

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**СОГЛАСОВАНО**

Заведующий кафедрой

Кафедра стандартизации,  
метрологии и управления  
качеством (СМиУК\_МТФ)

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий ОП ВО

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой

Кафедра стандартизации,  
метрологии и управления  
качеством (СМиУК\_МТФ)

наименование кафедры

В.С. Секацкий

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
РЕИНЖИНИРИНГ ПРОЦЕССОВ  
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА**

Дисциплина Б1.О.02 Реинжиниринг процессов систем менеджмента  
качества

Направление подготовки /  
специальность \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Направленность  
(профиль) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Форма обучения

очная

Год набора

2021

Красноярск 2021

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

270000 «УПРАВЛЕНИЕ В ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

27.04.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

---

Программу  
составили

канд.техн.наук, Ст. препод., Крехова А.В.

---

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование у магистрантов базовых, профессиональных знаний и навыков в использовании современных элементов реинжиниринга процессов менеджмента качества.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- изучить общетеоретические закономерности, типичные и уникальные характеристики процессов, причин возникновения реинжиниринга процессов, его методологию и принципы, инструментальные средства совершенствования;
- освоить принципы исследования и регламентации процессов, виды формальных моделей для описания бизнес-процессов, цикл регулярного улучшения процессов, принципы построения, структуру и технологию использования средств для анализа процессов;
- освоить теорию экономического развития и методы повышения его эффективности в условиях постиндустриального развития;
- освоить модели, инструментарий, современные элементы повышения качества за счет реинжиниринга процессов систем менеджмента качества.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<b>ПК-8:Способен организовать разработку мероприятий по повышению качества продукции (работ, услуг), обеспечению их соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям</b>	
<b>ИД-1.ПК-8:Осуществляет анализ конкурентоспособности проектируемой продукции (услуги)</b>	
Уровень 1	показатели конкурентоспособности продукции (услуги) для целей реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	оценить конкурентоспособность продукции (услуг) для целей реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	методами оценки конкурентоспособности продукции (услуг) для целей реинжиниринга процессов в организации
<b>ИД-2.ПК-8:Разрабатывает план мероприятий по выявлению необходимых параметров качества проектируемой продукции (услуги)</b>	
Уровень 1	методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при

	проектировании продукции (оказании услуг) для целей реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	применять методы квалиметрического анализа при проектировании продукции (услуг) для целей реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	навыками проведения квалиметрического анализа при проектировании продукции (услуг) для целей реинжиниринга процессов в организации
<b>ИД-3.ПК-8:Готовит отчет о необходимости внесения изменений по параметрам качества проектируемой продукции (услуги)</b>	
Уровень 1	параметры качества проектируемой продукции (услуги) для осуществления реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	обосновать необходимость внесения изменений по параметрам качества проектируемой продукции (услуги) посредством реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	навыками подготовки отчетов о реализации мероприятий по улучшению деятельности организации посредством реинжиниринга процессов
<b>ОПК-4:Способен разрабатывать критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов, вырабатывать и реализовывать управленческие решения по повышению их эффективности</b>	
<b>ИД-1.ОПК-4:Разрабатывает критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов</b>	
Уровень 1	знать критерии оценки систем управления качеством для осуществления реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	разрабатывать критерии оценки систем управления качеством для осуществления реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	владеть современными методами для разработки критериев оценки систем управления качеством в целях осуществления реинжиниринга процессов в организации
<b>ИД-2.ОПК-4:Вырабатывает и реализует управленческие решения по повышению эффективности критериев оценки систем управления качеством</b>	
Уровень 1	приемы выработки управленческих решений по осуществлению реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	реализовывать управленческие решения по осуществлению реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	навыками реализации управленческих решений по осуществлению реинжиниринга процессов в организации
<b>ОПК-8:Способен анализировать и находить новые способы управления изменениями, необходимыми для обеспечения постоянного соответствия требованиям качества</b>	
<b>ИД-1.ОПК-8:Анализирует и находит новые способы управления изменениями, необходимыми для обеспечения постоянного соответствия требованиям качества</b>	
Уровень 1	актуальную нормативную документацию в области управления качеством
Уровень 2	принципы и технологии реинжиниринга процессов в организации
Уровень 1	идентифицировать пути улучшения и возможности деятельности

	организации путем реинжиниринга процессов
Уровень 1	приемами и методиками реинжиниринга процессов в организации

#### 1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Реинжиниринг процессов систем менеджмента качества» является дисциплиной в обязательной части учебного плана.

