Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2026 15:14:04
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа дизайна и искусства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление процессами»

Направление подготовки:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины *«Управление процессами»* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки *27.03.02 «Управление качеством»*, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 869.

Составитель:

К.т.н., доцент (ученая степень, ученое звание) Г. В. Радюхина (ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей Школы дизайна и искусства
«27» _05_ 2025 г., протокол № 11

И.о. заведующего кафедрой к. т. н. (уч. степень, уч. звание) М.А.Березова (ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

− формирование у обучающихся общепрофессиональных компетенций в области управления процессами;

− формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** *для профессиональных компетенций
ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1. Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг ИОПК-8.2. Осуществляет критический анализ информации в области профессиональной деятельности	**Знает:** основные методы проектирования продукции; методы моделирования процессов; методы сбора, обработки и анализа информации о качестве. **Умеет:** применять актуальную нормативную документацию в области проектирования и управления процессами производства и процессами системы менеджмента качества. **Владеет:** методами и цифровыми инструментами моделирования процессов; методами обработки, анализа данных о качестве, визуализации результатов анализа.	
ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ИПК-2.1. Анализирует причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), используя цифровые технологии для сбора и обработки данных ИПК-2.2. Разрабатывает планы мероприятий по устранению причин снижения качества продукции (работ, услуг) ИПК-2.5. Разрабатывает мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров	**Знает:** методы анализа причин проблем с качеством продукции (услуг) и процессов; методы разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий. **Умеет:** разрабатывать планы корректирующих и предупреждающих мероприятий, осуществлять внедрение и контроль над запланированными мероприятиями. **Владеет:** методами анализа причин проблем с качеством продукции (услуг) и процессов, в т.ч. с использованием информационных технологий; методами управления процессом разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий, в т.ч. с использованием информационных технологий.	40.010 Специалист по техническому контролю качества продукции 40.062 Специалист по качеству продукции

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений* Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **6 з.е. (216 часа)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины	**216**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**56 / 12**
занятия лекционного типа (лекции)	24 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	32 / 6
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**133 / 195**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	97 / 159
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	36/36
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**27 / 9**
Промежуточная аттестация	**Экзамен/защита КП**

Примечание: *-/- соответственно для очной, заочной форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 1. Виды процессов и их характеристики Основное содержание 1. Понятие процесса 2. Характеристики процессов 3. Виды процессов 4. Процессы жизненного цикла продукции	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 1. Описание процессов организации (предприятия)			2/-		Решение разноуровневых и проблемных задач
	Самостоятельная работа				8/14	Самостоятельное изучение учебных материалов Подготовка к практическому занятию.
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 2. Процессный подход в стандартах ИСО серии 9000 Основное содержание 1. Типовая модель процесса 2. Выявление и описание процесса	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 1.Описание процессов организации (предприятия)			2/1		Решение разноуровневых и проблемных задач, реферат
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе. Подготовка реферата
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 3. Моделирование процессов Основное содержание 1. Языки описания 2. Представление процессов в виде Flow-Chart диаграмм	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0 Основные категории стандартов 1. Синтаксис и семантика 2. Границы и связи 3. Построение моделей IDEF0 4.	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 2.			6/2		Устный опрос по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Представление процессов в виде Flow-Chart диаграмм					лекционных занятий Выполнение практической работы. Защита практических работ
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 5. Разработка структуры карты процессов Основное содержание 1. Структура карты процессов 2. Содержание разделов карты процессов 3. Схема процесса проектирования	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 3. Разработка функциональной модели (описания структуры) процессов системы менеджмента качества организации			6/1		Решение разноуровневых и проблемных задач. Защита практических работ
	Самостоятельная работа				9/14	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим работам. Подготовка отчетов по работам
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 6. Управление процессами проектирования и разработки Основное содержание 1. Обеспечение качествана этапе проектирования 2. Проектная документация 3. Проверка проекта 4. Контроль за проектом	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 7. Требования ИСО 9001:2000 к процессам проектирования и разработки Основное содержание 1. Входные и выходные данные 2. Анализ проекта и разработки 3. Верификация и валидация	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 4.Построение карты процесса			6/1		Устный опрос по темам лекционных занятийВыполнение

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						практического задания. Защита практических работ
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическому занятию. Подготовка отчета по практической работе
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 8. Процесс управления поставщиками Основное содержание 1. Содержание процесса 2. Оценка и выбор поставщиков	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 5. Изучение процесса «Закупки»			4/1		Решение разноуровневых и проблемных задач. Защита практических работ
	Самостоятельная работа				8/14	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим работам. Подготовка отчетов по работам
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 9. Управление производством и обслуживанием Основное содержание 1. Условия управления 2. Общая структура процессов управления производством по ИСО 9001:2000	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 10. Процессы управления документацией СМК Основное содержание 1. Виды документов 2. Структура документации СМК 3. Основные требования, предъявляемые к документации СМК 4. Особенности процессов управления документацией	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 6. Особенности процессов управления документацией			3/-		Устный опрос по темам лекционных занятий. Решение разноуровневых и

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						проблемных задач.
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим работам.
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 11. Советы по улучшению качества процессов Основное содержание 1.Советы-уроки Роберта Гарднера по разработке программы компании(фирмы) по улучшению процессов	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов.
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Тема 12. Методы улучшения качества процессов Основное содержание 1. Перечень методов улучшения качества процессов 2. Семь новых методов проектирования 3. Условия и правила «мозгового штурма»	2/0,5				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическая работа № 6. Особенности процессов управления документацией			3/-		Решение разноуровневых и проблемных задач. Защита практических работ
	Самостоятельная работа				8/13	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим работам. Подготовка отчетов по работам
ОПК-8, ИОПК-8.1, ИОПК-8.2. ПК-2, ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5	Выполнение курсового проекта /курсовой работы				36 / 36	Самостоятельное выполнение с консультацией преподавателя
	ИТОГО	**24/6**	**-/-**	**32/6**	**133 / 195**	

Примечание: *-/- соответственно для очной, заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

- *балльно-рейтинговая технология оценивания;*
- *электронное обучение;*
- *проблемное обучение;*
- *разбор конкретных ситуаций;*
- *информационные технологии: Miro, Google-документы, Zoom.*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиями выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: решение прикладной задачи (кейса) при изучении тем 1, 3, 5, 6, 8, 9.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.

