /Ср/	2	25	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
	Раздел 2. «Моделирование, внедрение, совершенствование процесса для повышения производительности труда»				
2.1	Тема 2.1.«Описание процесса». Процесс и его составляющие. Владелец процесса. Входы и выходы процесса. Технология процесса. Ресурсы процесса. Управление процессом. Системы показателей процесса. Ценность. Тема 2.2. «Описание процесса». Ресурсы процесса: Персонал; Инфраструктура; Производственная среда; Поставщики и партнеры; Информация; Окружающая среда; Финансовые ресурсы. /Лек/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2

2.2	Тема 2.3. «Описание системы процессов». Виды процессов. Классификации процессов. Основные процессы. Вспомогательные или обеспечивающие процессы, процессы управления. Система процессов. Тема 2.4. «Моделирование процессов». Жизненный цикл продукции (спираль качества). Нотации процессов. /Лек/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
2.3	Тема 2.1.«Описание процесса». Выбор процесса для его описания. Определение связей процесса с другими процессами. Определение требований к продукции или услуге как результату процесса. Libreoffice Тема 2.2.«Описание процесса». Определение заинтересованных сторон процесса и их требований. Перевод требований заинтересованных сторон в характеристики качества продукции или услуги. Libreoffice /Пр/	2	2	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
2.4	Тема 2.3. «Описание процесса» .Технология осуществления процесса. Документирование операций, действий и их последовательности. Определение документов и записей операций и действий. Libreoffice Тема 2.4. «Описание процесса». Описание ресурсов, необходимых для выполнения операций и действий процесса. Документирование затрат ресурсов в процессе. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
2.5	Тема 2.5. «Описание процесса». Формирование набора показателей процесса, гармонизированных с целями в области качества. Выделение стратегических, тактических и оперативных показателей процесса. LibreofficeТема 2.6. «Описание процесса». Разработка документов процесса. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
2.6	«Описание процесса». Определение входов и выходов процесса. Продукция или услуга как результат процесса. Business Studio «Описание процесса». Определение требований заинтересованных сторон к процессу. Определение характеристик продукции или услуги, а также выхода процесса. Определение владельца процесса. Business Studio /Лаб/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
2.7	«Описание процесса». Определение технологии выполнения процесса. Последовательность и число действий, точки контроля. Business Studio «Описание процесса». Определение ресурсов, необходимых для выполнения технологии процесса. Business Studio /Лаб/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
2.8	«Описание процесса». Определение показателей процесса: показателей входов, показателей выходов, показателей операций и технологии выполнения процесса, показателей результатов. Business Studio /Лаб/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
2.9	«Описание процесса». Документы процесса. Business Studio /Лаб/	2	1	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2

2.10	Ресурсы процесса и методы их определения. Матрица ответственности. Владелец процесса и его полномочия и обязанности. Связи процесса и их отличие от входов и выходов процесса. Методы алгоритмирования процесса. Методы измерения процесса. Контрольные карты процесса. Методы измерения процесса. Контрольный листок. Методы измерения процесса. Гистограммы. Оценка удовлетворенности потребителя. Оценка удовлетворенности персонала. Методы совершенствования процесса. Модель СМК, основанная на процессном подходе. Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг. Самооценка. /Ср/	2	70	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2
2.11	/Экзамен/	2	9	ОПК-6 ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Самсонова М. В.	Управление процессами: учебно-практическое пособие: учебное пособие	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет (УлГТУ), 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Липунцов Ю. П.	Управление процессами. Методы управления предприятием с использованием информационных технологий	Саратов: Профобразование, 2017	http://www.iprbookshop.ru/63960.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Контроль качества продукции: журнал для производителей продукции и экспертов по качеству: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226568 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2		Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2021	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=607785 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Консультант+

Гарант www.garant.ru

5.4. Перечень программного обеспечения

Libreoffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, и специализированных лабораториях, рабочие места в которых оборудованы необходимыми средствами измерений, контроля, приборами и выходом в Интернет.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-6: Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством			
Знать процессы систем управления качеством, модели, алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством на принципах бережливого производства	Знает процессы систем управления качеством, модели, алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством на принципах бережливого производства	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	Вопросы для устного опроса (1-10), вопросы к экзамену (1-40)
Уметь идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели на принципах бережливого производства	Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели на принципах бережливого производства	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейс 1, вопросы к экзамену (1-40), контрольная работа
Владеть навыками разработки и совершенствования алгоритмов и программ применительно к задачам управления качеством в области процессов на принципах бережливого производства	Способен разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством в области процессов на принципах бережливого производства	Полнота применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию при решении ситуационного задания	Кейс 2-3, вопросы к экзамену (1-40), контрольная работа
ПК-2: Способен организовывать и проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг			
Знать методы и средства организации и проведения работ по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства	Знает методы и средства организации и проведения работ по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из	Вопросы для устного опроса (1-10), вопросы к экзамену (1-40)

		информационных ресурсов Интернет,	
Уметь проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства	Способен проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейс 1, вопросы к экзамену (1-40), контрольная работа
Владеть навыками организовывать работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства	Способен организовывать работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на принципах бережливого производства	Полнота применения теоретических знаний для анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию при решении ситуационного задания	Кейс 2-3, вопросы к экзамену (1-40), контрольная работа

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

1. Подходы и принципы ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Качество.
2. Подходы и принципы ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Система менеджмента качества.
3. Подходы и принципы ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Среда организации.
4. Подходы и принципы ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Заинтересованные стороны.
5. Подходы и принципы ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Поддержка.
6. Принципы менеджмента качества. Процессный подход.
7. Процессный подход. Общие положения. Цикл "Планируй - Делай - Проверяй - Действуй" (ГОСТ Р ИСО 9001:2015);
8. Процессный подход. Риск-ориентированное мышление (ГОСТ Р ИСО 9001:2015);
9. Система менеджмента качества и ее процессы (ГОСТ Р ИСО 9001:2015);
10. Схематичное изображение элементов процесса (ГОСТ Р ИСО 9001). Ценность. Стоимость.
11. Концептуальная схема процесса.
12. Процесс. ГОСТ Р ИСО 9000:2015, 9001:2015.
13. Термины для процессного моделирования (организация, среда организации, заинтересованная сторона, потребитель, продукция, услуга)
14. Термины, относящиеся к процессу (процесс, проект, создание системы менеджмента качества, приобретение компетентности, процедура, передача процесса, контракт, проектирование и разработка).
15. Термины, относящиеся к требованиям (объект, качество, требование, требование к качеству, информация о конфигурации продукции, несоответствие, соответствие, дефект, прослеживаемость, надежность);

16. Термины, относящиеся к характеристикам (характеристика, характеристика качества, метрологическая характеристика, конфигурация)
17. Термины, относящиеся к результатам (цель, цель в области качества, успех, устойчивый успех, выход, продукция, услуга, результаты деятельности, риск, эффективность, результативность).
18. Термины, относящиеся к определению (определение, анализ, мониторинг, измерение, контроль, испытание).
19. Процесс и его составляющие.
20. Процесс. Владелец процесса;
21. Процесс. Входы процесса;
22. Процесс. Выходы процесса;
23. Процесс. Ресурсы процесса;
24. Процесс. Технология процесса;
25. Процесс. Управление процессом;
26. Процесс. Показатели процесса. Допуски процесса. Контрольные точки процесса.
27. Система процессов.
28. Основные процессы.
29. Вспомогательные (поддерживающие) процессы.
30. Процессы управления.
31. Классификация процессов.
32. Процессный подход. Действия по внедрению.
33. Методы документирования процесса (руководство по качеству, запись, верификация, валидация).
34. Нотации процесса;
35. Процессная модель организации.
36. Стандарты в области процессного моделирования.
37. Модель затрат на процесс.
38. Жизненный цикл продукции и услуг (спираль качества);
39. Методы совершенствования процессов;
40. Процессные модели современных организаций и предприятий сферы услуг.

Критерии оценивания

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Контрольная работа

Примерные темы контрольной работы:

1. Моделирование процесса мониторинга удовлетворенности потребителей ОАО «Ростсельхозбанк»
2. Моделирование технологических процессов на компрессорном предприятии Airpol
3. Моделирование технологических процессов ОАО «Энергоавтоматика»
4. Моделирование деятельности предприятия по предоставлению услуг связи
5. Моделирование процесса организации рабочего места ОАО «Ростсельмаш»

