

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484056a8cbb5c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры



Карх Д.А.  
(подпись)

26.12.2019 г.  
протокол № 5  
Зав. кафедрой Плискиа О.В.

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Управление процессами в производственно-технологических системах и сфере услуг
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	очная
Год набора	2020
Разработана:	старший преподаватель, Худякова Татьяна Станиславовна

Екатеринбург  
2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>9</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>13</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>14</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>15</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, направленных на понимание сущности процессного подхода при менеджменте качества, формирование необходимых навыков для описания, проектирования, анализа и совершенствования процессов, а также управление процессами с точки зрения качества и стоимости на этапах жизненного цикла продукции и услуг в организациях различных сфер деятельности.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 5						
Экзамен	144	48	24	24	60	4
Семестр 6						
Экзамен, Курсовая работа	144	36	18	18	72	4
	288	84	42	42	132	8

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
	производственно-технологическая,

ПК-2 способностью применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	ИД-1.ПК-2 Знать: этапы жизненного цикла изделия, продукции или услуги согласно ИСО 9001; - последовательность формирования ценности изделия, продукции или услуги по этапам их жизненного цикла и вклад каждого этапа в формирование ценности изделия, продукции или услуги этапы жизненного цикла продукции; функции подразделений на этапах жизненного цикла продукции Уметь: идентифицировать, разрабатывать и описывать этапы жизненного цикла изделий, продукции или услуг, пользуясь нормативными документами, в том числе ИСО 9001; проводить анализ добавленной ценности каждого этапа жизненного цикла изделия, продукции или услуги; разрабатывать и анализировать эффективные методы обеспечения качества выпускаемой продукции Иметь навыки (трудовые действия) применения процессного подхода к этапам жизненного цикла изделия, продукции или услуги; идентификации, моделирования, анализа и улучшения этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги
ПК-4 способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества	ИД-1.ПК-4 Знать: виды проблем, возникающих в процессах обеспечения качества; методы анализа, совершенствования и оптимизации процессов обеспечения качества; трудности, возникающие при поиске путей улучшения процессов обеспечения качества закономерности формирования бизнес-процессов и воздействие на них внешних и внутренних факторов Уметь: применять методы выявления проблем в процессах обеспечения качества; использовать методы анализа, совершенствования и оптимизации процессов обеспечения качества; корректно формулировать задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач (проблем); анализировать, диагностировать причины появления проблем при формировании систем менеджмента Иметь навыки (трудовые действия) выявления проблем в деятельности по обеспечению качества; применения проблемно-ориентированных методов анализа, улучшения и оптимизации процессов обеспечения качества; применения механизмов процессного управления, внутреннего аудита и постоянного улучшения; оценивать управленческие действия с точки зрения полезности для потребителей всех заинтересованных сторон и

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
<b>Семестр 5</b>		<b>216</b>					
Тема 1.	Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества	6	2		2	2	
Тема 2.	Принципы, правила и элементы процессного подхода	12	4		4	4	
Тема 3.	Классификация и выявление процессов организации	8	2		2	4	
Тема 4.	Методы описания процессов	30	4		4	22	
Тема 5.	Создание управляемости процессов	28	6		6	16	

Тема 6.	Методология функционального моделирования процессов IDEF0	24	6		6	12	
Тема 7.	Управление процессами с помощью контрольных карт	36	8		6	22	
Тема 8.	Методы анализа и совершенствования процессов	72	10		12	50	

**6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			

<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущест а процессного подхода при менеджменте качества Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода Тема 3. Классификац ия и выявление процессов организации Тема 4. Методы описания процессов Тема 5. Создание управляемост и процессов Тема 6. Методология функциональ ного моделирован ия процессов IDEFO Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт Тема 8. Методы анализа и совершенство вания процессов</p>	<p>Коллоквиум (приложение 4)</p>	<p>Коллоквиум включает 36-40 вопросов</p>	<p>В баллах (1-10)</p>
--	--------------------------------------	---	------------------------

<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущества а процессного подхода при менеджменте качества Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода Тема 3. Классификац ия и выявление процессов организации Тема 4. Методы описания процессов Тема 5. Создание управляемост и процессов Тема 6. Методология функциональ ного моделирован ия процессов IDEFO Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт Тема 8. Методы анализа и совершенство вания процессов</p>	<p>Тест (приложение 4)</p>	<p>Тест включает в себя 33 вопроса</p>	<p>В баллах (1-10)</p>
<p>Тема 4. Методы описания процессов</p>	<p>Контрольная работа (приложение 4)</p>	<p>Контрольная работа включает в себя 3 задания</p>	<p>В баллах (1-10)</p>
<p>Промежуточный контроль (Приложение 5)</p>			

5 семестр (Эк)	Экзаменационный билет (приложение 5)	Экзаменационный билет состоит из 2-х вопросов	В баллах (50-100)
6 семестр (Эк)	Экзаменационный билет (приложение 5)	Экзаменационный билет состоит из 2-х вопросов	В баллах (50-100)
6 семестр (КР)	Курсовая работа	Перечень курсовых работ (Приложение 3) Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по дисциплине (Приложение 7). Работа должна быть выполнена в соответствии с требованиями по оформлению.	В баллах (50-100)

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.



Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества</p> <p>Сущность процесса и процессного подхода.</p> <p>Понятие “процесс” в ГОСТ Р ИСО 9000:2015 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь”. Сущность процессного подхода и условия его успешной реализации. Преимущества процессного подхода по сравнению с функциональным подходом. Процесс как генератор ценности. Основные понятия и важнейшие составляющие процессного управления.</p>
<p>Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода</p> <p>Принципы и элементы процессного подхода.</p> <p>Десять законов процессной логики. Основные элементы процессного подхода для создания управляемости процессов.</p>
<p>Тема 3. Классификация и выявление процессов организации</p> <p>Классификация и выявление процессов организации.</p> <p>Этапы жизненного цикла изделия, продукции, услуги. Основные и вспомогательные процессы, бизнес-процессы, процессы управления, поддерживающие процессы. Процессы, создающие ценность. Идентификация основных и вспомогательных процессов организации.</p>
<p>Тема 4. Методы описания процессов</p> <p>Описание процессов.</p> <p>Описание процессов с помощью упрощенной, комплексной блок-схем, составление карты потока процесса. Правила и особенности применения каждого метода описания процессов. Структура и содержание Регламента процесса.</p>
<p>Тема 5. Создание управляемости процессов</p> <p>Создание управляемости процессов.</p> <p>Владелец процесса, его функции и критерии его выбора. Составление матрицы ответственности процесса, декомпозиция процессов, анализ «стыков» между процессами, составление матрицы анализа взаимодействия процессов. Обеспечение управляемости процесса. Основные этапы реализации процессного подхода.</p>
<p>Тема 6. Методология функционального моделирования процессов IDEF0</p> <p>Методология функционального моделирования IDEF0.</p> <p>Основные понятия и принципы, заложенные в основу методологии функционального моделирования IDEF0. Синтаксис и семантика графического языка IDEF0. Диаграммы IDEF0, их свойства, внутренние и внешние связи. Правила построения диаграмм. Основные этапы построения диаграммы. Графическое представление диаграмм. Контроль качества диаграмм. Методика разработки функциональных моделей. Организация процесса функционального моделирования.</p>
<p>Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт</p> <p>Управление процессами с помощью контрольных карт.</p> <p>Статистическое управление процессом (SPC). Закон «нормального распределения», два вида вариаций в процессе, Контрольные карты Шухарта, их назначение и правила построения. Виды контрольных карт для количественных и качественных данных.</p>
<p>Тема 8. Методы анализа и совершенствования процессов</p> <p>Методы анализа и совершенствования процессов.</p> <p>Роль измерений показателей процессов. Результативность, эффективность, производительность, ценность и адаптируемость процессов. Показатели выполнения, показатели стоимости, показатели эффективности, показатели качества, показатели наблюдаемости, показатели управляемости. Интерпретация результатов измерений. Проблемно-ориентированные методы анализа и оптимизации процессов обеспечения качества Инструменты для определения приоритетов усилий по улучшению процессов: выявление критического инцидента, метод номинальных групп. Улучшение процессов на основе цикла Деминга. Разработка системы самооценки. Упрощение, идеализация, реинжиниринг, бенчмаркинг процессов.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества</p> <p>Понятия процессного подхода из ГОСТов Р ИСО 9000</p>
---