2.Изучение ГОСТ и другой нормативно-технической документации.

3. Решение разноуровневых и проблемных задач.

Подготовка рефератов

4. Работу с ресурсами Интернет.

5. Выполнение курсового проекта/ курсовой работы.

6. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

4.5. Методические указания для выполнения курсового проекта

Выполнение курсового проекта/ работы способствует лучшему освоению обучающимися учебного материала, формирует практический опыт и умения по изучаемой дисциплине, способствует формированию у обучающихся готовности к самостоятельной профессиональной деятельности, является этапом к выполнению выпускной квалификационной работы.

Примерная тематика курсовых проектов

1. Управление процессом «Взаимодействие с потребителями» на предприятии
2. Управление процессом «Управление документами» на промышленном предприятии
3. Анализ и совершенствование процесса «Реализация продукции» на предприятии
4. Управление процессом «Управление несоответствующей продукцией» на предприятии
5. Управление процессом «Менеджмент материальных ресурсов» на предприятии
6. Анализ и совершенствование процесса «Производство продукции» на предприятии
7. Управление процессом «Измерение и контроль» на промышленном предприятии
8. Управление процессом «Самооценка деятельности» на предприятии
9. Анализ и совершенствование процесса «Контроль готовой продукции» на предприятии
10. Анализ и совершенствование «Менеджмент ресурсов» на промышленном предприятии
11. Анализ и совершенствование процесса «Управление информацией» на предприятии
12. Анализ и совершенствование процесса «Сертификация продукции» на предприятии
13. Анализ и совершенствование процесса экологической безопасности на предприятии
14. Управление процессом испытания продукции на предприятии
15. Анализ и совершенствование процесса «Управление персоналом» организации

Структура и содержание курсового проекта

Содержание курсового проекта должно демонстрировать знакомство студента с основной литературой по теме проекта, умение выявить задачу исследования и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, владение необходимой терминологией и понятиями, приемлемый уровень языковой грамотности и владение стилем научного изложения.

Текстовая часть курсового проекта должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- лист задания;
- аннотация;
- содержание;
- введение;
- главы, разделы, излагающие основное содержание работы;
- заключение;
- список использованных источников;
- Приложения (не входят в объем основного содержания курсовой);
- рецензия на курсовой проект.

Требования к оформлению курсового проекта

Пояснительная записка курсового проекта набирается на компьютере на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4. Объем пояснительной записки (без приложений) составляет 25…35 страниц. Текст печатается через 1,5 интервала 12 шрифтом.

Текстовая часть выполняется на листах формата А4 без рамки, с соблюдением следующих размеров полей:

– левое – 30 мм,
– правое – 15 мм,
– верхнее – 20 мм,
– нижнее – 20 мм..

Пояснительная записка должна иметь сквозную нумерацию страниц, включая список литературы и приложения. Страницы нумеруются вверху страницы от центра. При этом следует учесть, что первой страницей является титульный лист, второй – лист задания. На них нумерация не ставится.

Заголовки разделов пояснительной записки выполняют основным шрифтом. Расстояние между заголовком и основным текстом составляет 2 пт. Перенос слов в заголовках не допускается.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всей работы и обозначаться арабскими цифрами. Введение и заключение не нумеруются.

Таблицы и иллюстрации (рисунки, графики, схемы) следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации, таблицы, формулы нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах всей работы. Допускается нумерация в пределах раздела. Каждая таблица, график, рисунок (схема) должны иметь свой заголовок.

Номера таблиц ставят с правой стороны, на следующей строке указывается наименование (заголовок) таблицы. При переносе таблицы на следующую страницу в левом верхнем углу дают сведения о продолжении таблицы (например, Продолжение таблицы 1), и вместо «шапки» таблицы допускается указывать порядковые номера имеющихся граф.

На все иллюстрации и таблицы должны быть даны ссылки в тексте. Например, «Эскиз модели женского демисезонного пальто представлен на рис. 1Начинать разделы с рисунков или таблиц не допускается. В пояснительной записке таблицы и рисунки помещаются после текста, в котором приводится на них ссылка.

Рисунки, схемы, графики должны быть выполнены на компьютере; допускается выполнение черной тушью или черными чернилами. Разрешается использовать ксерокопии, фотографии.

Формулы выносятся в отдельную строку и сначала записываются в общем виде с пояснением значений символов, затем в том же порядке в формулы подставляют числовые значения символов. Пояснения значений символов нужно приводить непосредственно после формулы, в той же последовательности, в какой они даны в формуле. Значение каждого символа необходимо давать с новой строки. Первая строка пояснения должна начинаться со слова «где» без двоеточия без него.

Список использованных литературных источников должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТов. Ссылки на литературные источники в тексте следует делать непосредственно после информации (данных) или в конце фразы, указывая порядковый номер источника в списке. Номер ссылки берется в квадратные скобки [ ].

В соответствии с целями и задачами курсовой проект не должен быть пересказом изученного материала или простой компиляцией (несамостоятельное произведение, составленное путем заимствований, без собственных выводов и рассуждений).

Курсовой проект должен быть написан грамотным научным языком, с учетом особенностей научной речи, точности и однозначности терминологии и стиля. В курсовом проекте не употребляются личные местоимения «я» и «мы». Например, используется фраза «предполагается» вместо фразы «я предполагаю».

Порядок сдачи и защиты курсового проекта

Выполненный и оформленный курсовой проект предоставляется руководителю проекта для проверки и получения рецензии. Срок сдачи курсового проекта указывается в задании.

В случае положительной рецензии студент допускается к защите курсового проекта. Если рецензия предусматривает доработку, то в соответствии с указанными замечаниями студент исправляет работу и сдает на дополнительное рецензирование.

Защита курсового проекта является заключительным этапом курсового проектирования. Сроки защиты сообщаются студентам заранее, при выдаче задания.

