

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

---

Волгоградский институт управления–филиал РАНХиГС  
Экономический факультет  
Кафедра информационных систем и математического моделирования

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры информационных  
систем и математического моделирования  
Протокол от «28» августа 2017 г. №1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся  
инвалидов

**ФТД.1 МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПО СТАНДАРТАМ ISO 9000**  
(индекс и наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки

38.03.01 Экономика (уровень бакалавриат)

---

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Финансы и кредит

---

направленность (профиль)

Бакалавр

---

квалификация

очная, заочная  
год начала подготовки 2018 год

---

форма(ы) обучения

Волгоград 2017 г.

**Автор(ы)-составитель(и):**

канд. техн. наук,  
доцент кафедры информационных систем  
и математического моделирования Запрягайло В.М.

Заведующий кафедрой информационных систем  
и математического моделирования

Астафурова О.А.

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения адаптированной образовательной программы .....               | 4  |
| 2. Объем и место дисциплины<br>в структуре адаптированной образовательной программы .....                                                                                  | 5  |
| 3. Содержание и структура дисциплины .....                                                                                                                                 | 6  |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине .....                                                                       | 10 |
| 5. Методические указания для обучающихся<br>по освоению дисциплины .....                                                                                                   | 16 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ..... | 20 |
| 6.1. Основная литература .....                                                                                                                                             | 20 |
| 6.2. Дополнительная литература .....                                                                                                                                       | 20 |
| 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....                                                                                                          | 20 |
| 6.4. Нормативные правовые документы .....                                                                                                                                  | 20 |
| 6.5. Интернет-ресурсы .....                                                                                                                                                | 20 |
| 7. Материально-техническая база, информационные технологии,<br>программное обеспечение и информационные справочные системы .....                                           | 21 |

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

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие результаты обучения:

### **На уровне знаний:**

- Современное понятие обеспечения качества в стандартах ИСО 9000:2008 и ГОСТ Р 50779.11-2000.
- Модель управления качеством Total Quality Management (TQM).
- Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов: IDEF0, DFD, IDEF3, ORACLE, BAAN, ARIS

### **На уровне умений:**

- Осуществление разработки плана работ по созданию функциональной модели бизнес-процесса на основе стандартов ISO 9000

### **На уровне навыков:**

- Овладение одним из возможных подходов к реализации общей методики моделирования бизнес-процессов на базе методологии функционального моделирования процессов IDEF0

## **2. Объем и место дисциплины в структуре адаптированной образовательной программы**

Учебная дисциплина ФТД.1«Моделирование бизнес-процессов по стандартам ISO 9000»входит в Блок«Факультативы» учебного плана. Дисциплина общим объемом 1 ЗЕ (36 часов) изучается в течение одного семестра и заканчивается зачетом в 8 семестре на очной форме обучения и на 5 курсе заочной формы обучения.

Для успешного овладения дисциплиной студенту необходимо использовать знания и навыки, полученные им при изучении дисциплиныБ1.В.ОД.3 «Экономика фирмы».

Знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Моделирование бизнес-процессов по стандартам ISO 9000» могут быть полезны при изучении такой профессиональной дисциплины, как Б1.Б.32«Финансовый менеджмент».

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 18 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 18 часов.

По заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 8 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 24 часов, на контроль – 4 часа.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

| № п/п                    | Наименование тем (разделов)                                                                          | Объем дисциплины, час. |                                                                         |    |    |     |    | Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|----|------------------------------------------------------------------------------|
|                          |                                                                                                      | Всего                  | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |    |    |     | СР |                                                                              |
|                          |                                                                                                      |                        | Л                                                                       | ЛР | ПЗ | КСР |    |                                                                              |
| Очная форма обучения     |                                                                                                      |                        |                                                                         |    |    |     |    |                                                                              |
| 8 семестр                |                                                                                                      |                        |                                                                         |    |    |     |    |                                                                              |
| Тема 1                   | Принципы и определения менеджмента качества по ISO 9000                                              | 14                     | 2                                                                       | -  | 2  |     | 4  | О,Р                                                                          |
| Тема 2                   | Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов | 14                     | 4                                                                       | -  | 4  |     | 6  | О, Р                                                                         |
| Тема 3                   | Порядок разработки матрицы работ по подготовке сертификации на ISO 9000                              | 12                     | 2                                                                       | -  | 4  |     | 6  | О, Р, Т (итоговый тест)                                                      |
| Промежуточная аттестация |                                                                                                      |                        |                                                                         |    |    |     |    | зачет                                                                        |
| Всего:                   |                                                                                                      | 36                     | 8                                                                       |    | 10 |     | 18 | 13Е                                                                          |
| Заочная форма обучения   |                                                                                                      |                        |                                                                         |    |    |     |    |                                                                              |
| 5 курс                   |                                                                                                      |                        |                                                                         |    |    |     |    |                                                                              |
| Тема 1                   | Принципы и определения менеджмента качества по ISO 9000                                              | 14                     | 2                                                                       |    | -  |     | 8  | О,Р                                                                          |
| Тема 2                   | Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов | 18                     | 2                                                                       |    | 2  |     | 8  | О,Р                                                                          |
| Тема 3                   | Порядок разработки матрицы работ по подготовке сертификации на ISO 9000                              | 16                     | -                                                                       |    | 2  |     | 8  | О, Р, Т (итоговый тест)                                                      |
| Промежуточная аттестация |                                                                                                      | 4                      |                                                                         |    |    |     |    | зачет                                                                        |
| Всего:                   |                                                                                                      | 36                     | 4                                                                       |    | 4  |     | 24 | 4                                                                            |

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (O), тестирование (T), контрольная работа (KP), коллоквиум (K), эссе (Э), реферат (P), диспут (Д), ситуационная задача (CЗ), разбор ситуаций (PC).

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Принципы и определения менеджмента качества по ISO 9000

Принципы менеджмента качества. Понятия, относящиеся к качеству (п.3.1 ИСО 9000:2008). Понятия, относящиеся к менеджменту (п.3.2 ИСО

9000:2008).Взаимоотношения «общего менеджмента» и «менеджмента качества» (п.2.11 ИСО 9000:2008).

Менеджмент, направленный на достижение поставленных целей (MBO) и менеджмент, направленный на постоянное улучшение качества (MBQ). Четыре концепции менеджмента на основе качества (MBQ).

Три этапа обеспечения качества по Джурану (концепция Джурана). Современное понятие обеспечения качества в стандартах ИСО 9000:2008 и ГОСТ Р 50779.11-2000. Конкретизация понятия обеспечение качества с точки зрения процессного подхода.

Модель управления качеством  
Total Quality Management (TQM).

## **Тема 2. Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов**

Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов: IDEF0, DFD, IDEF3, ORACLE, BAAN, ARIS, и др. Сравнительный анализ. Преимущества и недостатки. Области применения. Как правильно выбрать методологию описания бизнес-процесса, чтобы она работала? Основные критерии выбора.

Пакет прикладных программ AllFusionProcessModeller (Bpwin 4.1)

## **Тема 3. Порядок разработки матрицы плана работ по подготовке сертификации на ISO 9000**

Структуризация информации средствами IDEF0.

Анализ основных фрагментов системы менеджмента качества.

Разработка плана работ по созданию функциональной модели бизнес-процесса на основе стандартов ISO 9000.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине ФТД.1«Моделирование бизнес-процессов по стандартам ISO 9000»выносятся следующие темы:

| № п/п | Тема                                                                                                 | Вопросы, выносимые на СРС                                                                                                                                                                                               | Очная форма | Заочная форма |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| 1     | 2                                                                                                    | 3                                                                                                                                                                                                                       | 4           | 5             |
| 1     | Принципы и определения менеджмента качества по ISO 9000                                              | Менеджмент, направленный на достижение поставленных целей (MBO) и менеджмент, направленный на постоянное улучшение качества (MBQ). Четыре концепции менеджмента на основе качества (MBQ).                               | О           | Р             |
| 2     | Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов | Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов: IDEF0, DFD, IDEF3, ORACLE, BAAN, ARIS, и др. Сравнительный анализ. Преимущества и недостатки. Области применения. | О           | Р             |
| 3     | Порядок разработки матрицы плана работ по подготовке сертификации на ISO 9000                        | Разработка плана работ по созданию функциональной модели бизнес-процесса на основе стандартов ISO 9000.                                                                                                                 | О           | Р             |

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Дисциплина ФТД.1 «Моделирование бизнес-процессов по стандартам ISO 9000» используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| <b>№ п/п</b>         | <b>Наименование тем (разделов)</b>                                                                   | <b>Методы текущего контроля успеваемости</b> |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Очная форма</b>   |                                                                                                      |                                              |
| Тема 1               | Принципы и определения менеджмента качества по ISO 9000                                              | Устный опрос                                 |
| Тема 2               | Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов | Устный опрос                                 |
| Тема 3               | Порядок разработки матрицы плана работ по подготовке сертификации на ISO 9000                        | Устный опрос                                 |
| <b>Заочная форма</b> |                                                                                                      |                                              |
| Тема 1               | Принципы и определения менеджмента качества по ISO 9000                                              | Проверка реферата                            |
| Тема 2               | Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов | Проверка реферата                            |
| Тема 3               | Порядок разработки матрицы плана работ по подготовке сертификации на ISO 9000                        | Проверка реферата                            |

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3.

К сдаче зачета по дисциплине допускаются студенты, получившие не меньше 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при решении задач в течение семестра.

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к зачёту, а также предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачёте.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

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

###### **Тема 1. Принципы и определения менеджмента качества по ISO 9000**

###### **Вопросы устного опроса:**

1. Постановка системы стратегического управления, системы сбалансированных показателей - BSC и ключевых показателей деятельности – KPI.
2. Техника регламентации бизнес-процессов с учетом современных требований мировых стандартов ИСО.
3. Система регламентации деятельности современного предприятия.

4. Описание процессов в приложении к задаче регламентации.
5. Оптимизация процесса регламентации.
6. Организационная структура и мотивация службы регламентации.
7. Внедрение и контроль исполнения регламентов.
8. Принципы менеджмента качества. Понятия, относящиеся к качеству (п.3.1 ИСО 9000:2008). Понятия, относящиеся к менеджменту (п.3.2 ИСО 9000:2008).
9. Три этапа обеспечения качества по Джурану (концепция Джурана).
10. Современное понятие обеспечения качества в стандартах ИСО 9000:2008 и ГОСТ Р 50779.11-2000.

***Темы рефератов:***

1. Техника регламентации бизнес-процессов с учетом современных требований мировых стандартов ИСО.
2. Система регламентации деятельности современного предприятия.
3. Оптимизация процесса регламентации.
4. Организационная структура и мотивация службы регламентации.
5. Внедрение и контроль исполнения регламентов.
6. Принципы менеджмента качества. Понятия, относящиеся к качеству (п.3.1 ИСО 9000:2008). Понятия, относящиеся к менеджменту (п.3.2 ИСО 9000:2008).
7. Три этапа обеспечения качества по Джурану (концепция Джурана).
8. Современное понятие обеспечения качества в стандартах ИСО 9000:2008 и ГОСТ Р 50779.11-2000.
9. Модель управления качеством Total Quality Management (TQM).

**Тема 2. Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов**

***Вопросы для устного опроса:***

1. Программные средства бизнес-моделирования: особенности, выбор, использование.
2. Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов: IDEF0, DFD, IDEF3, ORACLE, BAAN, ARIS.
3. Пакет прикладных программ AllFusion Process Modeller (Bpwin 4.1).
4. Анализ деятельности структурных подразделений.
5. Распределение ответственности менеджеров по бизнес-процессам.

***Темы рефератов:***

1. Типовая технология работы с программными продуктами бизнес-моделирования в проектах совершенствования деятельности предприятия.
2. Программные средства бизнес-моделирования: особенности, выбор, использование.
3. Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов: IDEF0, DFD, IDEF3, ORACLE, BAAN, ARIS.
4. Пакет прикладных программ AllFusion Process Modeller (Bpwin 4.1).

**Тема 3. Порядок разработки матрицы плана работ по подготовке сертификации на ISO 9000**

***Вопросы для устного опроса:***

1. Описание, анализ и оптимизация бизнес-процессов.

2. Описание, анализ и оптимизация организационной структуры.
3. Разработка отчётов и регламентов.
4. Контроллинг: мониторинг и анализ показателей, принятие решений.
5. Технология автоматизированной разработки регламентов.
6. Применение и возможности программных продуктов бизнес-моделирования для автоматизированной разработки регламентов.
7. Общие характеристики и сравнительный анализ программных продуктов бизнес-моделирования.
8. Организация проекта по внедрению программного продукта бизнес-моделирования.

***Темы рефератов:***

1. Технологии автоматизированной разработки регламентов.
2. Типовая технология работы с программными продуктами бизнес-моделирования в проектах совершенствования деятельности предприятия.
3. Контроллинг: мониторинг и анализ показателей, принятие решений.
4. Технология автоматизированной разработки регламентов.
5. Применение и возможности программных продуктов бизнес-моделирования для автоматизированной разработки регламентов.

**Итоговый тест**

***Вопросы для тестирования:***

1. Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы...
  - a. помочь организациям повысить квалификацию персонала;
  - b. помочь организациям увеличить цены на продукцию;
  - c. помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК).
2. Какой главный критерий эффективности организации бизнес-процесса из следующих:
  - a. - время исполнения
  - b. - качество
  - c. - надежность
  - d. - затраты
3. Какой подход обеспечивает встраивание поставщиков и клиентов в бизнес-процессы предприятия:
  - a. - управление поставками по принципу «точно вовремя» (JIT)
  - b. - всеобщее управление качеством (TQM)
  - c. - реинжиниринг БП (BPR)
4. Какой подход обеспечивает непрерывное совершенствование бизнес-процессов:
  - a. - всеобщее управление качеством (TQM)
  - b. - управление ресурсами предприятия (MRT)
  - c. - реинжиниринг БП (BPR)
5. Какой подход обеспечивает сквозное планирование основных бизнес-процессов:
  - a. - всеобщее управление качеством (TQM)
  - b. - управление ресурсами предприятия (MRT)
  - c. - реинжиниринг БП (BPR)

6. Лидер проекта выполняет следующую работу по РБП:
- выделяет и контролирует использование ресурсов для РБП
  - ежедневно координирует ход выполнения работ по РБП
  - ежедневно руководит выполнением работ по РБП
7. Назначение динамического анализа бизнес-процесса заключается в оценке:
- непроизводительных затрат
  - производительности БП
  - эффективности организации БП
  - надежности БП
  - использования ресурсов в БП
8. Назовите ключевые информационные технологии для управления основными процессами:
- распределенная база данных
  - управление знаниями
  - система управления потоками работ
  - электронная коммерция
9. Назовите ключевые информационные технологии для управления инновационными процессами:
- системы имитационного моделирования
  - управление знаниями
  - системы обработки транзакций
  - система управления потоками работ
  - информационно-аналитические системы
10. Наиболее точное определение бизнес-процесса:
- совокупность операций по изготовлению продукции или услуг с использованием ресурсов
  - набор функций, связанных с изготовлением и реализацией продукции или услуг
  - множество взаимосвязанных операций по удовлетворению потребностей клиента БП на основе потребления ресурсов
11. На этапе идентификации бизнес-процессов выполняется следующая работа:
- составляется бизнес-план реструктуризации предприятия
  - выделяются БП для РБП в соответствии со стратегией
  - конкретизируются стратегические цели предприятия
  - определяется структура БП
12. На этапе реализации проекта РБП выполняется следующая работа:
- разрабатывается или модернизируется организационно-экономическая система
  - разрабатывается или модернизируется информационная система
  - конкретизируются стратегические цели предприятия
  - строится модель БП
13. На этапе внедрения проекта РБП выполняется следующая работа:
- поэтапный ввод и тестирование информационной системы
  - осуществляется обучение персонала
  - создаются должностные инструкции персонала
  - создается система материального стимулирования

14. Объектно-ориентированный подход к моделированию бизнес-процессов сводится к:
- выделению классов объектов и определению тех действий, в которых участвуют эти объекты
  - построению схем БП в виде последовательности операций на входе и выходе которых отражаются объекты различной природы
15. Объекты, на основе которых выполняются бизнес-процессы и которые рассматриваются как ограничения, обстоятельства и условия выполнения процесса, называются:
- метками
  - входными
  - выходными
  - интерфейсными дугами
  - управляющими
  - механизмами
16. Основная цель реинжиниринга бизнес-процессов – целостное и системное моделирование и реорганизация:
- организационной структуры предприятия
  - материальных, финансовых и информационных потоков
  - процессов товародвижения
17. Потоки объектов (материальных, финансовых, информационных) на функциональных диаграммах представляются в виде:
- ИСОМ меток
  - функциональных блоков
  - интерфейсных дуг
  - таблиц
18. Реинжиниринг бизнес-процессов повышает эффективность функционирования деятельности компании:
- на проценты
  - в десятки раз
  - в разы
19. Реинжиниринг бизнес-процессов направлен на минимизацию:
- прибыли
  - издержек
  - использования различных ресурсов
  - сроков реализации потребностей клиентов
  - налоговых ставок
  - сложности процесса управления
20. Какие виды аудита вы знаете?
- внутренний;
  - внешний;
  - прямой;
  - кривой.

Ответы: 1 – в; 2 – в; 3 – б; 4 – в; 5 - б; 6 – а, б, с, е; 7 – а, с, d; 8 – б; 9 - с; 10 - е; 11 – а, б, с; 12 – а, с, d; 13 – а, б, с, е; 14 – а, б, d; 15 – б, в, д, е; 16 - б; 17 - в; 18 - б; 19 - б; 20 - б.

## Шкала оценивания.

### Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять знания основных принципов менеджмента качества, требований стандартов к системам управления на основе качества, методов моделирования бизнес-процессов по стандартам ISO 9000.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

|            |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100% - 90% | Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.                              |
| 89% - 75%  | Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере. |
| 74% - 60%  | Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.                     |
| менее 60%  | Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.                                                       |

### Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;  
В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;  
О – общее количество вопросов в тесте.

### Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

|            |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100% - 90% | Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.                              |
| 89% - 75%  | Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере. |
| 74% - 60%  | Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.                     |
| менее 60%  | Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.                                                       |

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, в печатной форме на языке Брайля.

для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа.

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ВИУ РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий.

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

##### **Вопросы к зачету по дисциплине «Моделирование бизнес-процессов по стандартам ISO 9000»**

1. Техника регламентации бизнес-процессов с учетом современных требований мировых стандартов ИСО.
2. Система регламентации деятельности современного предприятия.
3. Описание процессов в приложении к задаче регламентации.
4. Оптимизация процесса регламентации.
5. Организационная структура и мотивация службы регламентации.
6. Внедрение и контроль исполнения регламентов.

7. Принципы менеджмента качества. Понятия, относящиеся к качеству (п.3.1 ИСО 9000:2008). Понятия, относящиеся к менеджменту (п.3.2 ИСО 9000:2008).
8. Три этапа обеспечения качества по Джурану (концепция Джурана).
9. Современное понятие обеспечения качества в стандартах ИСО 9000:2008 и ГОСТ Р 50779.11-2000.
10. Модель управления качеством Total Quality Management (TQM).
11. Программные средства бизнес-моделирования: особенности, выбор, использование.
12. Современные методологии и программные продукты моделирования, анализа и оптимизации бизнес-процессов: IDEF0, DFD, IDEF3, ORACLE, BAAN, ARIS.
13. Пакет прикладных программ All Fusion Process Modeller (Bpwin 4.1).
14. Технологии автоматизированной разработки регламентов.
15. Типовая технология работы с программными продуктами бизнес-моделирования в проектах совершенствования деятельности предприятия.
16. Постановка системы стратегического управления, системы сбалансированных показателей - BSC и ключевых показателей деятельности – KPI.
17. Описание, анализ и оптимизация бизнес-процессов.
18. Описание, анализ и оптимизация организационной структуры.
19. Разработка отчетов и регламентов.
20. Контроллинг: мониторинг и анализ показателей, принятие решений.
21. Технология автоматизированной разработки регламентов.
22. Применение и возможности программных продуктов бизнес-моделирования для автоматизированной разработки регламентов.
23. Общие характеристики и сравнительный анализ программных продуктов бизнес-моделирования.
24. Организация проекта по внедрению программного продукта бизнес-моделирования.

### **Шкала оценивания**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «незачтено». Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять знания основных принципов менеджмента качества, требований стандартов к системам управления на основе качества, методов моделирования бизнес-процессов по стандартам ISO 9000.

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

|            |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100% - 90% | Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.                              |
| 89% - 75%  | Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере. |

|           |                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 74% - 60% | Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере. |
| менее 60% | Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.                                   |

#### 4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **Методические рекомендации по написанию рефератов**

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт TimesNewRoman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

### **Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины**

#### **Структура времени, необходимого на изучение дисциплины**

| Форма изучения дисциплины                                      | Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, % |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе       | 40                                             |
| Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров | 40                                             |
| Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение        | 20                                             |
| Итого                                                          | 100                                            |

### **Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию**

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;

- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется

текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.
- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.
- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.
- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.
- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.
- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1.Основная литература.**

1. Горбашко Е. А. Управление качеством: учебник для бакалавров. - М.: Юрайт, 2016
2. С.Д. Ильенкова [и др.].Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Николаев М.И.Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством [Электронный ресурс— Электрон. текстовые данные. - М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ),2016.Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52149>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.2. Дополнительная литература**

1. Корпоративная стандартизация бизнеса: справ. / под общ. ред. А. В. Цветкова, В. Д. Шапиро. - Пособие М.: Дело, 2011.
2. Круглов М. Г.Инновационный проект: управление качеством и эффективностью: [учеб.пособие]. - М.: Дело, 2011
3. Ильин В.В.По ту сторону проектов. Записки консультанта [Электронный ресурс — Электрон.текстовые данныеМ.: БИНОМ. Лаборатория знаний,2013.Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/6450>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Реинжиниринг бизнес-процессов:учеб.пособие / под ред. А. О. Блинова - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 343 с.
5. Хаммер М. Быстрее, лучше, дешевле. Девять методов реинжиниринга бизнес-процессов [Электронный ресурс]. - М.: Альпина Паблишер,2016 -352 с. - .— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49288>.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.4. Нормативные правовые документы.**

1. Конституция Российской Федерации. — М.: Б.и., 1993.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации
3. Налоговый кодекс РФ от 31.07.1998 № 146-ФЗ. Ч. 1.
4. Налоговый кодекс РФ от 05.08.2000 № 117-ФЗ. Ч. 2.
5. Федеральный конституционный закон от 17.12.1997 № 2-ФКЗ «О Правительстве Российской Федерации».
6. Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».
7. Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти Российской Федерации.
8. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.- М.: 2008.
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.- М.: 2008.
11. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.- М.: 2011.

## 6.5. Интернет-ресурсы

1. СПС «Консультант Плюс»
2. СПС «Гарант»

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

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;

Дисциплина должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

Программные средства обеспечения учебного процесса должны включать:

- программы презентационной графики;
- текстовые редакторы
- пакет прикладных программ AllFusionProcessModeller (Bpwin 4.1).

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеоувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;

альтернативные устройства ввода информации;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их

здоровья и восприятия информации:

Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: Ссылка: <http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/> ...

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.