<p>Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода Элементы процессного подхода. Разработка/описание процесса и его элементов на примере процесса из практической деятельности.</p>
<p>Тема 3. Классификация и выявление процессов организации Классификация процессов организации. Идентификация процессов организации, сотрудником которой является студент или в которой проходил практику. Выделение процессов жизненного цикла продукции/услуги и вспомогательных процессов из общего перечня процессов</p>
<p>Тема 4. Методы описания процессов Способы описания процессов. Разработка упрощенной, комплексной блок-схемы процесса. Описание процесса с помощью карты потока процесса. Обозначение достоинств и недостатков каждого метода.</p>
<p>Тема 5. Создание управляемости процессов Инструменты создания управляемости процессов. Обозначение владельца процесса и его функций на примере конкретного процесса. Составление матрицы ответственности по процессу, проведение декомпозиции процесса и анализа «стыков» между предыдущим и последующим процессами. Составление матрицы анализа взаимодействия процессов организации.</p>
<p>Тема 6. Методология функционального моделирования процессов IDEF0 Описание и моделирование процессов с использованием методологии IDEF0 и программного продукта Pwin. Изучение предложенной модели процесса и оценка её правильности. Выполнение практической работы по теме.</p>
<p>Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт Построение контрольных карт Шухарта. Разработка своих примеров естественных и неестественных вариаций изучаемого процесса, примеров количественных и качественных показателей процесса. Выполнение задания по построению контрольных карт Шухарта.</p>
<p>Тема 8. Методы анализа и совершенствования процессов Мониторинг, анализ и совершенствование процессов. Разработка системы мониторинга процесса и методики расчёта его результативности. Выполнение заданий по совершенствованию процессов. Применение метода номинальных групп для улучшения изучаемого процесса.</p>

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода при менеджменте качества Процесс и процессный подход в нормативных документах. Изучение информации о процессе и процессном подходе, изучение понятий "процесс", "процессный подход" в актуальных версиях ГОСТ Р ИСО 9000 и ГОСТ Р ИСО 9001</p>
<p>Тема 2. Принципы, правила и элементы процессного подхода Правила процессного подхода. Изучение правил процессного подхода, представленных в актуальных версиях ГОСТ Р ИСО 9000 и ГОСТ Р ИСО 9001 и рекомендуемой литературе</p>
<p>Тема 3. Классификация и выявление процессов организации Провести классификацию процессов организации, согласно ГОСТ Р ИСО 9001.</p>