По результатам защиты студенту выставляется балльная оценка, на которую влияют:

- обоснованность принятых решений;
- качество содержания и оформления пояснительной записки (оценка выставляется преподавателем, проверяющим пояснительную записку, и при необходимости сопровождается рецензией);
- качество доклада;
- правильность и полнота ответов на вопросы.

Итоговая оценка курсовой работы складывается из оценки содержания, оформления работы и устной защиты.

Студент, не представивший в установленный срок курсовой проект или не защитивший его, считается имеющим академическую задолженность.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент", 27.03.02 "Упр. качеством" / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 299 с. – (Высшее образование). – Прил. – URL: https://znanium.ru/read?id=437397 (дата обращения: 15.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-100493-7. – Текст : электронный.

2. Зайцев, Г. Н. Управление качеством в процессе производства : учеб. пособие по направлению подгот. "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") и по магистер. прогр. "Упр. качеством и конкурентоспособностью" со специализацией "Упр. качеством пром. продукции" / Г. Н. Зайцев. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2021. - 163 с. : ил., табл. - (Высшее образование - Магистратура). - URL: https://znanium.ru/read?id=444824 (дата обращения: 16.01.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01501-8. - 978-5-16-103927-4. - Текст : электронный.

3. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход : [для студентов вузов, магистрантов, аспирантов, инженеров, менеджеров] / П. С. Серенков, А. Г. Курьян, В. П. Волонтей. - Документ read. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2020. - 441 с. - (Высшее образование - Магистратура). - URL: https://znanium.com/read?id=357381 (дата обращения: 27.03.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16- 009426-7. - 978-5-16-100508-8. - Текст : электронный.

4. Фаррахов, А. Г.Управление социально-техническими системами : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Технология трансп. процессов" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Г. Фаррахов. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2019. - 224 с. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: https://znanium.com/read?id=355733 (дата обращения: 15.08.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01370-0. - 978-5-16-010107-1. - 978-5-16-101843-9. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. Андерсен, Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Б. Андерсен ; [науч. ред. Ю. П. Адлер ; пер. с англ. С. В. Ариничева]. - Изд. 5-е. - Москва : Стандарты и качество, 2008. - 271 с. : ил. - (Практический менеджмент). - ISBN 978-5-94938-065-9 : 318-88. - Текст : непосредственный.

6. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 224 с. : ил. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Глоссарий. – URL: https://znanium.ru/read?id=438486 (дата обращения: 25.04.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. – Текст : электронный.

7. Аронов, И. З. Словарь-справочник по техническому регулированию / И. З. Аронов, А. Л. Теркель, А. М. Рыбакова. - 2-е изд. - Москва : Стандарты и качество, 2007. - 287 с. - (Библиотека Всероссийской организации качества (ВОК)). - ISBN 978-5-94938-055-0 : 117-22;109-09. - Текст : непосредственный.

8. Виноградов, Л. В. Средства и методы управления качеством : учеб. пособие по направлению подгот. 38.03.01 "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") / Л. В. Виноградов, В. П. Семенов, В. С. Бурылов. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 220 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=444607 (дата

обращения: 02.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-005584-8. - 978-5-16-110708-9. - Текст : электронный.

9. Галямина, И. Г. Управление процессами : учеб. [для вузов] по направлению "Упр. качеством" для бакалавров и магистров / И. Г. Галямина. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 304 с. : ил., табл. - (Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения). - Глоссарий. - ISBN 978-5-496-00161-8 : 364-80. - Текст : непосредственный.

10. Качалов, В. А. Процессы СМК: выделение, описание, классификация, мониторинг, измерение, валидация / В. А. Качалов. - Москва : ИздАт, 2015. - 253 с. : табл. - Прил. - ISBN 978-5-86656-276-3 : 565-00. - Текст : непосредственный.

11. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. - Изд. 5-е. - Москва : Стандарты и качество, 2007. - 404 с. : ил. - (Библиотека Всероссийской организации качества (ВОК). Практический менеджмент). - Глоссарий. - ISBN 978-5-94938-050-5 : 480-00. - Текст : непосредственный.

12. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества : [для студентов вузов, магистрантов, аспирантов, инженеров, менеджеров] / П. С. Серенков. – Документ read. – Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2019. – 491 с. : ил., табл. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. – URL: https://znanium.com/read?id=355845 (дата обращения: 15.08.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-985-475-453-6. - 978-5-16-004962-5. – Текст : электронный.

13. Смоленцев, В. П. Управление системами и процессами : учеб. для вузов по направлению "Конструкт.-технол. обеспечениемашиностроит. пр-в" / В. П. Смоленцев, В. П. Мельников, А. Г. Схиртладзе ; под ред. В. П. Мельникова. - Москва : Академия, 2010. - 333 с. : ил., табл. - (Высшее профессиональное образование. Машиностроение). - ISBN 978-5-7695-5732-3 : 367-40. - Текст : непосредственный.

14. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Управление процессами" : для студентов направления подгот. 27.03.02 "Упр. качеством" профиль подгот. "Упр. качеством в произв.-технол. системах" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Упр. качеством и технологии в сервисе" ; сост. Г. В. Радюхина. - Документ AdobeAcrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 2,35 МБ, 127 с. : ил. - Прил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_UPROCb_BUKPS_17.10.2017.pdf (дата обращения: 21.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

15. Харрингтон, Дж. Совершенствование управления процессами. Искусство совершенствования управления процессами : учеб.-метод. пособие для всех специальностей / Харрингтон, Дж. ; под науч. ред. В. В. Брагина ; пер. с англ. А. Л. Раскина ; предисл. Арманда В. Фейгенбаума. - Москва : Стандарты и качество, 2007. - 189 с. - (Деловое совершенство). - Прил. - ISBN 978-5-94938-057-4 : 100-00. - Текст : непосредственный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 20.01.2025). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Консультант Плюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 20.01.2025). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru(дата обращения 20.01.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 03.12.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 20.01.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечениеучебногопроцесса по дисциплине осуществляется с использованиемследующегопрограммногообеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспеченидивидуальнымнеограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу).Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

***Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.*

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос по темам лекционных занятий	3	3	9
Выполнение практической работы	3	5	15
Защита практических работ	5	7	35
Подготовка реферата	1	8	8
Решение разноуровневых и проблемных задач	3	7	21
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	12	12
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1 Задания для разноуровневых и проблемных задач

Практическая работа № 1. Описание процессов организации (предприятия)

1. Выбрать продукт, производство которого вы собираетесь организовать; дайте название вашему продукту.
2. Определить виды процессов в организации (на предприятии). Для того, чтобы определить, является ли процесс ключевым, используйте два теста (на неблагоприятное влияние и тест на обратимость). Заполните таблицу П.1.1.