Перечень дисциплин, усвоение которых необходимо для изучения дисциплины «Реинжиниринг процессов систем менеджмента качества»:

- «Организация производственного контроля»;
- «Управление инновационными проектами»;
- «Инновационный менеджмент и коммерциализация».

Перечень дисциплин, которые базируются на знаниях дисциплины «Реинжиниринг процессов систем менеджмента качества»:

- «Оценка результативности системы менеджмента качества»;
- «Управление затратами на качество»;
- «Технология моделирования системы менеджмента качества».

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

Дисциплина реализовывается на русском языке. Рабочая программа предусматривает проведение занятий как в очном режиме по традиционным технологиям, так и в удаленном с использованием ЭО и ДОТ.

Адрес электронного обучающего курса по дисциплине:

<https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=29643>

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		2
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>3 (108)</b>	<b>3 (108)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1 (36)</b>	<b>1 (36)</b>
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2 (72)</b>	<b>2 (72)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Да	Да
<b>Промежуточная аттестация (Зачёт)</b>		

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Основные термины и определения	2	2	0	4	ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-8 ИД-1.ПК-8 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ПК-8 ИД-3.ПК-8
2	Идентификация и анализ процессов	2	2	0	6	ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-8 ИД-1.ПК-8 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ПК-8 ИД-3.ПК-8
3	Принципы реинжиниринга	2	2	0	4	ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-8 ИД-1.ПК-8 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ПК-8 ИД-3.ПК-8
4	Идентификация факторов, влияющих на реинжиниринг	2	2	0	10	ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-8 ИД-1.ПК-8 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ПК-8 ИД-3.ПК-8
5	Объект реинжиниринга	2	2	0	10	ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-8 ИД-1.ПК-8 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ПК-8 ИД-3.ПК-8

6	Технологии реинжиниринга процесса	2	2	0	10	ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-8 ИД-1.ПК-8 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ПК-8 ИД-3.ПК-8
7	Моделирование процесса	4	4	0	18	ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-8 ИД-1.ПК-8 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ПК-8 ИД-3.ПК-8
8	Управление улучшениями и идентификация возможностей	2	2	0	10	ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-8 ИД-1.ПК-8 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ПК-8 ИД-3.ПК-8
Всего		18	18	0	72	

### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Сущность и содержание реинжиниринга и инжиниринга в организации. Экономические предпосылки возникновения реинжиниринга бизнес-процессов. Способы внедрения реинжиниринга бизнес-процессов. Основные проблемы функционального подхода в управлении. Процессный подход в управлении.	2	0	0



2	2	<p>Определение и документирование главной цели, формирование политики, стратегии и задач в области качества. Внешние и внутренние потребители. Гарантии направленности процессов на удовлетворение требований потребителей. Совокупность ресурсов и видов деятельности, превращающих входящие потоки в выходящие. Экономическая эффективность процесса, показатели затрат и удовлетворённости потребителей. Идентификация ключевых процессов. Определение обязанности и ответственности руководителей процессами.</p>	2	0	0
3	3	<p>Основные принципы и их применение. Методы усовершенствования процессов. Анализ методом пяти вопросов. Анализ добавленной стоимости. Анализ длительности циклов.</p>	2	0	0

4	4	Группы факторов, определяющих степень удовлетворённости потребителей. Планирование, прогнозирование, проектирование ближайшей и отдаленной перспективы. Учёт факторов при планировании качества организации. Связь экономической прибыли и результатов реинжиниринга организации.	2	0	0
5	5	Бизнес-процесс: основные понятия, сущность. Классификация бизнес-процессов в организации. Правила выделения процессов в организации.	2	0	0
6	6	Обоснование выбора методологии моделирования бизнес-процессов. Организация РБП. Технологическая сеть, компонентная технология РБП. Организация работ по реинжинирингу бизнес-процессов. Методы и инструментальные средства реинжиниринга бизнес-процессов.	2	0	0
7	7	Структурный анализ процессов. Схема внешней среды процесса. Графики информационных потоков. Выделение уровней информационных потоков. Схемы алгоритмов.	4	0	0

8	8	<p>Анализ со стороны руководства через определённые интервалы; сравнение отчётов о затратах с планами, с учётом изменений в деловой сфере.</p> <p>Анализ информации о затратах и удовлетворённости потребителей;</p> <p>определение возможностей для коррекции несоответствий, предотвращения несоответствий, постоянного улучшения, совершенно новой продукции или процессов.</p> <p>Документирование целей и задач реализации возможностей. Учёт целей для улучшений в сфере затрат и необходимых ресурсов. Перевод долгосрочного плана в измеримые действия краткосрочного содержания. Схема улучшения экономики качества при определённых приоритетах для улучшения.</p>	2	0	0
Всего			18	0	0

### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Основные термины и определения.	2	0	0

2	2	Идентификация и анализ процессов в организации.	2	0	0
3	3	Анализ методов усовершенствования процессов.	2	0	0
4	4	Идентификация факторов, влияющих на реинжиниринг организации.	2	0	0
5	5	Определение неэффективных процессов в организации.	2	0	0
6	6	Организация работ по реинжинирингу процессов	2	0	0
7	7	Составление карты процесса.	4	0	0
8	8	Определение возможностей для улучшения процессов предприятий и практическое применение схемы улучшения качества.	2	0	0
Всего			18	0	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

## 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Хаммер М., Чампи Д.	Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе: перевод с английского	Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2011

Л1.2	Герасимов Б.Н.	Реинжиниринг процессов организации: Монография	Москва: Вузовский учебник, 2018
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Ильенкова С. Д.	Управление качеством: учебник для студентов вузов, обуч. по спец. экономики и управления	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2007
Л2.2	Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В.	Управление качеством: учебное пособие	М.: ИНФРА-М; Вузовский учебник, 2015
Л2.3	Медынский В. Г.	Инновационный менеджмент: Учебник	Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2017
Л2.4	Елиферов В. Г., Репин В. В.	Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник	Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2017

### **7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Э1	Федеральная служба по аккредитации	<a href="http://fsa.gov.ru/">http://fsa.gov.ru/</a>
Э2	Евразийская экономическая комиссия	<a href="http://www.tsouz.ru/Pages/default.aspx">http://www.tsouz.ru/Pages/default.aspx</a>
Э3	Информационная система «Консультант»	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

## **8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

### **Лекционный курс**

Все виды занятий по дисциплине проводят в соответствии с графиком учебного процесса и самостоятельной работы.

Студент должен посещать лекционные занятия и вести конспект лекций. Преподаватель должен вести учет посещения студентов, проведя переключку в начале или в конце лекционного занятия.

Если студент пропустил лекционные занятия, он должен самостоятельно изучить и законспектировать пройденный материал. Выполненный конспект показать преподавателю на следующем занятии.

До экзамена допускаются студенты если:

- посещали все лекционные занятия и предоставили наличие лекционных конспектов;
- посещали не все лекционные занятия, но самостоятельно изучили и предоставили конспект лекций по всем темам.

### **Практические занятия**

Студент должен посещать практические занятия, на которых должен выполнять задания в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Если студент пропустил занятие, то он должен самостоятельно выполнить задания и отчитаться преподавателю.

В конце семестра на последнем занятии или в течении зачетной недели студент должен сдать отчет со всеми заданиями.

### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа по дисциплине заключается в изучении теоретического материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Самостоятельное изучение теоретического материала необходимо выполнять путем постоянного просмотра прочитанного лекционного материала, а также теоретического курса по темам, которые выдает преподаватель. Самостоятельная работа выполняется студентами на основе учебно-методических материалов дисциплины, приведенных в разделе 4. Самостоятельно изучаемые вопросы курса включаются в вопросы к зачету.

**9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

**9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

9.1.1	Дополнительного программного обеспечения, используемого в учебном процессе по данной дисциплине, не требуется.
-------	--

**9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

9.2.1	1 Информационная система «Консультант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
-------	---

**10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Проектор, компьютер, слайды.