<p>Тема 4. Методы описания процессов</p> <p>1. Изучение применяемых на практике способов описания процессов, которые не рассматривались на аудиторных занятиях, применение один из них для своего процесса.</p> <p>2. Перечисление программных продуктов для описания процессов.</p> <p>Графическое структурирование процессов.</p> <p>1. Изучение сущности графического структурирования процессов и основ графического языка Калиграмм, особенностей стратегического подхода к процессам предприятия и организационного подхода к процедурам.</p> <p>2. Изучение трёх уровней описания деятельности организации: описание процессов предприятия, организационных процедур и рабочих инструкций.</p> <p>3. изучение правил структурирования и внедрения проекта Калиграмм.</p>
<p>Тема 5. Создание управляемости процессов</p> <p>Внедрение процессного подхода в организации.</p> <p>1. Разработка этапов внедрения процессного подхода и развёрнутого плана внедрения, включающего его мониторинг, на примере конкретной организации.</p> <p>2. Разработка инструмента анализа зрелости процессного подхода.</p>
<p>Тема 6. Методология функционального моделирования процессов IDEF0</p> <p>Виды связей между функциями в методология функционального моделирования IDEF0.</p> <p>Разработка своих примеров для каждого вида связей между блоками. Разработка модели процесса, состоящей из трёх диаграмм.</p>
<p>Тема 7. Управление процессами с помощью контрольных карт</p> <p>Применение контрольных карт для управления процессами.</p> <p>1. Изучение нормативной базы, регламентирующей применение контрольных карт Шухарта.</p> <p>2. Изучение применения разных видов контрольных карт на примере конкретной организации.</p> <p>3. Проведение анализа управляемости и стабильности процессов, выявление реальных и предложение потенциальных причин неестественных вариаций изучаемых процессов, разработка рекомендаций по улучшению процессов.</p>
<p>Тема 8. Методы анализа и совершенствования процессов</p> <p>Анализ и совершенствование процессов организации.</p> <p>1. Проведение анализ несоответствий процесса конкретной организации и разработка корректирующих и превентивных мер.</p> <p>2. Выявление потерь изучаемого процесса и предложение элементов методологии Кайдзен и бережливого производства.</p> <p>3. Разработка регламента изучаемого процесса.</p> <p>4. Описание трудностей перехода на процессное управление в российских организациях.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Размещается курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Материалы не предусмотрены

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Приложение 7

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### *По заявлению студента*

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Лочан С. А., Петросян Д. С., Альбитер Л. М., Семенова Ф. З., Петросян Д. С.. Организационное проектирование: реорганизация, реинжиниринг, гармонизация: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по УГС 38.04.01 "Экономика" и 38.00.00 "Экономика и управление" (квалификация (степень) магистр). - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 196 с.
2. Белайчук А.А., Елиферов В. Г.. Свод знаний по управлению бизнес-процессами. ВРМ СВОК 3.0: пер. с англ.. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 480 с.
3. Елиферов В. Г., Репин В. В.. Бизнес-процессы. Регламентация и управление: учебник для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 319 с.
4. Хаммер М., Хершман Л., Иутина М.. Быстрее, лучше, дешевле. Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов: пер. с англ.. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 356 с.
5. Елиферов В. Г., Репин В. В.. Бизнес-процессы. Регламентация и управление: учебник для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 319 с.
6. Зайцев Г.Н.. Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИОР, 2016. - 164 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/515522>

### **Дополнительная литература:**

1. Кокинз Г., Тимофеев П. В.. Управление результативностью: Как преодолеть разрыв между объявленной стратегией и реальными процессами. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2016. - 318 с.
2. Ильдеменов С. В., Ильдеменов А. С., Лобов С. В.. Операционный менеджмент: учебник. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 337 с.
3. Деминг Э., Адлер Ю., Шпер В., Рубаник Ю., Величенко Н.. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами: пер. изд.. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 418 с.
4. Галямина И. Г.. Управление процессами: учебник для бакалавров и магистров, обучающихся по направлению "Управление качеством". - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2013. - 304 с.
5. Деминг Э., Адлер Ю., Шпер В., Рубаник Ю., Величенко Н.. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами: пер. изд.. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 418 с.

6. Галямина И. Г.. Управление процессами:учебник для бакалавров и магистров, обучающихся по направлению "Управление качеством". - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2013. - 304 с.

7. Худякова Т. С.. Управление процессами [Электронный ресурс]:учебно-методический комплекс с использованием ситуационных задач и деловых игр для студентов специальности 220501 "Управление качеством" специализаций "Управление качеством в сфере быта и услуг", "Управление качеством в производственно-технологических системах". - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2012. - 55 с. - Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/uml/13/umk2787.pdf>

**10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Перечень лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.