Таблица П.1.1 – Классификация процессов на предприятии

Основные виды процессов	Процессы предприятия
Основной (центральный) процесс	
Ключевые (ведущие) процессы	1.
	2.
	3. и т.д.
Поддерживающие (обеспечивающие) процессы	1.
	2.
	3. и т.д.

4. Пользуясь петлей качества (рис.1.1) определите все жизненно важные стадии производства выбранного вами продукта, начиная с маркетинга, заканчивая утилизацией.
5. Разработайте схему организационной структуры вашего предприятия.
6. Составьте матрицу распределения функций по «петле качества»: по вертикальной оси следует обозначить этап жизненного цикла в соответствии с разработанной «петлей качества»; по горизонтальной оси – руководители, службы и отделы в соответствии с разработанной организационной структурой предприятия.
7. Определить заказчика или потребителя процесса и описать выход процесса, то есть, требования к качеству результатов его функционирования.

8. Определить поставщиков процесса и требования к элементам входа процесса, то есть, к ресурсам.

Практическая работа № 3. Разработка функциональной модели (описания структуры) процессов системы менеджмента качества организации

1. Определить процессы, из которых состоит деятельность организации.
   1.1 Выделить деловые процессы в деятельности организации.
2. Классифицировать процессы.
   2.1 Классифицировать входы, управления, ресурсы и выходы процесса.
   2.2. Классифицировать сами процессы.
3. Идентифицировать деловые процессы.
   3.1 Идентифицировать процессы с учетом проведенной классификации.
   3.2 Идентифицировать объекты, поступающие на входы и получаемые на выходах каждого процесса с учетом проведенной классификации.
4. Документировать процессы.
   4.1. Составить карты (описания) процессов.
   4.2. Составить перечень процессов организации.
5. Осуществить проверку (верификацию) описания процессов на соответствие требованиям ИСО 9001.
6. Утвердить документацию по процессам.

Практическая работа № 5. Изучение процесса «Закупки»

1. Изучить предоставленный Паспорт процесса «Закупки». Разработать критерии оценки для выбора поставщиков конкретного предприятия.
2. Разбор конкретных ситуаций при анализе процесса «Закупки»

Ситуация 1

Вводные данные:

В ходе подготовки к анализу процесса «Закупки» осуществлен сбор данных и построены графики динамики показателей процесса. В ходе анализа был сделан вывод, что процесс работает стабильно и корректирующие действия не требуются.

Задание: Изучить схему и паспорт процесса «Закупки». Проанализировать графики по каждому показателю и подтвердить или опровергнуть выводы отчета, обосновав свое мнение.

Ситуация 2

Вводные данные:

В ходе внутреннего аудита процесса «Закупки» были проверены склады, где хранятся комплектующие изделия и материалы (КИиМ), а также процесс входного контроля.

Задание: Определить какие несоответствия можно записать из вышеуказанного описания состояния склада, и какие вопросы аудитор оставил без внимания (не проверил)?

8.2.2. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям (темы докладов/сообщений)

Темы рефератов (эссе, докладов)

1. Основные принципы СМК (8 принципов)
2. Пять основных принципов японского менеджмента.
3. Система качества SIXSIGMA. Как запустить механизм постоянного улучшения.

4. Объяснение сути процессов СМК: вертикальный подход, его недостатки;
5. Объяснение сути процессов СМК: горизонтальный подход, его преимущества.
6. Управление проектами.
7. Основные принципы японского менеджмента в TPS.
8. Управление проектами в автомобильной отрасли
9. Процесс одобрения производства поставщика автомобильного компонента.
10. Элементы процессов СМК с точки зрения их взаимосвязей.
11. Описание процессов СМК (текстовой, алгоритм, IADF)
12. Описание взаимосвязей процессов СМК. Ландшафт процессов СМК.
13. Анализ процесса. Как это делается?
14. Анализ рисков процессов. Основные понятия.
15. Система управления рисками и ее применение в компании.
16. Организация производственного процесса с учетом принципов «бережливого производства»
17. Какие статистические методы применяются для оценки стабильности процесса?
18. Проведение анализа контрольных карт.
19. На что направлены «корректирующие действия»?
20. Выбор критериев результативности при проведении корректирующих действий.
21. Цели предупреждающих действий

8.2.3 Типовые задания для практических работ (№ 2, 4, 6)

1. Определить критерии эффективного менеджмента рассматриваемого процесса (практическая работа №1) и выбрать для них измерители.
2. Спланировать процессы измерения показателей качества и эффективности процесса.

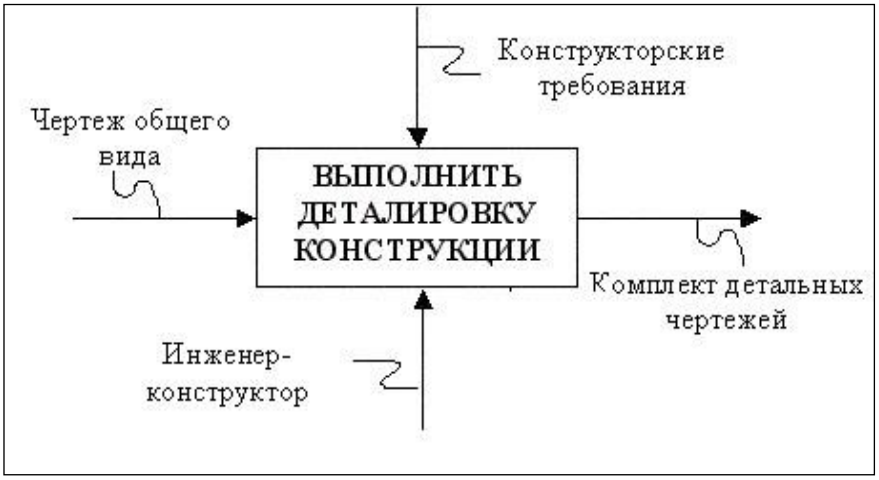
Описать процесс по заданию преподавателя в виде Flow-Chart с учётом системы менеджмента процесса.

