

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
к.э.н., доцент Измestьев А.А



17.06.2019г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.ДВ.6. Процессно-ориентированное управление

Направление подготовки: 21.03.02 Землеустройство и кадастры  
Направленность (профиль): Управление и экспертиза недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	2	2
Семестр	21	21
Лекции (час)	28	4
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28	8
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	124	168
Курсовая работа (час)		
Всего часов	180	180
Зачет (семестр)		
Экзамен (семестр)	21	21

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 21.03.02  
Землеустройство и кадастры.

Автор Е.С. Зорина

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
инженерно-экономической подготовки

Заведующий кафедрой С.А. Астафьев

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2020

### 1. Цели изучения дисциплины

Формирование у студентов знаний в области управления качеством, стандартизации и сертификации как продукции и услуг, так и самих предприятий.

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

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ПК-13	способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОК-3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	З. Знать основы экономических процессов и явлений в различных сферах деятельности У. Умение использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности Н. Применять основы экономических знаний во взаимодействии с математическим инструментарием для решения конкретных экономических задач в различных сферах деятельности
ПК-13 способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	З. Знание типовых методик и действующей нормативно-правовой базы, необходимой для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов У. Умение на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов Н. Навыки расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Дисциплина по выбору.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Основы землеустройства"

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. ед., 180 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	28	4
Практические (сем, лаб.) занятия	28	8
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	124	168
Всего часов	180	180

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

**Заочная форма обучения**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятие качества продукции. Опыт управления качеством в России и зарубежом.	21	2		22		Тест по теме 1. Доклады по проблемам разработки и внедрения систем менеджмента качества на примере организаций отрасли
2	Стандартизация. Международные и национальные стандарты на системы качества (ISO серии 9000). Национальные премии за качество	21	2		28		
3	Правовое обеспечение качества в РФ	21			14		Тест по теме 3
4	Измерение и оценка показателей качества. Квалиметрия.	21			14		Тест по теме 2. Тест по теме 4
5	Понятие качества продукции. Качество и конкурентоспособность.	21			14		Тест по темам 7-8
6	Инструменты и методы	21			14		Тест по темам 5-6

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	управления качеством						
7	Бизнес-процессы и управление качеством	21			14		Деловая игра по темам 7, 8
8	Система сбалансированных показателей, как инструмент достижения качества процесса управления. Затраты на качество продукции	21		4	24		Деловая игра по темам 7, 8
9	Сертификация: сущность и содержание	21		4	24		Тест по темам 8- 9
	ИТОГО		4	8	168		

#### Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятие качества продукции. Опыт управления качеством в России и зарубежом.	21	2	2	12		Тест по теме 1. Доклады по проблемам разработки и внедрения систем менеджмента качества на примере организаций отрасли
2	Стандартизация. Международные и национальные стандарты на системы качества (ISO серии 9000). Национальные премии за качество	21	2	2	14		
3	Правовое обеспечение качества в РФ	21	2	2	14		Тест по теме 3
4	Измерение и оценка показателей качества. Квалиметрия.	21	4	4	14		Тест по теме 2. Тест по теме 4
5	Понятие качества продукции. Качество и конкурентоспособность.	21	2	2	14		Тест по темам 7-8
6	Инструменты и методы управления качеством	21	4	4	14		Тест по темам 5-6
7	Бизнес-процессы и управление качеством	21	4	4	14		Деловая игра по темам 7, 8
8	Система сбалансированных	21	4	4	14		Деловая игра по темам 7, 8

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	показателей, как инструмент достижения качества процесса управления. Затраты на качество продукции						
9	Сертификация: сущность и содержание	21	4	4	14		Тест по темам 8- 9
	ИТОГО		28	28	124		

