

# **ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

## **27.04.02 «Управление качеством»**

### **Аннотация рабочей программы**

#### **дисциплины «Статистические методы контроля и управления качеством бизнес-процессов»**

Общая трудоемкость дисциплины составляет - 5 зачетных единицы, 180 часов, форма промежуточной аттестации – экзамен.

Программой дисциплины предусмотрены практические занятия – 34 часа, самостоятельная работа обучающегося составляет – 146 часа, КП.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- знать: основы в области статистической методологии, основные инструменты статистического управления и контроля качества бизнес-процессов;
- уметь: осуществлять анализ и оценивать качество бизнес-процессов предприятия;
- владеть: навыками статистического управления качеством бизнес-процессов.

Дисциплина предусматривает изучение следующих основных разделов:

1 Процессная модель предприятия: понятие и сущность бизнес-процессов; классификация бизнес-процессов; основные компоненты бизнес-процесса; ключевые понятия процессного подхода к управлению организацией.

2 Методологические подходы к организации применения статистических методов контроля и управления качеством бизнес-процессов.

3 Классификация статистических методов, применяемых в управлении качеством бизнес-процессов.

4 Статистическое управление процессами SPC.

5 Применение контрольных карт для управления бизнес-процессами.

6 Анализ воспроизводимости и пригодности процессов.

7 Применение концепции «6 сигма» для управления качеством бизнес-процессов.

8 Оценка показателей бизнес-процессов промышленного предприятия: система показателей эффективности бизнес-процессов, процесс оценки и мониторинга бизнес-процессов, контроль результатов.