3. Определить входные и выходные документы по стадиям процесса (например, регламент, должностные инструкции, рабочий журнал и т.п.).
4. Предложить мероприятия для повышения уровня конкурентоспособности предприятия.
5. Выбрать деловой процесс организации;
6. В соответствии с рекомендациями по созданию функциональных моделей провести описание, классификацию и идентификацию процесса
7. Используя символы последовательности операций построить схему процесса производства продукции.
8. Составить основной текст карты процесса по разделам.
9. Ответьте на вопросы:
   - Назовите виды документов СМК.
   - Что включают документы по качеству?
   - Какие документы относятся к документации по подтверждению качества?
   - На какие вопросы дают ответы документы каждого уровня?
   - Назовите основные требования, предъявляемые к документации СМК.
   - Основной принцип управления документацией.
10. Для предприятия. рассматриваемого в практической работе №1, привести основные документы для создания СМК и функционирования процессов
11. Разработать Политику в области качества для данного предприятия.

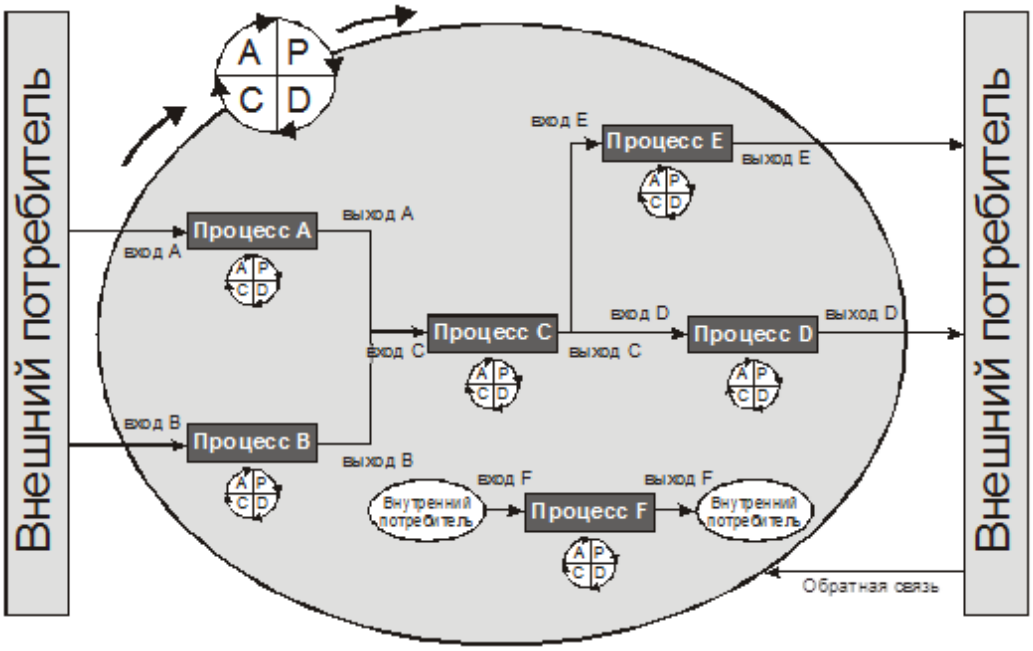
8.2.4 Типовые вопросы для устного опроса

1. Процесс – это …
2. Основные процессы организации (бизнес-процессы) – это …
3. Поддерживающие (вспомогательные) процессы организации – это …
4. Управляющие процессы организации – это …
5. Высшее руководство должно проводить мониторинг показателей процессов, …

6. Цель процесса …
7. Ресурсы процесса это …
8. Показатели результативности процесса …
9. Если показатели процесса не выполняются (возникают несоответствия), стандарт ISO
10. Документация системы менеджмента качества должна включать …
11. Внутренний аудит процесса СМК позволяет в первую очередь …
12. Показатели процесса могут характеризовать…
13. Существуют следующие виды процессов СМК:
14. Процессы СМК, которым необходимы показатели эффективности – это …
15. Входы и выходы процесса СМК могут быть:
16. Цикл PDCA – это …
17. Данный рисунок – это…



18. Данный рисунок описывает…



19. Цикл SDCA – это …
20. Системный подход к менеджменту означает …
21. Показатели оценки процесса характеризуют …
22. IDEF0 – это …
23. Показатели эффективности не обязательны для следующих процессов СМК …
24. Данный рисунок – это …



25. Процесс может быть описан …
26. IDEF3 – это …
27. Специальные характеристики – это …
28. План управления – это документ …
29. Изменчивость процесса – это …
30. Стабильность процесса – это …
31. Факторы изменчивости – это …
32. Диаграмма Исикава – это …
33. Для оценки стабильности процесса применяются следующие статистические методы …
34. Диаграмма Парето – это…
35. Общие причины изменчивости …
36. Контрольная карта средних и размахов – это…
37. Контрольная карта показывает, что процесс находится в стабильном состоянии – это
38. Контрольная карта – инструмент статистического анализа в производственной практике,
39. Среднеквадратическое отклонение для оценки полной изменчивости вычисляется по формуле:
40. Любой процесс описывается следующими статистическими характеристиками – …
41. Индекс воспроизводимости рассчитывается для …
42. Уравнение регрессии составляется для …
43. «Полем корреляции» называют …
44. Преимущество выборочного контроля состоит в …
45. Корректирующие действия направлены на …
46. В качестве критерия результативности при проведении корректирующих действий можно
47. Целью предупреждающих действий является …
48. Статистический контроль качества – это …
49. На результаты процесса изготовления продукции влияют …
50. Управление процессом производства направлено на …
51. Внутренняя изменчивость процесса производства – это …
52. Причины изменчивости процесса бывают …
53. Специальные причины вариаций …
54. Случайные величины бывают …
55. Какое число значений может принимать дискретная величина
56. Характеристикой положения вершины кривой распределения случайной величины является…
57. Характеристикой рассеивания является …
58. Контрольный листок применяется для фиксации …
59. Диаграмму Парето характеризует правило …
60. АВС - анализ применяется при анализе …
61. Требуется проводить расслоение данных, если гистограмма имеет вид ...
62. При исследовании производственной проблемы обычно производят группировки данных
63. Диаграмма Исикава была разработана …
64. Диаграмму Исикава часто называют …
65. Диаграмма Исикава показывает …
66. При построении диаграммы Исикава существует правило …
67. Для установления зависимости между двумя различными параметрами процесса
68. Диаграмма рассеивания позволяет оценить зависимость …
69. Контрольная карта применяется для …
70. Данные для контрольных карт бывают …
71. Контрольной картой по количественному признаку является …

72. Контрольной картой по качественному признаку является …
73. Понятие «возможности процесса» служит для определения того, насколько …
74. Индексы C_p и P_p отражают …
75. Планы статистического контроля бывают …

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине:

- защита курсового проекта;
- экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов к защите курсового проекта:

(ОПК-8: ИОПК-8.1, ИОПК-8.2; ПК-2: ИПК-2.1, ИПК-2.2, ИПК-2.5)

1. Основная цель курсового проекта. Каковы исходные данные?
2. Актуальность темы проекта
3. Анализ описания процесса с учетом основных требований к управлению процессом со стороны систем менеджмента качества.
4. Описание процесса.
5. Параметры управления и методы управления процессом
6. Оценить эффективность управления процессом
7. Дать рекомендации по дальнейшему совершенствованию процесса
8. Информационные технологии, используемые при выполнении курсового проекта
9. Этапы выполнения курсового проекта
10. Практическая значимость работы

Вопросы к экзамену

ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Понятие «процесс».
2. Какие основные процессы относятся к бизнес-процессам?
3. Какие процессы организации относятся к поддерживающим (вспомогательным)?
4. Какие процессы организации относятся к управляющим?
5. Высшее руководство должно проводить мониторинг показателей процессов?
6. Цель процесса в чем заключается?
7. Что относится к ресурсам процесса ?
8. Показатели результативности процесса.
9. Документация системы менеджмента качества.
10. Внутренний аудит процесса СМК.
11. Показатели процесса что могут характеризовать?
12. Какие существуютвиды процессов СМК?
13. Входы и выходы процесса СМК.
14. Цикл PDCA.
15. Специальные характеристики процесса
16. План управления

17. Изменчивость процесса
18. Стабильность процесса
19. Факторы изменчивости
20. Какие статистические методы применяются для оценки стабильности процесса
21. Контрольная карта средних и размахов
22. Среднеквадратическое отклонение для оценки полной изменчивости
23. Индекс воспроизводимости
24. Уравнение регрессии
25. «Поле корреляции»
26. Преимущество выборочного контроля
27. Корректирующие действия
28. Критерии результативности при проведении корректирующих действий
29. Цель предупреждающих действий

Тесты

1 Процесс – это …
-:процедура
-:описание деятельности
-:совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выход
-:совокупность технологических операций
2 Высшее руководство должно проводить мониторинг показателей процессов …
-:чтобы убедиться в их результативности и эффективности
-:чтобы ежегодно выбирать наилучший процесс
-:чтобы пройти аудит
3 Документация системы менеджмента качества должна включать …
-:Руководство по качеству и обязательные документированные процедуры
-:Руководство по качеству, обязательные документированные процедуры и документацию для управления процессами
-:только документы, требуемые потребителем
4 Внутренний аудит процесса СМК позволяет в первую очередь …
-:проверить соответствие процессов требованиям ИСО 9001
-:проверить результативность процессов
-:проверить документацию
5 Показатели процесса могут характеризовать…
-:качество
-:выполнение плана
-:успешное окончание
-:результативность и эффективность
6 Существуют следующие виды процессов СМК:
-:планирование
-:производство
-:поддерживающие и процессы управления
-:закупка
7 Какие процессы СМК требуют показателей эффективности …
-:технологические
-:управляющие
-:бизнес-процессы
-:все ответы верны

8 Входы и выходы процесса СМК могут быть …
-:материальными
-:нематериальными
-:информационными
-:все ответы верны
9ЦиклPDCA – это …
-:цикл управления процессом
-:«планируй – делай – проверяй – действуй»
-:инструмент управления качеством продукции
10 Системный подход к менеджменту означает …
-:идентификацию, понимание и управление взаимосвязанными процессами
-:постоянный мониторинг
-:улучшение процессов
-:проведение анализа результатов
11 Показатели оценки процесса характеризуют …
-:качество выхода процесса
-:успешное функционирование процесса
-:результативность и эффективность процесса
-:все ответы верны
12 IDEF0 – это …
-:стандарт документирования технологических процессов
-:метод улучшения процессов
-:методология описания бизнес-процессов
-:диаграмма последовательности
13 Показатели эффективности не обязательны для следующих процессов СМК …
-:управляющих
-:жизненного цикла продукции
-:бизнес-процессов
-:поддерживающих процессов
-:для любых
14 Цикл SDCA – это …
-:цикл управления процессом
-:цикл улучшения
-:«стандартизируй – делай – проверяй – действуй»
-:инструмент управления качеством продукции
15 Процесс может быть описан …
-:графически
-:в виде алгоритма
-:в виде паспорта процесса
-:в виде сетевого графика
-:все ответы верны
16 IDEF3 – это …
-:инструмент описания процессов СМК
-:стандарт документирования технологических процессов
-:метод улучшения процессов
-:методология описания бизнес-процессов
17 Специальные характеристики – это …