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Понятие качества продукции. Опыт управления качеством в России и зарубежом.	Историческая необходимость совершенствования систем управления качеством. История возникновения TQM. Основные принципы и положения TQM. Ключевые элементы системы TQM. Различие принципиальных подходов к обеспечению высокого качества продукции в ведущих зарубежных странах. Отечественный опыт организации управления качеством на предприятиях различных отраслей. Основные термины в области управления качеством. Эволюция систем качества и стандартов качества
2	Стандартизация. Международные и национальные стандарты на системы качества (ISO серии 9000)	Сущность стандартизации. Краткая история развития стандартизации. Цели, задачи, принципы, функции и методы стандартизации. Принципы менеджмента качества. Управление качеством - часть менеджмента качества. Процессный и системный подходы к управлению качеством. Эволюция систем качества и стандартов качества. Перечень основных стандартов серии 9000, в которых приведены принципы менеджмента качества. Их структура. Особенности международных стандартов ISO и российских ГОСТ. Общие характеристики ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 14001. Отличия и сходства Стандартизация социального обслуживания населения.
3	Правовое обеспечение качества в РФ	Нормативно-правовые основы обеспечения качества продукции в РФ. Законы о защите прав потребителей и техническом регулировании в обеспечении качества товаров и услуг. Закон о Саморегулировании. Градостроительный кодекс. Ответственность за качество продукции
4	Измерение и оценка показателей качества. Квалиметрия.	Понятия «оценка качества», «градация качества», «уровень качества», «мера качества», «относительное качество». Квалиметрия: цели, задачи, принципы. Методы квалиметрии: инструментальный, статистический, органолептический, экспертный, социологический, комбинированный, дифференциальный, комплексный.
5	Понятие качества продукции. Качество и конкурентоспособность.	Качество продукции. Показатели качества продукции. Методы измерения показателей качества. Качество и конкурентоспособность строительной продукции

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
6	Инструменты и методы управления качеством	Современные статистические методы анализа и регулирования производственных процессов. Назначение и область применения графиков, диаграммы причинно-следственных связей, диаграммы Парето, диаграммы рассеивания, гистограмм, контрольных листов, контрольных карт для определения причин отклонений от технологического процесса. «Дом» качества. Экспертные методы в управлении качеством
7	Бизнес-процессы и управление качеством	Суть процессного подхода к управлению качеством. Классификация бизнес-процессов. Бизнес-процессы в организациях. Моделирование бизнес-процессов в строительстве. Способы описания бизнес-процессов.
8	Система сбалансированных показателей, как инструмент достижения качества процесса управления. Затраты на качество продукции.	BSC как система управления. Классификация бизнес-процессов с точки зрения BSC. Перспективы бизнес-процессов. Необходимость изменения организационной структуры предприятия в связи с внедрением сбалансированной системы показателей.
9	Сертификация: сущность и содержание	Обязательная и добровольная сертификация. Цели сертификации. Рекомендуемые схемы сертификации в системе ГОСТ. Сертификация систем качества. Сертификация строительных работ и услуг.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Стандартизация. Международные и национальные стандарты на системы качества (ISO серии 9000). Историческая необходимость совершенствования систем управления качеством. История возникновения TQM. Основные принципы и положения TQM. Ключевые элементы системы TQM. Различия принципиальных подходов к обеспечению высокого качества продукции в ведущих зарубежных странах. Отечественный опыт организации управления качеством на предприятиях различных отраслей. Основные термины в области управления качеством. Эволюция систем качества и стандартов качества. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии и докладами
2	Стандартизация. Международные и национальные стандарты на системы качества (ISO серии 9000). Основные термины в области управления качеством. Эволюция систем качества и стандартов качества. Перечень основных стандартов серии 9000, в которых приведены принципы менеджмента качества. Их структура. Особенности международных стандартов ISO и российских ГОСТ. Общие характеристики ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 14001. Отличия и сходства. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии и докладами, решением задач, тест

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
3	<p>Правовое обеспечение качества в РФ. Нормативно-правовые основы обеспечения качества продукции в РФ. Законы о защите прав потребителей и техническом регулировании в обеспечении качества товаров и услуг. Понятия «оценка качества», «градация качества», «уровень качества», «мера качества», «относительное качество». Закон о Саморегулировании. Градостроительный кодекс. Ответственность за качество продукции. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии, докладами и решением задач, тест</p>
4	<p>Измерение и оценка показателей качества. Квалиметрия.. Современные статистические методы анализа и регулирования производственных процессов. Назначение и область применения графиков, диаграммы причинно-следственных связей, диаграммы Парето, диаграммы рассеивания, гистограмм, контрольных листков, контрольных карт для определения причин отклонений от технологического процесса. Методы квалиметрии: инструментальный, статистический, органолептический, экспертный, социологический, комбинированный, дифференциальный, комплексный. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии, докладами</p>
5	<p>Понятие качества продукции. Качество и конкурентоспособность. Качество продукции. Показатели качества продукции. Методы измерения показателей качества. Качество и конкурентоспособность продукции. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии, докладами.</p>
6	<p>Инструменты и методы управления качеством. Современные статистические методы анализа и регулирования производственных процессов. Назначение и область применения графиков, диаграммы причинно-следственных связей, диаграммы Парето, диаграммы рас-сеивания, гистограмм, контрольных листков, контрольных карт для определения причин отклонений от технологического процесса. «Дом» качества. Экспертные методы в управлении качеством.</p>
7	<p>Бизнес-процессы и управление качеством. Суть процессного подхода к управлению качеством. Классификация бизнес-процессов. Бизнес-процессы в организациях. Моделирование бизнес-процессов. Способы описания бизнес-процессов. Оптимизация бизнес-процессов компании. Реинжиниринг бизнес-процессов компании – проводится в форме практических занятий с разработкой и защитой структурированных бизнес-процессов компании в нотации IDEF0.</p>
8	<p>Система сбалансированных показателей, как инструмент достижения качества процесса управления. Затраты на качество продукции.. BSC как система управления. Классификация бизнес-процессов с точки зрения BSC. Перспективы бизнес-процессов. Необходимость изменения организационной структуры предприятия в связи с внедрением сбалансированной системы показателей.</p>
9	<p>Сертификация: сущность и содержание. Обязательная и добровольная сертификация. Цели сертификации. Рекомендуемые схемы сертификации в системе ГОСТ. _Сертификация систем качества. Сертификация работ и услуг.</p>

**6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)**

**6.1. Текущий контроль**

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Понятие качества продукции. Опыт управления качеством в России и зарубежом.	ОК-3	З.Знать основы экономических процессов и явлений в различных сферах деятельности У.Умение использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности Н.Применять основы экономических знаний во взаимодействии с математическим инструментарием для решения конкретных экономических задач в различных сферах деятельности	Доклады по проблемам разработки и внедрения систем менеджмента качества на примере организаций отрасли	2 доклада по 10 баллов каждый (20)
2		ОК-3	З.Знать основы экономических процессов и явлений в различных сферах деятельности У.Умение использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности Н.Применять основы экономических знаний во взаимодействии с математическим инструментарием для решения конкретных экономических задач в различных сферах деятельности	Тест по теме 1	15 вопросов в тесте. За каждый вопрос по 1 баллу (5)
3	3. Правовое обеспечение качества в РФ	ОК-3	З.Знать основы экономических процессов и явлений в различных сферах деятельности У.Умение использовать основы экономических знаний в различных сферах	Тест по теме 3	15 вопросов в тесте. За каждый вопрос по 1 баллу (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			жизнедеятельности Н.Применять основы экономических знаний во взаимодействии с математическим инструментарием для решения конкретных экономических задач в различных сферах деятельности		
4	4. Измерение и оценка показателей качества. Квалиметрия.	ОК-3	З.Знать основы экономических процессов и явлений в различных сферах деятельности У.Умение использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности Н.Применять основы экономических знаний во взаимодействии с математическим инструментарием для решения конкретных экономических задач в различных сферах деятельности	Тест по теме 2	15 вопросов в тесте. За каждый вопрос по 1 баллу (5)
5		ОК-3	З.Знать основы экономических процессов и явлений в различных сферах деятельности У.Умение использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности Н.Применять основы экономических знаний во взаимодействии с математическим инструментарием для решения конкретных экономических задач в различных сферах деятельности	Тест по теме 4	15 вопросов по 1 баллу за каждый вопрос (15)
6	5. Понятие качества продукции. Качество и	ПК-13	З.Знание типовых методик и действующей нормативно-правовой	Тест по темам 7-8	20 вопросов. За каждый правильный ответ - 1 балл (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	конкурентоспособность.		базы, необходимой для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов У. Умение на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов Н. Навыки расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы		
7	6. Инструменты и методы управления качеством	ПК-13	З. Знание типовых методик и действующей нормативно-правовой базы, необходимой для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов У. Умение на основе типовых методик и	Тест по темам 5-6	20 вопросов. За каждый правильный ответ - 1 балл (5)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов Н.Навыки расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы		
8	7. Бизнес-процессы и управление качеством	ПК-13	З.Знание типовых методик и действующей нормативно-правовой базы, необходимой для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов У.Умение на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов Н.Навыки расчета	Деловая игра по темам 7, 8	За качественно выполненное описание бизнес-процессов в организации и составление матрицы ответственности за процессы до 30 баллов (15)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы		
9	8. Система сбалансированных показателей, как инструмент достижения качества процесса управления. Затраты на качество продукции	ПК-13	З.Знание типовых методик и действующей нормативно-правовой базы, необходимой для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов У.Умение на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов Н.Навыки расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы	Деловая игра по темам 7, 8	За качественно выполненное описание бизнес-процессов в организации и составление матрицы ответственности за процессы до 30 баллов (15)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
10	9. Сертификация: сущность и содержание	ПК-13	З.Знание типовых методик и действующей нормативно-правовой базы, необходимой для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов У.Умение на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов Н.Навыки расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы	Тест по темам 8- 9	20 вопросов. За каждый правильный ответ - 1 балл (10)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 21.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Правильность ответа.

**Компетенция: ОК-3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности**

Знание: Знать основы экономических процессов и явлений в различных сферах деятельности

1. В чем заключается назначение контрольных листков?
2. В чем разница между сертификацией и декларированием соответствия?
3. Дайте определение понятию «петля качества».
4. Дайте определение современной концепции менеджмента качества.
5. Документация базового уровня
6. Документация нулевого цикла.
7. Жизненный цикл продукции и услуги.
8. Какие компоненты описывает диаграмма Исикавы?
9. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?
10. Классификация затрат на качество.
11. Модель системы менеджмента качества согласно ИСО 9000-2001.
12. Общие характеристики ГОСТ Р ИСО 9001 и ИСО 14001. Отличия и сходства.
13. Охарактеризуйте семь простых методов статистического контроля качества.
14. Перечислите основные виды контрольных карт.
15. Показатели качества продукции.
16. Политика и цели в области качества.
17. Принципы процессного подхода в системе менеджмента качества.
18. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
19. Структура документации системы менеджмента качества.
20. Цели и задачи применения диаграммы Парето?
21. Цикл Шухарта – Деминга, цикл PDCA.
22. Что позволяют выявить диаграммы разброса?

**Компетенция: ПК-13 способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов**

Знание: Знание типовых методик и действующей нормативно-правовой базы, необходимой для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов

23. Классификация стандартов ИСО серии 9000 версии 2008 г. и их использование.
24. Принципы системы менеджмента качества в стандартах ИСО 9000:2008.
25. Что такое сертификация? Классификация видов сертификации.

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:**

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Выявить наиболее важные затраты на осуществление качественных землеустроительных работ, обосновать их необходимость..

**Компетенция: ОК-3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности**

Умение: Умение использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности

Задача № 1. Выявить наиболее важные затраты для обеспечения качества работы организации и обосновать их необходимость

**Компетенция: ПК-13 способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов**

Умение: Умение на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов

Задача № 2. С использованием нормативно-правовой базы по внедрению вопросов управления качеством в деятельность землеустроительных организаций привести пример затрат на качество.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: За подробные выводы о влиянии затрат на современное оборудование на скорость ведения работ и их качество, а также в конечном счета на затраты..

**Компетенция: ОК-3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности**

Навык: Применять основы экономических знаний во взаимодействии с математическим инструментарием для решения конкретных экономических задач в различных сферах деятельности

Задание № 1. Оценить варианты использования основного геодезического оборудования с точки зрения затраты-качество.

**Компетенция: ПК-13 способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитывать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов**

Навык: Навыки расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы

Задание № 2. Оценить варианты использования ПО для кадастровой и землеустроительной деятельности с точки зрения затраты-качество.

#### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования <b>«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)</b>	Направление - 21.03.02 Землеустройство и кадастры Профиль - Управление и экспертиза недвижимости Кафедра инженерно-экономической подготовки Дисциплина - Процессно- ориентированное управление
---	---

#### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Выявить наиболее важные затраты для обеспечения качества работы организации и обосновать их необходимость (30 баллов).

3. Оценить варианты использования основного геодезического оборудования с точки зрения затраты-качество. (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ Е.С. Зорина

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ С.А. Астафьев

### **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

#### **а) основная литература:**

1. Цвигун И. В., Астафьев С. А. Развитие методологии управления качеством процессов в жилищной сфере. Электронный ресурс/ И. В. Цвигун, С. А. Астафьев.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2011.-275 с.
2. Бузырев В. В. Вячеслав Васильевич, Юденко М. Н. Марина Николаевна Управление качеством в строительстве. учеб. пособие для вузов. допущено УМО по образованию/ Бузырев Вячеслав Васильевич, Юденко Марина Николаевна.- СПб.: ГИОРД, 2009.-224 с.
3. Бузырев В. В., Юденко М. Н. Управление качеством строительной продукции: Практикум. учеб. пособие. допущено УМО по образованию в обл. производственного менеджмента/ В. В. Бузырев, М. Н. Юденко.- Ростов н/Д: Феникс, 2007.-89 с.
4. [Александров Д.В. Моделирование и анализ бизнес-процессов \[Электронный ресурс\] : учебник / Д.В. Александров. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 226 с. — 978-5-9908055-8-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61086.html](http://www.iprbookshop.ru/61086.html)
5. [Руководство по улучшению бизнес-процессов \[Электронный ресурс\] / . — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 130 с. — 978-5-9614-5341-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/41370.html](http://www.iprbookshop.ru/41370.html)

#### **б) дополнительная литература:**

1. Аристов О. В. Управление качеством. допущено М-вом образования РФ. учеб. для вузов/ О. В. Аристов.- М.: ИНФРА - М, 2008.-239 с.
2. Рожков В. Н. Управление качеством. допущено УМО по образованию в обл. менеджмента. учебник для вузов/ В. Н. Рожков.- М.: ФОРУМ, 2012.-335 с.
3. Горбашко Е. А. Елена Анатольевна Управление качеством. учебник для бакалавров. рек. Советом УМО по образованию в обл. менеджмента/ Е. А. Горбашко.- М.: Юрайт, 2012.-463 с.
4. [Джон, Джестон Управление бизнес-процессами \[Электронный ресурс\] : практическое руководство по успешной реализации проектов / Джестон Джон, Нелис Йохан ; пер. В. Агапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 648 с. — 978-5-9614-4350-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/48468.html](http://www.iprbookshop.ru/48468.html)
5. [Майкл Ротер Учитесь видеть бизнес-процессы \[Электронный ресурс\] : построение карт потоков создания ценности / Ротер Майкл, Шук Джон. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 136 с. — 978-5-9614-5266-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/48459.html](http://www.iprbookshop.ru/48459.html)

### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

- Библиотека научной литературы по медиаобразованию на Российском общеобразовательном портале, адрес доступа: [http://www.edu.of.ru/mediaeducation/default.asp?ob\\_no=823](http://www.edu.of.ru/mediaeducation/default.asp?ob_no=823). доступ неограниченный
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

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

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области основ землеустройства, земельного права, экономики предпринимательства.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- подготовка к семинарам;
- изучение нормативно-законодательной базы по изучаемой дисциплине

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий