

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 23.07.2024 11:32:13

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт менеджмента

**Кафедра**      Менеджмента

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол №10 от 30 мая 2024 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**

Б1.В.ДЭ.03.01 Технология непрерывного совершенствования процессов

**Основная профессиональная образовательная программа**

38.04.02 Менеджмент программа Проектно-процессное управление организациями и сетями

Квалификация (степень) выпускника магистр

Самара 2024

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Технология непрерывного совершенствования процессов входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений (дисциплина по выбору) блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Управление проектной деятельностью в профессиональной сфере, Организационная культура, Управление изменениями, Процессный менеджмент, Логистика торговых сетей

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Технология непрерывного совершенствования процессов в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Универсальные компетенции (УК):

УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-2	УК-2.1: Знать:  методы представления и описания результатов проектной деятельности; методы, критерии и параметры оценки результатов выполнения проекта; принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе	УК-2.2: Уметь:  обосновывать практическую и теоретическую значимость полученных результатов; проверять и анализировать проектную документацию; прогнозировать развитие процессов в проектной профессиональной области; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации проекта; анализировать проектную документацию; рассчитывать качественные и количественные результаты, сроки выполнения проектной работы	УК-2.3: Владеть (иметь навыки):  навыками управления проектной деятельностью в области, соответствующей профессиональной деятельности; навыками анализа проектной документации, а также навыками разработки и реализации программы проекта в профессиональной области

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен разрабатывать, внедрять, совершенствовать и проводить аудиты сложных кросс-функциональных процессов и административных регламентов, которые состоят из простых процессов (бизнес-процессов) и административных регламентов

Планируемые результаты	Планируемые результаты обучения по дисциплине
------------------------	---

обучения по программе			
ПК-2	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	основные требования к кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации; ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	анализировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения; моделировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации, включая имитационное моделирование, разработку и согласование модели кросс-функционального процесса или административного регламента	навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; навыками аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	8.15/0.23
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	81.85/2.27
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

### 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Технология непрерывного совершенствования процессов представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий

##### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа			Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами
		Занятия семинарского типа		ИКР		
		кт	ич			

						<b>обучения по образовательной программе</b>
1.	Непрерывный менеджмент процессов как самоподдерживающаяся система управления с обратной связью	4			40,93	УК-2.1, УК-2.2, УК-2.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
2.	Процедура непрерывного совершенствования процессов в увязке с системой менеджмента качества (СМК)	4			40,93	УК-2.1, УК-2.2, УК-2.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	18				
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>0.15</b>		<b>81.85</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем

##### 4.2.1 Контактная работа

###### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Непрерывный менеджмент процессов как самоподдерживающаяся система управления с обратной связью	практическое занятие	Управление бизнес-системой и необходимость непрерывного менеджмента процессов
		практическое занятие	Непрерывный менеджмент процессов как инструмент повышения эффективности бизнеса
2.	Процедура непрерывного совершенствования процессов в увязке с системой менеджмента качества (СМК)	практическое занятие	Совершенствование процессов в системе ИСО-9000
		практическое занятие	Формирование механизма непрерывного совершенствования процессов предприятия

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

###### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

##### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Непрерывный менеджмент процессов как самоподдерживающаяся система управления с обратной связью	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Процедура непрерывного совершенствования	- подготовка доклада

	процессов в увязке с системой менеджмента качества (СМК)	- подготовка электронной презентации - тестирование
--	--	--

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

1. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536127>
2. Чертыковцев, В. К. Производственный и операционный менеджмент : учебное пособие для вузов / В. К. Чертыковцев. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 75 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14319-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544237>
3. Пурлик, В. М. Управление операционной и стратегической эффективностью бизнеса : монография / В. М. Пурлик. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 207 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-13341-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543324>

#### Дополнительная литература

1. Производственный менеджмент. Практический курс : учебное пособие для вузов / И. Н. Иванов [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Иванова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18255-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536364>
2. Малюк, В. И. Производственный менеджмент : учебник для вузов / В. И. Малюк. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07364-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538939>

#### Литература для самостоятельного изучения

- 1.

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Технология непрерывного совершенствования процессов:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам

**магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».**

**6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе**

**Универсальные компетенции (УК):**

УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-2.1: Знать:	УК-2.2: Уметь:	УК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы представления и описания результатов проектной деятельности; методы, критерии и параметры оценки результатов выполнения проекта; принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе	обосновывать практическую и теоретическую значимость полученных результатов; проверять и анализировать проектную документацию; прогнозировать развитие процессов в проектной профессиональной области; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации проекта; анализировать проектную документацию; рассчитывать качественные и количественные результаты, сроки выполнения проектной работы	навыками управления проектной деятельностью в области, соответствующей профессиональной деятельности; навыками анализа проектной документации, а также навыками разработки и реализации программы проекта в профессиональной области
Пороговый	методы представления и описания результатов проектной деятельности	обосновывать практическую и теоретическую значимость полученных результатов	навыками управления проектной деятельностью в области, соответствующей профессиональной деятельности
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы, критерии и параметры оценки результатов выполнения проекта	проверять и анализировать проектную документацию; прогнозировать развитие процессов в проектной профессиональной области	навыками анализа проектной документации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	принципы, методы и требования, предъявляемые к проектной работе	обосновывать практическую и теоретическую значимость полученных результатов; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к	навыками разработки и реализации программы проекта в профессиональной области



		их реализации в целях реализации проекта; анализировать проектную документацию; рассчитывать качественные и количественные результаты, сроки выполнения проектной работы	
--	--	--	--

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК-2 - Способен разрабатывать, внедрять, совершенствовать и проводить аудиты сложных кросс-функциональных процессов и административных регламентов, которые состоят из простых процессов (бизнес-процессов) и административных регламентов

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	основные требования к кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации; ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	анализировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения; моделировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации, включая имитационное моделирование, разработку и согласование модели кросс-функционального процесса или административного регламента	навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; навыками аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса
Пороговый	основные требования к кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации	анализировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения; моделировать кросс-функциональные процессы организации	навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основные требования к кросс-функциональному процессу организации или административному	анализировать кросс-функциональные процессы организации или административного	навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса организации или

	регламенту организации; ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации	регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения; моделировать кросс- функциональные процессы организации или административного регламента организации, включая имитационное моделирование, разработку и согласование модели кросс-функционального процесса	административного регламента организации; навыками аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	основные требования к кросс-функциональному процессу организации или административному регламенту организации; ключевые показатели эффективности кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации	анализировать кросс-функциональные процессы организации или административного регламента организации для целей их проектирования, усовершенствования и внедрения; моделировать кросс- функциональные процессы организации или административного регламента организации, включая имитационное моделирование, разработку и согласование модели кросс-функционального процесса или административного регламента	навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации; навыками аудита деятельности в рамках кросс-функционального процесса организации или административного регламента организации на соответствие требованиям и целевым показателям процесса

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Непрерывный менеджмент процессов как самоподдерживающаяся система управления с обратной связью	УК-2.1, УК-2.2, УК-2.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет
2.	Процедура непрерывного совершенствования процессов в увязке с системой менеджмента качества (СМК)	УК-2.1, УК-2.2, УК-2.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	Оценка докладов Устный/письменный опрос Тестирование	Зачет

## 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Непрерывный менеджмент процессов как самоподдерживающаяся система управления с обратной связью	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сравнение подходов к управлению качеством.</li> <li>2. Непрерывное совершенствование и совершенствование в виде</li> <li>3. Прорывов</li> <li>4. Организация улучшений.</li> <li>5. Бережливое производство.</li> <li>6. Определение, основы и особенности реинжиниринга</li> <li>7. Семь инструментов TQM.</li> </ol>
Процедура непрерывного совершенствования процессов в увязке с системой менеджмента качества	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Три силы, обуславливающие новую среду для бизнеса: клиенты,</li> <li>9. конкуренция и коренные изменения.</li> <li>10. Различия между усовершенствованием и реинжинирингом</li> <li>11. бизнеса.</li> <li>12. Процессы и традиционная структура компании.</li> <li>13. Основные, вспомогательные и управленческие бизнес-процессы.</li> <li>14. Изменение компании как непрерывно продолжающийся процесс.</li> <li>15. Разработка образа будущей компании.</li> <li>16. Этапы разработки модели нового бизнеса.</li> <li>17. Участники реинжиниринга компании по М. Хаммеру и Дж.Чемпи</li> <li>18. Роли и обязанности основных участников проекта реинжиниринга.</li> </ol>

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Непрерывный менеджмент процессов как самоподдерживающаяся система управления с обратной связью	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опишите общую модель совершенствования показателей процессов.</li> <li>2. Что такое совершенствование процессов? Каким образом выбирают процессы для совершенствования?</li> <li>3. Какие методы анализа используются при выборе процессов?</li> <li>4. Что означают понятия зрелые и не зрелые организации, зрелость процесса?</li> <li>5. Для чего нужен стандарт МЭК ИСО/МЭК ТО 15504? Перечислите основные положения.</li> <li>6. Для чего нужен стандарт СММ? Перечислите его основные положения.</li> <li>7. В чем заключается логический анализ процессов?</li> <li>8. Укажите цели и виды анализа процессов.</li> <li>9. Что такое аттестация процессов? В чем заключается отличие</li> <li>10. аттестации процессов от аудита процессов?</li> <li>11. Опишите методы выявления и анализа проблем при совершенствовании процессов.</li> <li>12. Опишите цели и отличия совершенствования и реинжиниринга процессов.</li> <li>13. Дайте определения результативности и эффективности процесса.</li> <li>14. Охарактеризуйте циклы непрерывного улучшения процессов.</li> <li>15. Дайте определение имитационного моделирования. Опишите цели и этапы имитационного моделирования процессов.</li> <li>16. Какие типы моделей используются при имитационном моделировании? Опишите виды исходных данных и результатов имитационного моделирования.</li> <li>17. В чем состоит назначение модуля ARIS Simulation? Укажите цели использования модуля ARIS Simulation.</li> </ol>
Процедура	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Из каких фаз состоит общая модель совершенствования?</li> </ol>

<p>непрерывного совершенствования процессов в увязке с системой менеджмента качества</p>	<p>19. В чем заключаются работы по организации улучшений?  20. Как выбираются процессы для совершенствования?  21. Объясните, как улучшение качества может привести к снижению издержек.  22. Какие 3 пункта из 14 пунктов Деминга на ваш взгляд являются решающими для успеха TQM. Почему?  23. Что такое 7 инструментов TQM?  24. Филип Кросби сказал, что качество – бесплатно. Почему?  25. Перечислите три основные концепции в подходе Тагучи.  26. С какой целью используют диаграмму Парето для рассмотрения проблемы?  27. Что такое диаграмма Ишикавы. Когда она используется?  28. Какие методы анализа Вы знаете?  29. Какие особенности анализа соблюдения методологии описания процессов?  30. Какие особенности анализа топологии процесса?</p>
--	--

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами)**

<https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=2035>

**Практические задачи (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с электронным изданием, если имеется)**

Раздел дисциплины	Задачи

**Тематика контрольных работ**

Раздел дисциплины	Темы

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

**Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета**

Раздел дисциплины	Вопросы
<p>Непрерывный менеджмент процессов как самоподдерживающаяся система управления с обратной связью</p>	<p>1. Опишите общую модель совершенствования показателей процессов.  2. Что такое совершенствование процессов? Каким образом выбирают процессы для совершенствования?  3. Какие методы анализа используются при выборе процессов?  4. Что означают понятия зрелые и не зрелые организации, зрелость процесса?  5. Для чего нужен стандарт МЭК ИСО/МЭК ТО 15504? Перечислите основные положения.  6. Для чего нужен стандарт СММ? Перечислите основные положения.  7. В чем заключается логический анализ процессов?  8. Укажите цели и виды анализа процессов.  9. Что такое аттестация процессов? В чем заключается отличие аттестации процессов от аудита процессов?  11. Опишите методы выявления и анализа проблем при совершенствовании процессов.  12. Опишите цели и отличия совершенствования и реинжиниринга процессов.</p>

	<p>13. Дайте определения результативности и эффективности процесса.</p> <p>14. Охарактеризуйте циклы непрерывного улучшения процессов.</p> <p>15. Дайте определение имитационного моделирования. Опишите цели и этапы имитационного моделирования процессов.</p> <p>16. Какие типы моделей используются при имитационном моделировании? Опишите виды исходных данных и результатов имитационного моделирования.</p> <p>17. В чем состоит назначение модуля ARIS Simulation? Укажите цели использования модуля ARIS Simulation.</p>
<p>Процедура непрерывного совершенствования процессов в увязке с системой менеджмента качества</p>	<p>18. Из каких фаз состоит общая модель совершенствования?</p> <p>19. В чем заключаются работы по организации улучшений?</p> <p>20. Как выбираются процессы для совершенствования?</p> <p>21. Объясните, как улучшение качества может привести к снижению издержек.</p> <p>22. Какие 3 пункта из 14 пунктов Деминга на ваш взгляд являются решающими для успеха TQM. Почему?</p> <p>23. Что такое 7 инструментов TQM?</p> <p>24. Филип Кросби сказал, что качество – бесплатно. Почему?</p> <p>25. Перечислите три основные концепции в подходе Тагучи.</p> <p>26. С какой целью используют диаграмму Парето для рассмотрения проблемы?</p> <p>27. Что такое диаграмма Ишикавы. Когда она используется?</p> <p>28. Какие методы анализа Вы знаете?</p> <p>29. Какие особенности анализа соблюдения методологии описания процессов?</p> <p>30. Какие особенности анализа топологии процесса?</p> <p>31. Какие особенности анализа характеристик процесса (анализа данных мониторинга).</p> <p>32. Как проводят анализ результатов имитационного моделирования?</p> <p>33. Как проводят анализ ресурсного окружения процессов?</p> <p>34. Как проводят анализ входящих и выходящих документов?</p>

### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

#### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	УК-2, ПК-2
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне