

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Нижегородский государственный технический университет**  
**им. Р.Е. Алексеева» (НГТУ)**

**Образовательно-научный институт промышленных технологий**  
**машиностроения**

*(Полное и сокращенное название института, реализующего данное направление)*

**УТВЕРЖДАЮ:**

*Директор института:*

*Манцеров С.А.*

*подпись*

*ФИО*

*«25» марта 2025 г.*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.Б.29 Управление процессами**

*(индекс и наименование дисциплины по учебному плану)*

**для подготовки бакалавров**

*Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством*

*Направленность: Управление качеством в логистике*

*Форма обучения: очная, заочная*

*Год начала подготовки*      **2025**

*Выпускающая кафедра*      **ТиПМ**

*Кафедра-разработчик*                      **ТиПМ**

*Объем дисциплины*                      **144/4**  
*часов/з.е*

*Промежуточная аттестация*    **зачет**

*Разработчик: Запорожцев А.В. к.т.н., доцент*

**НИЖНИЙ НОВГОРОД 2025 г.**

*Рецензент: Агапов М. М., начальник отдела программно-технического и информационного обеспечения, ГКУ НО «ГУАД», к.т.н.*

*«20» марта 2025 г.*

Рабочая программа дисциплины: разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 31 июля 2020 года № 869, на основании учебного плана принятого УМС НГТУ протокол от 12 декабря 2024 №5.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Теоретическая и прикладная механика» протокол от 7 марта 2025 № 4.

Зав. кафедрой к.т.н, Хазова В.И. \_\_\_\_\_  
(подпись)

Программа рекомендована к утверждению ученым советом института ИПТМ, протокол от 18 июня 2025 № 6

Рабочая программа зарегистрирована в УМУ \_\_\_\_\_ № 27.03.02-у-29

Начальник МО \_\_\_\_\_ Севрюкова Е.Г.

Заведующая отделом комплектования НТБ \_\_\_\_\_ Кабанина Н.И.  
(подпись)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ. 4	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	4
4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	9
5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ. ....	14
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	18
7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	18
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ .....	19
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	20
10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	21
11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ... 25	

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Цель освоения дисциплины:**

Целью освоения дисциплины является овладение основными положениями управления процессами

### **Задачи освоения дисциплины (модуля):**

- изучение понятий процесс и процессное управление;
- изучение принципов разработки моделей процессов, их регламентов и показателей работы.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Учебная дисциплина Б1.Б.28 «Управление процессами» включена в обязательный перечень дисциплин обязательной части образовательной программы вне зависимости от ее направленности (профиля). Дисциплина реализуется в соответствии с требованиями ФГОС, ОП ВО и УП, по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством

Дисциплина базируется на дисциплине «Технологии системного моделирования».

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при изучении дисциплин; «Средства и методы управления качеством», «Всеобщее управление качеством», «Статистическое управление процессами» и при выполнении выпускной квалификационной работы.

Рабочая программа дисциплины «Управление процессами» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся, по их личному заявлению.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Процесс изучения дисциплины «Управление рисками в организационно – технических системах» направлен на формирование элементов

### **общепрофессиональных компетенций**

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

### **профессиональных компетенций:**

**ПК-1** Способен разрабатывать корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества, и участвовать в их проведении

**ПК-3** Способен анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.

Таблица 1- Формирование компетенций дисциплинам

Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно	Семестры, формирования дисциплины							
	1	2	3	4	5	6	7	8
По очной форме обучения								
<b>ОПК-8</b>								

<b>Управление процессами (Б1.Б.29)</b>								
Всеобщее управление качеством (Б1.Б.31)								
Подготовка и защита ВКР (Б3.Д.1)								
<b>ПК-1</b>								
Менеджмент и маркетинг в управлении качеством (Б1.Б.25)								
<b>Управление процессами (Б1.Б.29)</b>								
Всеобщее управление качеством (Б1.Б.31)								
Сертификация производства и продукции на основе всеобщего управления качеством (Б1.Б.33)								
Средства и методы управления качеством (Б1.Б.35)								
Статистические методы в управлении качеством (Б1.В.ОД.2)								
Обеспечение качества в логистике (Б1.В.ОД.3)								
Аудит качества (Б1.В.ОД.4)								
Статистическое управление процессами (Б1.В.ОД.5)								
Ознакомительная практика (Б2.У.1)								
Организационно-управленческая практика (Б2.П.1)								
Организационно-управленческая практика (Б2.П.2)								
Преддипломная практика (Б2.П.3)								
Подготовка и защита ВКР (Б3.Д.1)								
<b>ПК-3</b>								
<b>Управление процессами (Б1.Б.29)</b>								
Всеобщее управление качеством (Б1.Б.31)								
Статистические методы в управлении качеством (Б1.В.ОД.2)								
Аудит качества (Б1.В.ОД.4)								
Ознакомительная практика (Б2.У.1)								
Организационно-управленческая практика (Б2.П.1)								
Организационно-управленческая практика (Б2.П.2)								
Преддипломная практика (Б2.П.3)								
Подготовка и защита ВКР (Б3.Д.1)								
По заочной форме обучения	Курсы формирования дисциплины							
<b>ОПК-8</b>	1	2	3	4	5			
<b>Управление процессами (Б1.Б.29)</b>								
Всеобщее управление качеством (Б1.Б.31)								
Подготовка и защита ВКР (Б3.Д.1)								
<b>ПК-1</b>								
Менеджмент и маркетинг в управлении качеством (Б1.Б.25)								
<b>Управление процессами (Б1.Б.29)</b>								
Всеобщее управление качеством (Б1.Б.31)								
Сертификация производства и продукции на основе всеобщего управления качеством (Б1.Б.33)								

33)					
<i>Средства и методы управления качеством (Б1.Б.35)</i>					
<i>Статистические методы в управлении качеством (Б1.В.ОД.2)</i>					
<i>Обеспечение качества в логистике (Б1.В.ОД.3)</i>					
<i>Аудит качества (Б1.В.ОД.4)</i>					
<i>Статистическое управление процессами (Б1.В.ОД.5)</i>					
<i>Ознакомительная практика (Б2.У.1)</i>					
<i>Организационно-управленческая практика (Б2.П.1)</i>					
<i>Организационно-управленческая практика (Б2.П.2)</i>					
<i>Преддипломная практика (Б2.П.3)</i>					
<i>Подготовка и защита ВКР (Б3.Д.1)</i>					
<b>ПК-3</b>					
<b><i>Управление процессами (Б1.Б.29)</i></b>					
<i>Всеобщее управление качеством (Б1.Б.31)</i>					
<i>Статистические методы в управлении качеством (Б1.В.ОД.2)</i>					
<i>Аудит качества (Б1.В.ОД.4)</i>					
<i>Ознакомительная практика (Б2.У.1)</i>					
<i>Организационно-управленческая практика (Б2.П.1)</i>					
<i>Организационно-управленческая практика (Б2.П.2)</i>					
<i>Преддипломная практика (Б2.П.3)</i>					
<i>Подготовка и защита ВКР (Б3.Д.1)</i>					

## **ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП**

*Таблица 2- Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения*

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине			Оценочные средства	
					Текущего контроля	Промежуточной аттестации
ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1 Проводит детальный анализ концепций в области менеджмента качества и выявляет их ограниченность в конкретных условиях	<b>Знать:</b> особенности управления процессами (ИОПК-8.1)	<b>Уметь:</b> использовать методы управления процессами (ИОПК-8.1).	<b>Владеть:</b> методами управления процессами (ИОПК-8.1)	Вопросы к практическим работам и задания к лабораторным работам по темам. Тестирование	Тестирование
	ИОПК-8.2 Сочетает разные концепции для решения проблем обеспечения качества в конкретных производственных условиях	<b>Знать:</b> проблемы управления процессами (ИОПК-8.2).	<b>Уметь:</b> выявлять в конкретных производственных условиях проблемы управления процессами (ИОПК-8.2)	<b>Владеть:</b> методами решения проблем управления процессами (ИОПК-8.2).	Вопросы к практическим работам и задания к лабораторным работам по темам. Тестирование	Тестирование
ПК-1. Способен разрабатывать корректирующие и превентивные мероприятия	ИПК-1.1 Анализирует несоответствия и выявляет причины их появления	<b>Знать:</b> принципы постоянного улучшения процессов (ИПК-1.1).	<b>Уметь:</b> проводить анализ несоответствий в работе процессов (ИПК-1.1).	<b>Владеть:</b> методами анализа причин несоответствий в работе процессов (ИПК-1.1).	Вопросы к практическим работам и задания к лабораторным работам по темам. Тестирование	Тестирование

ятия, направленные на улучшение качества, и участвовать в их проведении	ИПК-1.2 Разрабатывает корректирующие мероприятия	<b>Знать:</b> принципы разработки корректирующих мероприятий (ИПК-1.2).	<b>Уметь:</b> разрабатывать корректирующие действия по улучшению процессов (ИПК-1.2).	<b>Владеть:</b> методами улучшения процессов (ИПК-1.1).	Вопросы к практическим работам и задания к лабораторным работам по темам. Тестирование	Тестирование
	ИПК-1.3 Оценивает результаты внедрения корректирующих мероприятий и планировать дальнейшие действия по устранению несоответствий	<b>Знать:</b> принципы оценки постоянного улучшения (ИПК-1.3).	<b>Уметь:</b> оценивать результаты корректирующих действий (ИПК-1.3).	<b>Владеть:</b> методами оценки результатов улучшений и способами принятия решений по дальнейшему улучшению процессами (ИПК-1.3).	Вопросы к практическим работам и задания к лабораторным работам по темам. Тестирование	Тестирование
ПК-3. Способен анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа	ИПК-3.1 Оценивает состояние объектов деятельности на основе методов анализа	<b>Знать:</b> возможные состояния процессов деятельности (ИПК-3.1).	<b>Уметь:</b> оценивать текущее состояние процесса деятельности (ИПК-3.1).	<b>Владеть:</b> методами оценки состояния процессов деятельности (ИПК-3.1).	Вопросы к практическим работам и задания к лабораторным работам по темам. Тестирование	Тестирование
	ИПК-3.2 Оценивает поведение (динамику) объектов деятельности на основе методов анализа	<b>Знать:</b> возможные типы поведения процессов (ИПК-3.2).	<b>Уметь:</b> оценивать поведение процесса по его показателям (ИПК-3.1).	<b>Владеть:</b> методами оценки поведения процессов (ИПК-3.1).	Вопросы к практическим работам и задания к лабораторным работам по темам. Тестирование	Тестирование



## **4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач.ед. 144 часов, распределение часов по видам работ семестрам и курсам представлено в таблицах 3.1 и 3.2.

*Таблица 3.1*

#### **Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по очной форме обучения**

Вид учебной работы	Трудоёмкость в час	
	Всего час.	В т.ч. по семестрам
		6 сем
<b>Формат изучения дисциплины</b>	с использованием элементов электронного обучения	
<b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>1. Контактная работа:</b>	<b>56</b>	<b>56</b>
<b>1.1 Аудиторная работа, в том числе:</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
занятия лекционного типа (Л)	17	17
занятия семинарского типа (ПЗ-семинары, практ. занятия и др)	17	17
занятия лабораторного тип	17	17
<b>1.2 Внеаудиторная, в том числе</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	5	5
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>88</b>	<b>88</b>
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка:	88	88
проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий,	28	28
подготовка к практическим занятиям	30	30
Подготовка к лабораторным работам	30	30

*Таблица 3.2*

#### **Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по заочной форме обучения**

Вид учебной работы	Трудоёмкость в час	
	Всего час.	В т.ч. по курсам
		4 курс
<b>Формат изучения дисциплины</b>	с использованием элементов электронного обучения	
<b>Общая трудоёмкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>1. Контактная работа:</b>	<b>21</b>	<b>21</b>
<b>1.1.Аудиторная работа, в том числе:</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
занятия лекционного типа (Л)	8	8
занятия семинарского типа (ПЗ-семинары, практ. занятия и др)	8	8
занятия лабораторного типа	-	-

Вид учебной работы	Трудоёмкость в час	
	Всего час.	В т.ч. по курсам
		4 курс
<b>1.2 Внеаудиторная, в том числе</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	5	5
<b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>119</b>	<b>119</b>
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка:	119	119
проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий,	57	57
подготовка к практическим занятиям	58	58
подготовка к зачету (контроль)	4	4

## 4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам

Таблица 4.1-Содержание дисциплины, структурированное по темам для студентов очного обучения

Планируемые (контролируемые) результаты освое- ния: код УК; ОПК; ПК и инди- каторы достиже- ния компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наимено- вание ис- пользо- емых ак- тивных и интерак- тивных образова- тельных технологий	Реализация в рамках практиче- ской подго- товки (тру- доемкость в часах)	Наимено- вание разрабо- танного электрон- ного курса (трудоем- кость в часах)
		Контактная работа			Само- стоя- тель- ная работа сту- дентов (СРС), час				
		Лек- ции, час	Лабо- ратор- тор- ные рабо- ты, час	Прак- тиче- ские зая- тия, час					
1 семестр									
ОПК-8 ПК-1 ПК-3	Раздел 1 Основные управленческие концепции								
	Тема 1.1 Основы научного менеджмента	2/0,5			4/7	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.1.1	Тесты		
	Тема 1.2 Функциональный подход к управлению	2/1			4/7	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.1.2	Тесты		
	Тема 1.3 Принципы процессного подхода к управлению	2/1			4/7	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.1.4	Тесты		
	Практическое занятие 1.1 Управленческие концепции			2/0,5	5/7	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 1.1- 1.4	Вопросы к семинару		
	Практическое занятие 1.2 Функциональный принцип управления			2/1	4/6	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 1.4	Вопросы к семинару		
	Практическое занятие 1.3 Сущность процессного управления			2/1	7/7	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 1.8	Вопросы к семинару		
	Итого по 1 разделу	6/2,5	0	6/2,5	28/41				
	Раздел 2. Моделирование процессов организации								
	Тема 2.1 Классификация процессов	1/0,5			2/6	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.2.1-2.2	Тесты		
	Тема 2.2 Технология разработки модели процессов	2/1			2/6	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.2.3	Тесты		
	Тема 2.3 Разработка процессной модели организации	2/1			2/6	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.3.2	Тесты		

Планируемые (контролируемые) результаты освое- ния: код УК; ОПК; ПК и инди- каторы достиже- ния компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наимено- вание ис- пользуе- мых ак- тивных и интерак- тивных образова- тельных технологий	Реализация в рамках практиче- ской подго- товки (тру- доемкость в часах)	Наимено- вание разрабо- танного курса (трудоём- кость в часах)
		Контактная работа			Само- стоя- тель- ная работа студен- тов (СРС), час				
		Лек- ции, час	Лабо- ратор- ные рабо- ты, час	Прак- тиче- ские зая- тия, час					
	Тема 2.4 Управление процес- сами организации	2/1			2/6	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.5.1-5.2	Тесты		
	Практическое занятие 2.1 Основные процессы организа- ции			2/0,5	2/6	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 2.1	Вопросы к семина- ру		
	Практическое занятие 2.2 Вспомогательные процессы организации			2/1	2/6	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 2.3	Вопросы к семина- ру		
	Практическое занятие 2.3 Процессы управления органи- зацией			2/1	2/6	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 2.4	Вопросы к семина- ру		
	Практическое занятие 2.4 Реинжиниринг процессов			2/1	1/6	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 2.5	Вопросы к семина- ру		
	Лабораторная работа 2.1 Разработка модели процесса		9/-		15/-				
	Итого по 2 разделу	7/3,5	9/-	8/3,5	30/48				
	Раздел 3. Регламентация процессов								
	Тема 3.1 Разработка регла- мента процесса	2/1			5/6	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.4.2	Тесты		
	Тема 3.2 Определение пока- зателей процессов	2/1	0		5/6	Подготовка к лекции 6.1.2 гл.5.3	Тесты		
	Практическое занятие 3.1 Разработка регламента про- цесса			4/1	5/7	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 3.3	Вопросы к семина- ру		
	Практическое занятие 3.2 Разработка показателей про- цесса			4/1	5/7	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 4.4	Вопросы к семина- ру		
	Лабораторная работа 3.1 Разработка регламента про- цесса		4/-		5/-	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 4.5	Вопросы к семина- ру		

Планируемые (контролируемые) результаты освое- ния: код УК; ОПК; ПК и инди- каторы достиже- ния компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Вид СРС	Наимено- вание ис- пользоуе- мых ак- тивных и интерак- тивных образова- тельных технологий	Реализация в рамках практиче- ской подго- товки (тру- доемкость в часах)	Наимено- вание разрабо- танного элек- тронного курса (трудоем- кость в часах)
		Контактная работа			Само- стоя- тель- ная работа студен- тов (СРС), час				
		Лек- ции, час	Лабо- ратор- тор- ные рабо- ты, час	Прак- тиче- ские заня- тия, час					
	Лабораторная работа 3.2 Средства разработка пока- зателей процесса		4/-		5/-	Подготовка к практическому занятию 6.1.1.гл. 4.6	Вопросы к семина- ру		
	Итого по 3 разделу	4/2	8/-	8/2	30/26				
	Итого	17/8	17/-	17/8	88/115				

## **5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.**

**5.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности**

**5.1.1 Вопросы для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся**

**Примерный тест для текущего контроля знаний по теме Тема 1.3**  
**Принципы процессного управления организацией**

1. Что такое процесс?
2. Какие объекты являются входами в процесс?
3. Что является выходом из процесса?
4. Кто такое владелец процесса?

**Примерный список вопросов для текущего контроля знаний на практическом занятии 3.2 Разработка показателей процесса**

1. Каково назначение показателей процесса?
2. Какие группы показателей должны быть установлены?
3. Как определяются показатели процесса?
4. Какие решения принимаются на основе показателей процесса?

**5.1.2 Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет)**

1. Каковы основные положения научного менеджмента п Тейлору?
2. Каковы причины низкой производительности труда на предприятии.7
3. В чем суть принципа управления «инициатива и поощрение»?
4. В чем смысл принцип разделения труда Тейлора?
5. Каковы основные группы операций управления по Файолю?
6. Каковы основные функции управления по Файолю?
7. На чем основан функциональный подход к управлению?
8. Какими достоинствами обладает функциональный подход к управлению?
9. Какими недостатками обладает функциональный подход к управлению?
10. В чем особенности линейно-функционального подхода к управлению?
11. Особенности матричной системы управления
12. Каковы основные принципы системного подхода?
13. Каковы основные аспекты рассмотрения организации как системы?
14. Каковы принципы социального подхода Бернарда к организациям?

15. В чем сущность определения системы по Акоффу?
16. Как определен процессный подход в стандарте [ISO 9001](#)?
17. В чем заключается суть процессного подхода?
18. Каковы требования к системе управления на основе процессов?
19. Ключевыми элементами процесса являются:
20. Как разрабатывать модель по видам деятельности (модель «как есть»)?
21. Как выделять процессы из общей модели деятельности?
22. Какие дополнительные процессы необходимо ввести в процессную модель организации?
23. Зачем использовать реинжиниринг процессов?
24. Какими правилами нужно руководствоваться при назначении владельцев процессов?
25. 8. Регламентация и документирование процессов
26. В чем суть регламентации процессов?
27. Формами регламентации процессов являются:
28. В список документов процесса входят:
29. Принципами управления отдельным процессом являются:
30. Система показателей процесса включает:

## **5.2 Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания**

Для оценки знаний, умений, навыков и формирования компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации знаний.

**Таблица 5.1**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Экзамен</b>
$90 < R \leq 100$	Отлично
$75 < R \leq 89$	Хорошо
$60 < R \leq 74$	Удовлетворительно
$0 < R \leq 59$	Неудовлетворительно

При промежуточном контроле успеваемость студентов оценивается по четырехбалльной системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», либо «зачет», «незачет».

**Таблица 5.2 - Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения			
		Оценка «неудовлетворительно» 0-59% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» 60-74% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «хорошо» / «зачтено» 75-89% от max рейтинговой оценки контроля	Оценка «неудовлетворительно» 0-59% от max рейтинговой оценки контроля
ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1 Проводит детальный анализ концепций в области менеджмента качества и выявляет их ограниченность в конкретных условиях	Не знает, как проводить детальный анализ концепции в области качества	Формально знает, как проводить детальный анализ концепции в области качества	Знает, как проводить детальный анализ концепции в области качества	Отлично знает, как проводить детальный анализ концепции в области качества
	ИОПК-8.2 Сочетает разные концепции для решения проблем обеспечения качества в конкретных производственных условиях	Не знает, как сочетать разные концепции для решения проблем обеспечения качества	Формально знает, как сочетать разные концепции для решения проблем обеспечения качества	Знает, как сочетать разные концепции для решения проблем обеспечения качества	Отлично знает, как сочетать разные концепции для решения проблем обеспечения качества
ПК-1. Способен разрабатывать корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества, и участвовать в их проведении	ИПК-1.1 Анализирует несоответствия и выявляет причины их появления	Не знает, как анализировать несоответствия и выявлять их причины	Формально знает, как анализировать несоответствия и выявлять их причины	Знает, как анализировать несоответствия и выявлять их причины	Отлично знает, как анализировать несоответствия и выявлять их причины
	ИПК-1.2 Разрабатывает корректирующие мероприятия	Не знает, как разрабатывать корректирующие мероприятия	Формально знает, как разрабатывать корректирующие мероприятия	Знает, как разрабатывать корректирующие мероприятия	Отлично знает, как разрабатывать корректирующие мероприятия
	ИПК-1.3 Оценивает результаты внедрения корректирующих мероприятий и планировать дальнейшие действия по устранению несоответствий	Не знает, как оценивать результаты внедрения корректирующих мероприятий	Формально знает, как оценивать результаты внедрения корректирующих мероприятий	Знает, как оценивать результаты внедрения корректирующих мероприятий	Отлично знает, как оценивать результаты внедрения корректирующих мероприятий
ПК-3. Способен анализировать состояние и динамику объектов деятельности с ис-	ИПК-3.1 Оценивает состояние объектов деятельности на основе методов анализа	Не знает, как оценивать состояние объекта деятельности на основе анализа	Формально знает, как оценивать состояние объекта деятельности на основе анализа	Знает, как оценивать состояние объекта деятельности на основе анализа	Отлично знает, как оценивать состояние объекта деятельности на основе анализа



пользованием необходимых методов и средств анализа	ИПК-3.2 Оценивает поведение (динамику) объектов деятельности на основе методов анализа	Не знает, как оценивать поведение объекта на основе методов анализа	Формально знает, как оценивать поведение объекта на основе методов анализа	Знает, как оценивать поведение объекта на основе методов анализа	Отлично знает, как оценивать поведение объекта на основе методов анализа
--	--	---	--	--	--

**Таблица 6. Критерии оценивания**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания</b>
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку « <b>отлично</b> » заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку « <b>хорошо</b> » заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку « <b>удовлетворительно</b> » заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку « <b>неудовлетворительно</b> » заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1 Учебная литература**

1. Галямина И.Г. Управление процессами: Учебник для бакалавров и магистров / И.Г. Галямина. - СПб. : Питер, 2013. - 304 с.
2. Запорожцев А.В. Управление процессами: Учеб.пособие / А.В. Запорожцев; НГТУ им.Р.Е.Алексеева. - Н.Новгород : [Б.и.], 2015. - 105 с.

### **6.2 Справочно-библиографическая литература**

1. Новикова В.Н. Моделирование и организация реинжиниринга бизнес-процессов: Учеб.пособие / В.Н. Новикова, С.В. Ратафьев, Д.Ю. Ковылкин; НГТУ им.Р.Е.Алексеева. - Н.Новгород : [Изд-во НГТУ], 2018. - 139 с.

## **7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

*Учебный процесс по дисциплине обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав по дисциплине определен в настоящей РПД и подлежит обновлению при необходимости).*

### **7.1 Перечень информационных справочных систем**

*Таблица 7. Перечень электронных библиотечных систем*

<b>№</b>	<b>Наименование ЭБС</b>	<b>Ссылка к ЭБС</b>
1	Консультант студента	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
2	Лань	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
3	Юрайт	<a href="https://biblio-online.ru/">https://biblio-online.ru/</a>
4	TNT-ebook	<a href="https://www.tnt-ebook.ru/">https://www.tnt-ebook.ru/</a>

## 7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства необходимого для освоения дисциплины

Таблица 8. Программное обеспечение

Программное обеспечение, используемое в университете на договорной основе	Программное обеспечение свободного распространения
Microsoft Windows 7 (подписка MSDN 4689, подписка DreamSpark-Premium, договор № Tr113003 от 25.09.14)	Adobe Acrobat Reader (FreeWare) <a href="https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html">https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html</a>
	Visual Studio Code (FreeWare) <a href="https://code.visualstudio.com/download">https://code.visualstudio.com/download</a>
	OpenOffice (FreeWare) <a href="https://www.openoffice.org/ru/">https://www.openoffice.org/ru/</a>

## Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

В таблице 9 указан перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ (удаленный доступ). Данный перечень подлежит обновлению в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

В данном разделе могут быть приведены ресурсы (ссылки на сайты), на которых можно найти полезную для курса информацию, в т.ч. статистические или справочные данные, учебные материалы, онлайн курсы и т.д.

Таблица 9 - Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование профессиональной базы данных, информационно-справочной системы	Доступ к ресурсу (удаленный доступ с указанием ссылки/доступ из локальной сети университета)
1	2	3
1	База данных стандартов и регламентов РОССТАНДАРТ	<a href="https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts">https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts</a>
	Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	<a href="https://cyberpedia.su/21x47c0.html">https://cyberpedia.su/21x47c0.html</a>
	Инструменты и веб-ресурсы для веб-разработки – 100+	<a href="https://techblog.sdstudio.top/blog/instrumenty-i-veb-resursy-dlia-veb-razrabotki-100-plus">https://techblog.sdstudio.top/blog/instrumenty-i-veb-resursy-dlia-veb-razrabotki-100-plus</a>

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

В таблице 10 указан перечень образовательных ресурсов, имеющих формы, адаптированные к ограничениям их здоровья, а также сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. При заполнении таблицы может быть использована информация, размещенная в подразделе «Доступная среда» специализированного раздела сайта НГТУ «Сведения об образовательной организации» <https://www.nntu.ru/sveden/accenv/>

*Таблица 10 - Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ*

<b>№</b>	<b>Перечень образовательных ресурсов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ</b>	<b>Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования</b>
1	ЭБС «Консультант студента»	озвучка книг и увеличение шрифта
2	ЭБС «Лань»	специальное мобильное приложение - синтезатор речи, который воспроизводит тексты книг и меню навигации
3	ЭБС «Юрайт»	версия для слабовидящих

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

*Таблица 11 - Оснащенность аудиторий и помещений для самостоятельной работы студентов по дисциплине*

<b>№</b>	<b>Наименование аудиторий и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>
1	4204 учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; г. Нижний Новгород, ул. Минина, 28 В	1. Доска меловая - 1 шт. 2. Мультимедийный проектор Benq MX 505 - 1 шт. 3. Ноутбук Toshiba Satellite L40-17T (переносное оборудование из ауд. 4209) - 1 шт. 4. Комплект настенных плакатов 5. Рабочее место студента - 18	1. Windows 7 Starter (DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14), Windows XP, Prof, S/P3 (подписка Dream Spark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14); 2. Office 2007(DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14) 3. Dr.Web (с/н ZNFC-CR5D-5U3U-JKGP от 20.05.2024); 4. APM WinMashine(Ф3-649/2006) Windows server 2012 (Авторизационный номер лицензиата 91194359zze1411, Номер лицензии 61196358); 5. Распространяемое по свободной лицензии: T-flex docs 12 (Ознакомительная версия); ERP Галактика 7.1; MBTY 3.7; ТехноПро 9; GPSS; PSS WORLD student version; SciLab 4.1.2 ;T-flex 15 Учебная версия
2	4204а учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; г. Нижний Новгород, ул. Минина, 28 В	1. Доска меловая - 1 шт. 2. Мультимедийный проектор Benq MX 505 - 1 шт. 3. Ноутбук Toshiba Satellite L40-17T (переносное оборудование из ауд. 4209) - 1 шт. 4. Комплект настенных плакатов 5. Рабочее место студента - 18	1. Windows 7 Starter (DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14), Windows XP, Prof, S/P3 (подписка Dream Spark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14); 2. Office 2007(DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14) 3. Dr.Web (с/н ZNFC-CR5D-5U3U-JKGP от 20.05.2024); APM WinMashine(Ф3-649/2006) Windows server 2012 (Авторизационный номер лицензиата 91194359zze1411, Номер лицензии 61196358); 4. Распространяемое по свободной лицензии: T-flex docs 12

№	Наименование аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
			(Ознакомительная версия); ERP Галактика 7.1; MBTY 3.7; ТехноПро 9; GPSS; PSS WORLD student version; SciLab 4.1.2 ;T-flex 15 Учебная версия
3	4207 учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; г. Нижний Новгород, ул. Минина, 28 В	1. Доска меловая - 1 шт. 2. Персональные компьютеры Pentium D 935/1.5 gb/INTEL Graphics 945G/HDD 80 GB 3. Рабочее место студента - 12.	1. Windows Vista home basic( DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14); 2. Dr.Web (с/н ZNFC-CR5D-5U3U-JKGP от 20.05.2024); 3. Project Expert (Регистрационный номер №18901N). 4. Распространяемое по свободной лицензии: Open office

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **10.1 Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии**

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

Контактная работа: аудиторная, внеаудиторная, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

При преподавании дисциплины «Управление процессами», используются современные образовательные технологии, позволяющие повысить активность студентов при освоении материала курса и предоставить им возможность эффективно реализовать часы самостоятельной работы.

Весь лекционный материал курса сопровождается компьютерными презентациями, в которых наглядно преподносятся материал различных разделов курса и что дает возможность обсудить материал со студентами во время чтения лекций, активировать их деятельность при освоении материала.

На практических и лабораторных занятиях реализуются интерактивные технологии, приветствуются вопросы и обсуждения, используется личностно-ориентированный подход, технология работы в малых группах, что позволяет студентам проявить себя, получить навыки самостоятельного изучения материала, выровнять уровень знаний в группе.

Все вопросы, возникшие при самостоятельной работе над домашним заданием, подробно разбираются на лабораторных занятиях. Проводятся индивидуальные и групповые консультации с использованием, как встреч сту-

дентами, так и современных информационных технологий: чат, электронная почта, ZOOM.

Иницируется активность студентов, поощряется задание любых вопросов по материалу, практикуется индивидуальный ответ на вопросы студента, рекомендуются методы успешного самостоятельного усвоения материала в зависимости от уровня его базовой подготовки.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов в процессе текущего контроля.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с учетом текущей успеваемости.

### **10.2 Методические указания для занятий лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины (Таблица 4). Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **10.3 Методические указания по освоению дисциплины на лабораторных работах**

Подготовку к каждой лабораторной работе студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Каждая выполненная работа с оформленным отчетом подлежит защите у преподавателя.