6. Моделирование технологических процессов
7. Моделирование процесса поставки продукции пивоваренной компании.
8. Моделирование процесса документооборота в администрации муниципального образования Ленинградского района Краснодарского края.
9. Моделирование процесса обучения персонала СМТЗ
10. Моделирование процесса обучения персонала
11. Моделирование процесса оценки поставщиков 50AP3 МО РФ
12. Моделирование процесса документооборота на предприятии МУП ЖКХ РО Песчанокопского района
13. Моделирование деятельности ГУРО Аксайская межрайонная ветеринарная лаборатория
14. Моделирование процессов управления ФГУ ЮОМЦ Росздрава
15. Моделирование технологического процесса сборки вертолетов
16. Моделирование процесса документооборота строительно -монтажной фирмы «Грант АС»
17. Моделирование процедуры оценки удовлетворенности потребителей ООО «Юг-тест»
18. Моделирование процесса поставки продукции.
19. Моделирование технологических процессов ОАО «Энергоавтоматика»
20. Моделирование процесса поверки средств измерения ФГУ «Р ЦСМ».
21. Моделирование процесса внутреннего аудита
22. Моделирования деятельности предприятия по бурению и строительству нефтяных скважин (ОАО Роснефть)
23. Моделирование процесса транспортировки нефти
24. Моделирование процесса контроля качества продукции с помощью статистических методов ОАО «Донской табак».

Примерное содержание контрольной работы:

Глава 1. Общая характеристика деятельности предприятия

Глава 2. Анализ СМК предприятия и ее элементов (если СМК нет, то всегда есть ее элементы)

Глава 3. Разработка документированной процедуры процесса «НАПРИМЕР - Управление рисками»

Список использованных источников

Критерии оценивания

- 50-100 (оценка «зачет») баллов выставляется студенту, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой; наличие твердых и достаточно полных знаний, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности; изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов;
- 0-49 баллов (оценка «незачет») выставляется студенту, если ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Вопросы для устного опроса

1. Подходы и принципы ГОСТ Р ИСО 9000:2015. Заинтересованные стороны.
2. Принципы менеджмента качества. Процессный подход.
3. Система менеджмента качества и ее процессы (ГОСТ Р ИСО 9001:2015);
4. Процесс. ГОСТ Р ИСО 9000:2015, 9001:2015.
5. Процесс и его составляющие.
6. Процесс. Управление процессом;
7. Система процессов.
8. Классификация процессов.
9. Нотации процесса;
10. Модель затрат на процесс.

Критерии оценки:

оценка 9-10 баллов выставляется обучающемуся, если он демонстрирует знание по вопросам темы, использовал дополнительную научную литературу по теме, развернуто ответил на вопрос, аргументировано высказал свою точку зрения, сформулировал самостоятельные выводы.

оценка 7-8 балла выставляется обучающемуся, если он усвоил материал темы по вопросам в рамках основной литературы, развернуто ответил на вопрос, аргументировано высказал свою точку зрения, сформулировал самостоятельные выводы.

оценка 4-6 балла выставляется обучающемуся, если он фрагментарно усвоил материал, недостаточно развернуто ответил на вопрос, не проявлял активность при обсуждении дискуссионных вопросов, не сформулировал самостоятельные выводы.

оценка 0-3 баллов выставляется обучающемуся, если он не усвоил тему, не ответил ни на один вопрос.

Ситуационные задания, кейсы

Кейс 1. Процессная модель предприятия или организации

Построить в виде графической схемы процессную модель предприятия или организации, которая включает три группы процессов:

1. основные (или бизнес-процессы);
2. процессы управления;
3. обеспечивающие (вспомогательные, поддерживающие) процессы.

Кейс 2. Графическая схема процесса предприятия или организации

Построить в виде графической схемы модель процесса предприятия или организации, которая включает: Основные действия (не менее 12);

Точки контроля (не менее 3);

Входы и выходы процесса.

Кейс 3. Описание к графической схеме процесса предприятия или организации

Дать описание к графической схеме процесса предприятия или организации в частях:

1. вход;
2. выход;
3. действие;
4. показатель результативности;
5. время осуществления.

Критерии оценивания:

Максимальная сумма баллов за выполнение ситуационных заданий: 90 баллов (3 задания по 30 баллов).

оценка 21-30 баллов - свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, организует связь теории с практикой.

оценка 11-20 балла - студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания, не может доказательно обосновать свои суждения

оценка 0-10 баллов - в ответе проявляется незнание основного материала программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена,

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку

студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретические и методологические основы управления процессами, их моделирования, внедрения совершенствования и повышения производительности труда, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки применения средств и методов управления качеством в комплексе.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему лабораторному занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.