-:характеристики, влияющие на безопасность или соответствие обязательным требованиям
-:особенные характеристики продукции и процессов
-:характеристики, значительно влияющие на стоимость продукции
18 План управления – это документ …
-:схематически представляющий ход действующего и предлагаемого процесса
-:описывающий и определяющий предусмотренные для продукта условия обработки и устанавливающий параметры процесса
-:описывающий систему для управления продукцией и процессом
-:нет правильного ответа
19 Изменчивость процесса – это …
-:состояние, описывающее процесс, из которого удалены все особые причины
-:определение коренной причины
-:неизбежные различия между индивидуальными выходными данными процесса
-:отсутствие особых причин
20 Стабильность процесса – это …
-:состояние, описывающее процесс, из которого удалены все особые причины
-:ситуация, при которой определены все коренные причины
-:неизбежные различия между индивидуальными выходными данными процесса
-:все ответы верны
21 Факторы изменчивости – это …
-:состояние персонала
-:состояние оборудования и оснастки
-:качество комплектующих и материалов
-:состояние производственной среды
-:все ответы верны
22 Диаграмма Исикава – это …
-:инструмент для определения главных причин влияющих на проблему
-:инструмент для определения стабильности процесса
-:инструмент для определения всех причин, влияющих на проблему
-:инструмент для определения возможных взаимосвязей между двумя характеристиками
23 Для оценки стабильности процесса применяются следующие статистические методы …
-:контрольные карты
-:индексы пригодности/воспроизводимости
-:контрольные листки
-:диаграмма Исикава
24 Диаграмма Парето – это…
-:инструмент для определения главных причин, влияющих на проблему
-:инструмент для определения стабильности процесса
-:инструмент для определения всех причин, влияющих на проблему
-:инструмент для определения возможных взаимосвязей между двумя характеристиками
25 Общие причины изменчивости …
-:не являются частью системы
-:являются частью системы
-:локализованы по своей природе
-:не связаны с системой
26 Контрольная карта средних и размахов – это…
-:X – R карта

-:X – MR карта
-:$X_{ср.}$ – R карта
-:$X_{ср.}$ – S карта
27 Контрольная карта показывает, что процесс находится в стабильном состоянии – это означает, что …
-:процесс будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям
-:процесс не будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям
-:процесс будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям, при условии, что поле допуска будет шире, чем контрольные границы
-:процесс будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям, при условии, что поле допуска будет уже, чем контрольные границы
28 Контрольная карта – инструмент статистического анализа в производственной практике, позволяющий …
-:отслеживать состояние процесса (его управляемость)
-:контролировать продукцию
-:правильно назначать выборку
-:своевременно выявлять общие причины
28 Любой процесс описывается следующими статистическими характеристиками – …
-:особыми и общими причинами
-:воспроизводимость и стабильность
-:положение и размер
-:интенсивность и производительность
30 Индекс воспроизводимости рассчитывается для …
-:нестабильных процессов
-:пригодных процессов
-:стабильных процессов
-:любых процессов
31 Уравнение регрессии составляется для …
-:для углубленного анализа
-:для прогнозирования результатов
-:для принятия решений
-:для отчета
32 «Полем корреляции» называют …
-:диаграмму Исикава
-:диаграмму Парето
-:диаграмму рассеивания
-:диаграмму связей
33 Преимущество выборочного контроля состоит в …
-:снижение затрат на контроль
-:уменьшение времени контроля
-:снижение затрат и уменьшение времени контроля
-:точности контроля
34 Корректирующие действия направлены на …
-:устранение последствия несоответствия
-:устранение причины несоответствия
-:улучшение системы
-:устранение несоответствия

35 В качестве критерия результативности при проведении корректирующих действий можно выбрать …
-:снижение уровня дефектов
-:отсутствие дефектов
-:отсутствие повторения дефектов
-:все ответы верны
36 Целью предупреждающих действий является …
-:устранение потенциального несоответствия
-:устранение причин потенциального несоответствия
-:устранение причин обнаруженного несоответствия
-:все ответы верны

ПК-2. Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Статистический контроль качества
2. Что влияет на результаты процесса изготовления продукции
3. Управление процессом производства
4. Внутренняя изменчивость процесса производства
5. Причины изменчивости процесса
6. Специальные причины вариаций
7. Какое число значений может принимать дискретная величина?
8. Характеристикой положения вершины кривой распределения случайной величины
9. Характеристикой рассеивания
10. Для чего применяется контрольный листок
11. Диаграмму Парето
12. АВС - анализ
13. Для чего используется диаграмма Исикава ?
14. Понятие «возможности процесса»
15. Планы статистического контроля

Тесты

1 Эффективность процесса оценивается как
-:высокое качество выпускаемой продукции
-:удовлетворение требований потребителей
-:выполнение нормативных показателей по выпуску продукции
2Эффективность процессаобеспечивается
-:с помощью системы управления
-:пониманием руководства
-:с помощью аудиторских проверок
-:работниками в основных цехах
3 При построении системы качества предприятия необходимо
-:разработать общую схема основных процессов предприятия
-:определить процессы и отнести их к определенному виду
-:составить план аудитов
-:разработать стандарт предприятия
4 При разработке системы качества предприятия необходимо
-:определить *процессы жизненного цикла продукции*
-:выделить *ключевые процессы*

-:определить *процессы системы менеджмента качества,* которые воздействуют либо на результативность и эффективность процессов жизненного цикла, либо на запросы и ожидания заинтересованных сторон.