при оценивании лабораторных работ учитывается следующее:

- качество выполнения экспериментально-практической части работы и степень соответствия результатов работы заданным требованиям;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

### **10.4 Методические указания по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа**

Практические занятия охватывают все основные разделы курса и представляют собой детализацию теоретического материала. Они проводятся в целях:

- закрепления теоретического материала курса;
- формирования навыков решения практических задач на основе применения полученных теоретических знаний;
- формирования навыков самостоятельной работы под руководством преподавателя.

Основной формой проведения практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

На практических занятиях обучающиеся обсуждают наиболее сложные в теоретическом плане проблемы. Применяются три формы практических занятий:

1. объяснение основных понятий дисциплины по данной теме;
2. устный опрос или тестирование студентов по конкретной тематике практического занятия;

3. самостоятельная работа студентов с использованием учебных пособий, лекций и консультаций преподавателя при выполнении ими заданий.

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- получение умений и навыков решения типовых заданий, задач, примеров;

- подведение итогов занятий по балльно-рейтинговой системе.

#### **10.5 Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

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

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 6.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут работать на компьютере в специализированных аудиториях для самостоятельной работы (указано в таблице 11). В аудиториях имеется доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

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

### **11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **11.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости**

Для текущего контроля знаний студентов по дисциплине проводится комплексная оценка знаний, включающая

- проведение контрольных работ;

- отчет по практическим работам;
- тестирование на сайте преподавателя по различным разделам курса;
- зачет.

### **11.1.1 Типовые вопросы для практических занятий**

#### **Примерный тест для текущего контроля знаний по теме Тема 1.3**

*Принципы процессного управления организацией*

1. Что такое процесс?
2. Какие объекты являются входами в процесс?
3. Что является выходом из процесса?
4. Кто такое владелец процесса?

#### **Примерный список вопросов для текущего контроля знаний на практическом занятии 3.2 Разработка показателей процесса**

1. Каково назначение показателей процесса?
2. Какие группы показателей должны быть установлены?
3. Как определяются показатели процесса?
4. Какие решения принимаются на основе показателей процесса?

#### **Примерные темы лабораторных работ**

*Построить модель процесса СМК на основе требований стандарта ISO 9000:*

- Пункт 6 Планирование;*
- Пункт 7 Обеспечение;*
- Пункт 8.1 Оперативное планирование и управление*
- Пункт 8.2 Требования к продуктам*
- Пункт 8.3 Проектирование продукта*
- Пункт 8.4 Управление поставками*
- Пункт 8.5 Производство продукции*
- Пункт 8.6 Выпуск продукции*
- Пункт 8.7 Управление несоответствиями*
- Пункт 9.1 Мониторинг*
- Пункт 9.2 Внутренний аудит*
- Пункт 9.3 Анализ менеджмента*

### **11.1.2 Типовые вопросы для промежуточной аттестации в форме зачета**

1. Каковы основные положения научного менеджмента п Тейлору?
2. Каковы причины низкой производительности труда на прдприя-  
тии.7
3. В чем суть принципа управления «инициатива и поощрение»?
4. В чем смысл принцип разделения труда Тейлора?
5. Каковы основные группы операций управления по Файолю?



6. *Каковы основные функции управления по Файолю?*
7. *На чем основан функциональный подход к управлению?*
8. *Какими достоинствами обладает функциональный подход к управлению?*
9. *Какими недостатками обладает функциональный подход к управлению?*
10. *В чем особенности линейно-функционального подхода к управлению?*
11. *Особенности матричной системы управления*
12. *Каковы основные принципы системного подхода?*
13. *Каковы основные аспекты рассмотрения организации как системы?*
14. *Каковы принципы социального подхода Бернарда к организациям?*
15. *В чем сущность определения системы по Акоффу?*
16. *Как определен процессный подход в стандарте [ISO 9001](#)?*
17. *В чем заключается суть процессного подхода?*
18. *Каковы требования к системе управления на основе процессов:*
19. *Ключевыми элементами процесса являются:*
20. *Как разрабатывать модель по видам деятельности (модель «как есть»)?*
21. *Как выделять процессы из общей модели деятельности?*
22. *Какие дополнительные процессы необходимо ввести в процессную модель организации?*
23. *Зачем использовать реинжиниринг процессов?*
24. *Какими правилами нужно руководствоваться при назначении владельцев процессов?*
25. *Регламентация и документирование процессов*
26. *В чем суть регламентации процессов?*
27. *Формами регламентации процессов являются...*