

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

---

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, МАТЕМАТИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ  
ФАКУЛЬТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И АНАЛИЗА ДАННЫХ  
ОТДЕЛЕНИЕ ПРИКЛАДНОЙ ИНФОРМАТИКИ

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры Эконометрики и  
математической экономики

Протокол № 06 от «01» июня 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.ДВ.07.01 ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**

направление подготовки

**09.03.03 Прикладная информатика**

направленность (профиль)

**«Прикладная информатика в экономике»**

квалификация

**бакалавр**

очная форма обучения

Год набора – 2019

Москва, 2019 г.

**Автор—составитель:** д.э.н.,  
профессор кафедры Эконометрики и математической экономики

Сулицкий В.Н.

Заведующий кафедрой  
Эконометрики и математической экономики

Носко В. П.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	2
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО.....	2
3. Содержание и структура дисциплины.....	2
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	2
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости.....	2
4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	2
4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.....	2
4.4. Методические материалы.....	2
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	2
5.1. Методические указания по вопросам на понимание лекционного материала.....	2
5.2. Методические указания по подготовке вопросов для самостоятельного изучения к занятиям практического (семинарского) типов.....	2
5.3. Методические рекомендации по подготовке к зачету с оценкой по дисциплине.....	2
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	2
6.1. Основная литература.....	2
6.2. Дополнительная литература.....	2
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	2
6.5. Интернет-ресурсы:.....	2
6.6. Иные источники.....	2
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	2

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Процессное управление» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	способностью разрабатывать, внедрять и адаптировать прикладное программное обеспечение	ПК-2.1	Владеть математическими методами и методами системного анализа для формализации и решения прикладных задач
		ПК- 2.2	Владеть методами системного анализа для формализации и решения прикладных задач
ПК-4	способностью документировать процессы создания информационных систем на стадиях жизненного цикла	ПК-4.1	Проводить анализ и эффективный выбор информационного обеспечения для управления экономическими процессами

1.2.В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
– обладать способностью анализировать социально-экономические задачи и процессы с применением методов линейного программирования и математического моделирования	ПК-2.1, ПК-2.2	на уровне знаний: основные социально-экономические задачи и процессы и направление применения методов линейного программирования и математического моделирования
		на уровне умений: уметь осуществлять выбор наиболее эффективных методов линейного программирования и математического моделирования при

		решении практических на уровне навыков: умение применять на практике наиболее оптимальные методы линейного программирования и математического моделирования
- применение своих знаний для проведения описания прикладных процессов и информационного обеспечения решения прикладных задач	ПК-4.1	на уровне знаний: знать основные направления в описании прикладных процессов и информационного обеспечения решения прикладных задач  на уровне умений: пользоваться своими знаниями для оценки качества информационного обеспечения решения прикладных задач  на уровне навыков: стараться использовать передовые методы и технологии при разработке информационного обеспечения прикладных задач

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Объем дисциплины в ЗЕ и в академических/астрономических часах – 2 ЗЕ (72/54 ч).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу по очной форме обучения – 32/24 часа (в т.ч. лекц. - 16 ч., практ. - 16 ч.); на самостоятельную работу обучающихся на очной форме – 40/30 часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Процессное управление» относится к дисциплинам по выбору вариативной части базового цикла учебного плана по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика.

Дисциплина изучается на 3 курсе в 6 семестре (очная форма обучения)

Дисциплина опирается на объём знаний, полученных при изучении курсов по математике, линейной алгебре и аналитической геометрии, теории вероятностей и математической статистике;

Форма промежуточной аттестации – зачёт с оценкой.

### 3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Введение. Предмет и задачи курса	10	2		2		6	К. Р.
Тема 2	Управляемые системы	10	2		2		6	К. Р.
Тема 3	Кибернетические системы и имитация	10	2		2		6	К. Р.
Тема 4	Статистические методы управления процессами	10	2		2		6	К. Р.
Тема 5	Контрольные карты процессов	10	2		2		6	К. Р.
Тема 6	IDEF - модели и их ограничения	10	2		2		6	К. Р.
Тема 7	Проектирование процессов	6	2		2		2	
Тема 8	Управление процессами	6	2		2		2	
Промежуточная аттестация								Зачет с О.
Всего академ./астроном.час.:		72/54	16/12		16/12		40/30	

Примечание: \* – формы текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К. Р.).

#### Содержание дисциплины

№ п/п	Название темы	Основные вопросы и положения, раскрывающие содержание темы
Тема 1.	Введение. Предмет и задачи курса	Цель и задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре образовательной программы. Планируемые результаты освоения дисциплины. Основные понятия процессного подхода в менеджменте качества. Виды деятельности с позиции всеобщего управления качеством (TQM), то есть как процессы, нацеленные на выполнение запросов

		потребителя. TQM в стандартах ИСО 9000 : 2000 и процессный подход к производству; переход от функционального управления на предприятии к горизонтальному, т.е. управлению результатами деятельности.
Тема 2.	Управляемые системы	Понятие управляемых систем. Методы расчета оптимальных программ, использующие принцип максимума. Проблема быстродействия.
Тема 3.	Кибернетические системы и имитация	Понятие «кибернетические системы управления». Использование методов кибернетики в управлении процессами. Кибернетическая схема управления качеством в подразделении, на предприятии. Разомкнутые и замкнутые кибернетические системы управления качеством в процессном подходе. Проблемы моделирования. Иерархические системы. Имитация и машинный эксперимент. Методы теории возмущений в задачах оптимального управления. Составные части производственного процесса: средства труда, предметы труда, труд, документация. Факторы, оказывающие воздействие на каждую из частей производственного процесса. Возмущающие факторы. Управление с помощью обратной связи.
Тема 4.	Статистические методы управления процессами	Принятие решений на основе выборки и неполной информации о процессе. Применение методов, основанных на использовании SQC-системы.
Тема 5.	Контрольные карты процессов	Контрольные карты Шухарта для управления процессом по альтернативному признаку. Контрольные карты Шухарта для управления процессом по количественному признаку. Карта средних арифметических значений. Карта медиан. Карта стандартных отклонений. Карта размахов. Особенности интегрально-суммарных диаграмм. Выбор целевой функции. Рекомендации по установлению объемов выборок и их периодичности.
Тема 6.	IDEF - модели и их ограничения	Общие сведения о системе и стандартов IDEF для решения задач моделирования сложных систем, отображения и анализа модели деятельности этих систем в различных разрезах. Возможности определения разработчиком широты и глубины исследования процессов в системе. Семейство стандартов IDEF.
Тема 7	Проектирование процессов	Управление входными данными и ресурсами. Изучение, проверка и подтверждение эффективности процесса.
Тема 8	Управление	Управление документацией, конструкторскими

	процессами	изменениями, менеджментом, поставками. Определение и документирование требований к поставкам. Выбор поставщиков и способов управления поставками. Управление каналами осуществления поставок. Функции административного и оперативного управления качеством. Сущность горизонтального управления процессами. Информационное обеспечение управления процессами. Руководитель процесса: его полномочия и обязанности при горизонтальном управлении. Процедуры управления процессами. Требования, предъявляемые на стыках процессов.
--	------------	---

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости.**

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Процессное управление» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Опрос, доклад с презентацией
Тема 2	Опрос, доклад с презентацией
Тема 3	Опрос, доклад с презентацией
Тема 4	Опрос, доклад с презентацией
Тема 5	Опрос, доклад с презентацией
Тема 6	Опрос, доклад с презентацией
Тема 7	Опрос, доклад с презентацией
Тема 8	Опрос, доклад с презентацией

4.1.2. Зачёт с оценкой проводится в форме устного ответа на билеты (по 2 вопроса в билете).

##### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

Текущий контроль осуществляется в форме опроса и докладов с презентацией по темам курса.

##### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Формируемые компетенции



Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК ОС-2	способностью разрабатывать, внедрять и адаптировать прикладное программное обеспечение	ПК ОС-2.1	Владеть математическими методами и методами системного анализа для формализации и решения прикладных задач
		ПК ОС 2.2	Владеть методами системного анализа для формализации и решения прикладных задач
ПК ОС-4	способностью документировать процессы создания информационных систем на стадиях жизненного цикла	ПК ОС-4.1	Проводить анализ и эффективный выбор информационного обеспечения для управления экономическими процессами

#### 4.3.2. Типовые оценочные средства

Промежуточный контроль проводится в форме зачета с оценкой и предусматривает устный ответ на вопросы по билету.

Код и наименование этапа освоения компетенции	Результаты обучения	Оценочное средство
ПК ОС-2.1 ПК ОС 2.2 Владеть математическими методами и методами системного анализа для формализации и решения прикладных задач Владеть методами системного анализа для формализации и решения прикладных задач	на уровне знаний: методы системного анализа и математического моделирования для анализа социально-экономических задач	Опрос, доклад с презентацией
	на уровне умений: уметь грамотно использовать математические методы и системный подход для решения прикладных задач	Опрос, доклад с презентацией
	на уровне навыков: навыками применения на практике системного подхода и математических методов в формализации решения прикладных задач	Опрос, доклад с презентацией

ПК ОС-4.1 Проводить анализ и эффективный выбор информационного обеспечения для управления экономическими процессами	на уровне знаний: знать основные прикладные процессы	Опрос, доклад с презентацией
	на уровне умений: уметь проводить описание прикладных процессов	Опрос, доклад с презентацией
	на уровне навыков: навыками использования полученных умений, обеспечения решения прикладных задач	Опрос, доклад с презентацией

### 1. Перечень вопросов к зачету:

2. Управляемые системы - что это?
3. Кибернетические системы и имитация.
4. Каков порядок выделения процессов?
5. Методы управления процессами.
6. Что предусматривает программа пошаговых действий при выделении процессов СМК?
7. Каков принцип назначения владельца процесса?
8. Что такое документальное регламентирование процессов?
9. В чем заключается целесообразность документирования процессов?
10. Карты процессов.
11. Стандарт IDEF3 - Process Description Capture - методология документирования технологических процессов, описание сценария и последовательности операций каждого процесса.
12. Система IDEF0, ее взаимосвязь с IDEF3.
- 13.
14. Планирование процессов, включаемых в рабочий поток.
15. Определение цели каждого процесса.
16. Формальное описание процессов.
17. Графическая модель планирования процессов.
18. Функции административного и оперативного управления качеством.
19. Как определить оптимальность трудозатрат на исполнение документов с точки зрения полезности?
20. Каковы требования к содержанию документов?
21. Что означает согласование документов?
22. Что такое измеримость процессов?
23. Перечислите критерии и методы оценки результативности/эффективности процессов, продукции/услуги, удовлетворенности потребителя.
24. Как провести анализ процесса?
25. Что такое выходные данные анализа?
26. Кто и как осуществляет управление несоответствующей продукции/услуги?
27. Когда проводят корректирующие и предупреждающие действия?
28. Нормативно-техническая документация, определяющая качество процессов.

Оценочным средством промежуточной аттестации является оценка на зачете с оценкой и оценки результатов выполнения текущего контроля по дисциплине (Столбец «зачтено/не зачтено» заполняется в случае зачета по дисциплине).

#### **Шкала оценивания по результатам зачета:**

10- бальная шкала	«Зачтено»/ «Не зачтено»	Определение
10	Зачтено	Полные, глубокие и систематические знания, знакомство с дополнительной литературой, полный и правильный ответ, творческий подход в понимании и изложении учебного материала, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
9	Зачтено	Полные, глубокие и систематические знания, полный и правильный ответ, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
8	Зачтено	Полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, полное выполнение мероприятий текущего контроля.
7	Зачтено	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
6	Зачтено	Достаточно полные и систематические знания, отсутствие существенных неточностей в ответе, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля.
5	Зачтено	Знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля и при ответе.
4	Зачтено	Знание основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы и работы, имеются погрешности при выполнении мероприятий промежуточного контроля и при ответе.
3	Не зачтено	Имеются существенные погрешности при выполнении мероприятий текущего контроля, допущены существенные ошибки при ответе, необходима некоторая дополнительная работа.
2	Не зачтено	Имеются пробелы в знаниях по значительной части учебного материала, допущены существенные ошибки при ответе, необходима значительная дополнительная учебная работа.
1	Не зачтено	Не выполнены предусмотренные программой задания, не отработаны практические или лабораторные занятия, необходимы дополнительные занятия по соответствующей дисциплине.
0	Не зачтено	Нарушение академических норм (плагиат и т.п.)

#### **4.4. Методические материалы**

4.4.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответов обучающихся на вопросы на понимание лекционного материала

Критериями оценки ответа обучающихся на лекционном занятии выступают:

- правильность ответов на вопросы преподавателя по изученному материалу;

- полнота и лаконичность ответа;
- степень понимания тематики предмета;
- логика и аргументированность изложения материала;
- приведение примеров, демонстрирующих умение и владение полученными знаниями по темам предмета в раскрытии поставленных вопросов.

#### 4.4.2. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания при проведении опроса на практическом занятии

Оценки **"отлично"** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание вопроса, умение свободно ориентироваться в теме, усвоивший основную, и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка **"отлично"** выставляется обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

Оценки **"хорошо"** заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание темы, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка **"хорошо"** выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по пройденному материалу и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности;

Оценки **"удовлетворительно"** заслуживает обучающийся, обнаруживший знание основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего усвоения материала и предстоящей работы по профессии, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой.

Оценка **"неудовлетворительно"** выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного материала темы, допустившему принципиальные ошибки в понимании и изложении учебного материала.

#### 4.4.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет с оценкой принимается в устной форме, по билетам. Зачетный билет включает два теоретических вопроса. Оценка знаний обучающегося на зачете с оценкой носит комплексный характер и определяется его:

- ответом на зачете с оценкой;
- учебными достижениями в семестровый период.

Знания, умения, навыки обучающегося на зачете с оценкой оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

#### **Оценивание студента на зачете с оценкой по дисциплине «Процессное управление»**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к знаниям</b>
<i>Отлично</i>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на зачете с оценкой, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения

	знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения в семестровый период демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
<i>Хорошо</i>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Учебные достижения в семестровый период демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
<i>Удовлетворительно</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
<i>Неудовлетворительно</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения в семестровый период не демонстрировали достаточную степень овладения программным материалом на пороговом уровне.

## 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Конкретный способ коммуникации со студентами определяется преподавателем.

Для подготовки к практическим занятиям и контрольным работам необходимо ознакомиться с лекциями, рекомендованной литературой, иными источниками, интернет ресурсами, повторить материал предыдущих практических занятий. При возникновении вопросов - обратиться к преподавателю по электронной почте с указанием конкретной проблемы и (или) прийти к преподавателю на консультацию в установленное время.

### 5.1. Методические указания по вопросам на понимание лекционного материала

На лекциях рекомендуется слушать предлагаемый лектором материал, при этом параллельно конспектировать основные положения, поскольку это дает наибольший результат в усвоении материала. Предоставляется возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и принимать участие в ее обсуждении.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего

обсуждения на семинарском занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией. Полный список литературы по дисциплине приведен в разделе 6 программы.

## 5.2. Методические указания по подготовке вопросов для самостоятельного изучения к занятиям практического (семинарского) типов

Подготовка обучающегося к практическому занятию осуществляется на основании плана раскрытия темы практического занятия, которое разрабатывается преподавателем на основе рабочей программы и доводится до сведения обучающегося своевременно.

При подготовке к практическому занятию обучающемуся необходимо изучить внимательно основные вопросы темы семинара. Важным условием успешной подготовки к практическому занятию является четкая организация самостоятельной работы студентов по изучению учебной и дополнительной литературы. Умение анализировать и применять для ответов на вопросы и решения задач и заданий полученные знания при самостоятельной подготовке в значительной степени определяет успешность освоения материала по дисциплине и формирование у **обучающихся** соответствующих компетенций.

Подготовка вопросов для самостоятельного изучения включает: изучение необходимой литературы (обязательной, дополнительной литературы, специальных периодических изданий, Интернет-ресурсов), подготовку конспекта ответа, ответы на вопросы.

При подготовке к практическим занятиям важно:

- использовать достаточно широкий диапазон массива информации, провести обзор литературы и специальных изданий, составить каталог Интернет-ресурсов;
- представить различные подходы, четко и полно определить рассматриваемые понятия, выявить взаимосвязи понятий и явлений, взаимозависимости и связи с другими вопросами;
- грамотно структурировать материал, ясно, четко и логично его излагать, приводить соответствующие примеры из практики, для иллюстрации положений, тезисов и выводов использовать таблицы, схемы, графики, диаграммы.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям практического (семинарского) типа указаны в разделе 4.2.

### 5.2.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Самостоятельная работа осуществляется студентами для закрепления изученного материала после практических занятий для подготовки к контрольным работам и изучения дополнительных материалов.

№ п/п	Тип занятия	Указания
<b>Тема 1. Введение. Предмет и задачи курса</b>		
1	СРС	Изучить следующие вопросы, используя лекции, основную и дополнительную литературу, материалы практических занятий и интернет ресурсы: Понятие и сущность процесса. Преимущество процессного подхода к деятельности организации в сравнении с функциональным. Классификация процессов, их место в деятельности организации. Процессный объект. Предметы менеджмента процессов. Адаптируемость организаций к условиям рынка.
<b>Тема 2. Управляемые системы</b>		

№ п/п	Тип занятия	Указания
2	СРС	Изучить следующие вопросы, используя лекции, основную и дополнительную литературу, материалы практических занятий и интернет ресурсы: Цикл Деминга. Система управления, ее уровни (высшее руководство, владелец процесса), регламентированные обратные связи. Анализ потока информации — показатели: процесса, продукта, удовлетворенности потребителя, результатов аудита процессов.
<b>Тема 3. Кибернетические системы и имитация</b>		
3	СРС	Изучить следующие вопросы, используя лекции, основную и дополнительную литературу, материалы практических занятий и интернет ресурсы: Организационная структура предприятия, ее функционально-иерархический принцип. Продукт деятельности процесса, работник, ответственный за результат процесса. Выделение процесса, управляемого владельцем. Составляющие части процесса. Определение входов и выходов.
<b>Тема 4. Статистические методы управления процессами</b>		
4	СРС	Изучить следующие вопросы, используя лекции, основную и дополнительную литературу, материалы практических занятий и интернет ресурсы: Программа пошаговых действий при выделении процессов СМК. Методология выделения процессов, определение их последовательности и взаимодействия. Измеримость процессов. Критерии и методы оценки результативности/эффективности процессов, продукции/услуги, удовлетворенности потребителя.
<b>Тема 5. Контрольные карты процессов</b>		
5	СРС	Изучить следующие вопросы, используя лекции, основную и дополнительную литературу, материалы практических занятий и интернет ресурсы: Восприятие реинжиниринга менеджмента топ-менеджерами. Роль консультанта. Выбор терминологии. Версия МС ИСО 9001:2008 как определенные требования к реинжинирингу менеджмента всей организации. Принципы TQM. Подходы к реализации требований стандарта.
<b>Тема 6. IDEF - модели и их ограничения</b>		
6	СРС	Изучить следующие вопросы, используя лекции, основную и дополнительную литературу, материалы практических занятий и интернет ресурсы: Сравнительный анализ версий описания процессов. Декомпозиция процессов по четырем уровням. Оформление процессов в виде блок-схем. Этапы описания процессов: как есть, анализ, как надо. Определение параметров процессов и методов их измерения.
<b>Тема 7. Проектирование процессов</b>		

№ п/п	Тип занятия	Указания
7	СРС	Изучить следующие вопросы, используя лекции, основную и дополнительную литературу, материалы практических занятий и интернет ресурсы: Понятие метода моделирования процессов. Объекты модели и связи. Возможность отражения реального процесса. Принципы декомпозиции. Нумерация объектов на диаграммах, оформление схем моделей. Выбор версии описания процессов. Постановка целей. Определение количественных показателей процесса. Подготовка проекта. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня. Методика детального описания. Документирование.
<b>Тема 8. Управление процессами</b>		
8	СРС	Изучить следующие вопросы, используя лекции, основную и дополнительную литературу, материалы практических занятий и интернет ресурсы: Программа пошаговых действий при выделении процессов СМК. Методология выделения процессов, определение их последовательности и взаимодействия. Принцип назначения владельца процесса. Анализ процесса, входные данные для анализа. Выходные данные анализа. Управление несоответствующей продукцией/услугами. Корректирующие и предупреждающие действия.

### 5.3. Методические рекомендации по подготовке к зачету по дисциплине «Процессное управление»

Ответ на зачете с оценкой предусматривает устный ответ на теоретические вопросы и решение практической задачи.

При подготовке к зачету с оценкой обучающийся обращается к пройденному материалу, сосредоточенному в конспектах лекций, учебниках и других источниках информации. Повторяя, обобщая, закрепляя и дополняя полученные знания, поднимает их на качественно-новый уровень — уровень системы совокупных данных, что позволяет ему понять логику всего предмета в целом. Новые знания обучающийся получает в ходе самостоятельного изучения того, что не было изложено в лекциях и на семинарских занятиях.

Зачет с оценкой как особая форма учебного процесса имеет свои особенности, специфические черты и некоторые аспекты, которые необходимо обучающемуся знать и учитывать в своей работе. Это, прежде всего:

- что и как запоминать при подготовке к зачету с оценкой;
- по каким источникам и как готовиться;
- на чем сосредоточить основное внимание;
- каким образом в максимальной степени использовать программу курса;
- что и как записать, а что выучить дословно и т. п.

На зачете с оценкой, как правило, проверяется не столько уровень запоминания обучающимся учебного материала, сколько то, насколько успешно он оперирует теми или иными научными понятиями и категориями, систематизирует факты, как умеет мыслить, аргументировано отстаивать определенную позицию, объясняет и пересказывает заученную информацию.

Программу курса необходимо максимально использовать как в ходе подготовки, так и на самом зачете с оценкой. Ведь она включает в себя разделы, темы и основные проблемы, в рамках которых и формируются вопросы для зачета с оценкой.

Оптимальным для подготовки к зачету с оценкой является вариант, когда



обучающийся начинает подготовку к нему с первых занятий по данному курсу.

При подготовке к зачету с оценкой по наиболее сложным вопросам, ключевым проблемам и важнейшим понятиям необходимо сделать краткие письменные записи в виде тезисов, планов, определений. Особое внимание в ходе подготовки к зачету с оценкой следует уделять конспектам лекций, ибо они обладают рядом преимуществ по сравнению с печатной продукцией. Как правило, они более детальные, иллюстрированные, что позволяет оценивать современную ситуацию, отражать самую свежую научную и оперативную информацию, отвечать на вопросы, интересующие аудиторию, в данный момент, тогда как при написании и опубликовании печатной продукции проходит определенное время, и материал быстро устаревает.

В то же время подготовка по одним конспектам лекций недостаточна, необходимо использовать и иную учебную литературу. Не следует бояться дополнительных и уточняющих вопросов на зачете с оценкой. Они, как правило, задаются или помимо зачетного вопроса для выявления общей подготовленности, или в рамках билета для уточнения высказанной мысли.

## **2. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Михеев, А. Г. Процессное управление на свободном программном обеспечении / А. Г. Михеев. — 3-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 230 с. — ISBN 978-5-4486-0518-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79716.html>
2. Чмышенко, Е. Г. Основы процессного управления : учебное пособие / Е. Г. Чмышенко, Е. В. Чмышенко. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 133 с. — ISBN 978-5-7410-1456-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61386.html>
3. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов.-М.:Манн. Иванов и Фербер.2013.-544с.

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Романова М.В. Управление проектами. – М.: ИД «Форум», 2007. – 256с.
- 2.Хартмут Биннер. Управление организациями и производством. От функционального менеджмента к процессному. Изд-во: Альпина Бизнес Букс.2009г.

### **6.3. Нормативные правовые документы.**

Не предусмотрены.

#### 6.4. Интернет-ресурсы:

1. [www.bcg.ru](http://www.bcg.ru)
2. [www.betec.ru](http://www.betec.ru)
3. [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru)
4. [www.eup.ru](http://www.eup.ru)
5. [www.gks.ru](http://www.gks.ru)

#### 6.5. Иные источники.

Не предусмотрены.

### 7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**Учебная аудитория** для проведения занятий лекционного типа и промежуточной аттестации.

Оборудование:

Рабочие места студентов: парты, стулья;

Рабочее место преподавателя: стол, стул;

Доска для рисования маркерами;

Мультимедийный проектор.

**Учебная аудитория** для проведения практических занятий.

Оборудование:

Рабочие места студентов: столы, стулья;

Рабочее место преподавателя: стол, стул;

Доска для рисования маркерами,

Доска интерактивная;

Мультимедийный проектор;

Персональные компьютеры: Core i7 / 8Gb / 2000Gb -15 шт.

Программное обеспечение:

**Microsoft Windows 10 Corporate 1909** (контракт с продавцом АО «Ланит» от 18.10.2019 №117/08-19, до 31.12.2020г.);

**Microsoft Office 2019** (контракт с продавцом АО «Ланит» от 18.10.2019 №117/08-19, до 31.12.2020г.);

**Google Chrome 76.0.3809.100** (свободная лицензия);

**Консультант** (контракт с продавцом ЗАО «КонсультантПлюс» от 18.06.2009 № б/н).

#### **Библиотека (абонемент, читальный и компьютерный залы)**

Учебная аудитория для самостоятельной работы студента.

Оборудование:

Рабочие места студентов: столы, стулья;

Персональные компьютеры.

Программное обеспечение:

**Microsoft Windows 10 Corporate 1909** (контракт с продавцом АО «Ланит» от 18.10.2019 №117/08-19, до 31.12.2020г.);

**Microsoft Office 2019** (контракт с продавцом АО «Ланит» от 18.10.2019 №117/08-19, до 31.12.2020г.);