-:все ответы верны

5 В системе для целей управления процессы можно подразделить на

-:основной, поддерживающие, ключевые

-:центральный, вспомогательные

-:основной, обслуживающий, вспомогательный

6 Набор и обучение персонала, аудит, бухгалтерский учет, закупки – это

-:основные или центральные процессы

-:ключевые процессы

-:поддерживающие процессы

7 Процесс является ключевым, если

-:отсутствие эффективного управления и контроля над этим процессом приведет к неудаче в достижении важных целей и задач организации

-:определив которые таким образом организация получит выгоду

-:это крупномасштабная работа организации, которая начинается с определения потребностей клиентов и заканчивается получением оплаты за произведенную продукцию

-:все ответы верны

8 Процесс является ключевым, если

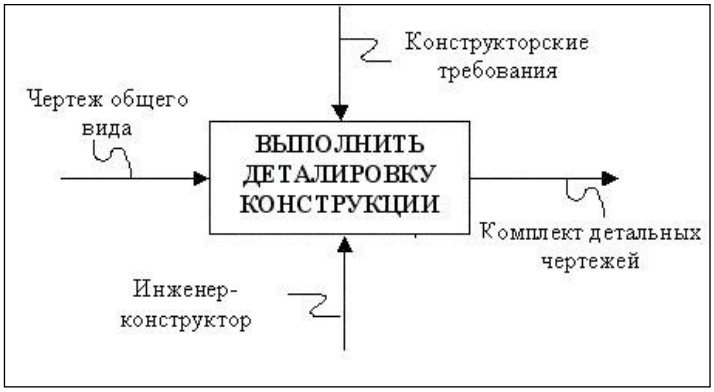
-:если последствия от отсутствия его контроля трудно, со сравнительно большими затратами поддаются исправлению

-:определив которые таким образом организация получит выгоду

-:это крупномасштабная работа организации, которая начинается с определения потребностей клиентов и заканчивается получением оплаты за произведенную продукцию

-:все ответы верны

9 На рисунке представлена



-:диаграмма последовательности

-:дочерняя диаграмма

-:диаграмма IDEF0

-:алгоритм

-:«черный ящик»

10 Оперативный план менеджмента процессов НЕ включает

-:требования к входу и выходу;

-:виды деятельности внутри процессов;

-:верификацию и валидацию процессов и продукции;

-:анализ процесса, в том числе его надежности;

-:аудит документации

11 Оперативный план менеджмента процессов НЕ включает
-:определение, оценку и уменьшение рисков;
-:корректирующие и предупреждающие действия;
-:возможности и действия по улучшению процессов;
-:управление изменениями, относящимися к процессам и продукции
-:подбор и расстановка кадров
12 Бизнес-процессы характеризуются тем, что
-:их организация и систематизация осуществляются не так, как удобно производителю, а в соответствии с принципом ориентации на потребителя.
-:ориентированы на коммерциализацию продукта
-:осуществляются бизнесменами
13 Входы и выходы процесса СМК могут быть:
-:материальными
-:нематериальными
-:информационными
-:все ответы верны
14 Процесс может быть описан
-:графически
-:в виде алгоритма
-:в виде паспорта процесса, сетевого графика
-:все ответы верны
15 План управления - это документ…
-:схематически представляющий ход действующего и предлагаемого процесса
-:описывающий и определяющий предусмотренные для продукта условия обработки и устанавливающий параметры процесса
-:описывающий систему для управления продукцией и процессом
16 Если контрольная карта показывает, что процесс находится в стабильном состоянии, то этот процесс будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям:
-:да
-:нет
-:при условии, что поле допуска будет шире, чем контрольные границы
-:при условии, что поле допуска будет уже, чем контрольные границы
17 Механизмы преобразования входов в выходы – это
-:ресурсы
-:производственный процесс
-:операция
-:коллектив рабочих
18 В соответствии с ISO 9001 серии 2000 ресурсы подразделяются на
-:персонал, инфраструктуру и производственную среду
-:оборудование, инструменты, приспособления
-:сырье, материалы, комплектующие
-:все ответы верны
19 Любой процесс должен быть
-:спроектирован
-:обеспечен соответствующей документацией
-:являться объектом измерений и контроля
-:все ответы верны

20 Под термином "моделирование" следует понимать
-:процесс создания точного, достаточного, лаконичного, удобного для восприятия и анализа описания системы, как совокупности взаимодействующих компонентов и взаимосвязей между ними
-:требования по *надёжности* и *ремонтопригодности* для сложных современных изделий техники
-:проектирование и разработку продукции и содействующие результативной и эффективной работе процесса с целью удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон
21 Карта технологического процесса (модель БП) применяется в случаях:
-:описания существующего технологического процесса;
-:проектирования нового процесса
-:все ответы верны
22 Контрольная карта процесса служит для
-:отражения данных о результате выполнения процесса и сравнения этих результатов с требованиями, задаваемыми в виде допусков на возможные значения выходных (контролируемых) параметров
-:проверки на базе разработанных процедур выполнения предусмотренных работ в соответствии с установленными требованиями
-:прослеживания данных и информации, необходимых для подготовки наиболее рациональных процедур технического обслуживания
23 Для каких целей используется Контрольная карта
-:для диагностики (оценки стабильности процесса)
-:для контроля (для определения необходимости регулировки процесса или отсутствия такой необходимости)
-:для подтверждения улучшения процесса
-:все ответы верны
24Условия для проектной документации(*найти лишнее*)
-:она должна представляться в правильной унифицированной форме
-:система обозначения документов должна быть простой, но удобной для использования
-:при рассмотрении проекта привлечение к рассмотрениям людей, непосредственно не связанных с проектированием
-:проект по мере его развития от оригинальной концепции до рабочей документации для производства рассматривается не более одного раза
25 Критерии оценки поставщика
-:качество продукции, соответствующее установленным требованиям;
-:соблюдение сроков поставки продукции;
-:цена, соответствующая качеству продукции;
-:все ответы верны
26 Потребность в идентификации и прослеживаемости процессов определяется:
-:статусом продукции, в том числе статусом деталей серийного производства;
-:статусом и возможностями процессов;
-:результатами сравнения своей продукции с аналогичной продукцией лучших предприятий, полученными в ходе маркетинговых исследований;
-:все ответы верны
27 Потребность в идентификации и прослеживаемости процессов определяется (*найдите лишнее*)

-:соответствующими законодательными и регламентирующими требованиями;
-:уровнем опасности продукции для жизни и здоровья людей;
-:стремлением организации к уменьшению определенных рисков
-:стоимостью производства продукции