

МИНОБРНАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан



С. В. Шидловский

«27» августа 2021 г.

**Фонд оценочных средств
для изучения дисциплины**

Управление процессами

Направление подготовки
27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль) подготовки:
«Управление качеством в производственно-технологических системах»

Форма обучения
Очная

Квалификация
Бакалавр

Фонд оценочных средств (ФОС) является элементом системы оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся, изучающих дисциплину «Управление процессами» и включает в себя набор оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по соответствующей дисциплине.

Целью ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся и выпускников требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (Приказ Министерства образования и науки РФ от 09 февраля 2016 г. № 92).

1. Формируемые компетенции по ФГОС ВО 27.03.02 Управление качеством

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень (этап) освоения)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ОПК-4, II уровень Способность использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии, применяемые в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>З (ОПК-4) –II Знать: пакеты прикладных программ для моделирования БП У(ОПК-4) –II Уметь: применять прикладные программные средства для построения моделей В (ОПК-4) –II Владеть: навыком самостоятельного освоения прикладных программ</p>
<p>ПК-4, I уровень Способность применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества</p>	<p>З (ПК-4) –I Знать: сущность процессного подхода, основные положения и методы построения процессов, положения по планированию процессов обеспечения качества У(ПК-4) –I Уметь: применять методологии построения процессов на практике В (ПК-4) –I Владеть: навыками анализа процесса для выявления проблем</p>

2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

№	Разделы и(или) темы дисциплин	Формируемые компетенции		Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
		ОПК-4	ПК-4	
1.	Тема 1. Процессная концепция управления	+	+	Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе Промежуточная аттестация: зачет
2.	Тема 2. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация.	+	+	Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе

				<i>Промежуточная аттестация: зачет</i>
3.	Тема 3. Управление процессной зрелостью предприятия	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: зачет</i>
4.	Тема 4. Технологии описание бизнес-процессов.	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: зачет</i>
5.	Тема 5. Методологии проектирования.	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: зачет</i>
6.	Тема 6. Анализ и ключевые бизнес-процессы.	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: зачет</i>
7.	Тема 7. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов.	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: зачет</i>
8.	Тема 8. Оптимизация БП	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: зачет</i>
9.	Тема 9. Улучшение бизнес-процессов.	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: экзамен</i>
10.	Тема 10. Реинжиниринг процесса. Инжиниринг процесса.	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: экзамен</i>
11.	Тема 11. Инструменты управления рисками процессов.	+	+	<i>Текущий контроль: Отчет по лабораторной работе</i> <i>Промежуточная аттестация: экзамен</i>

3. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Показатели и критерии оценивания компетенций представлены в картах компетенций

4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы.

Текущий контроль включает в себя отчёты по лабораторным работам.

Фонд оценочных средств, для проведения текущего контроля включает в себя:

- 1) Темы для самостоятельной подготовки к лабораторным работам.
- 2) Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

4.1. Темы для самостоятельной подготовки к лабораторным работам

Тема 1. Процессная концепция управления

Тема 2. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация.

Тема 3. Управление процессной зрелостью предприятия

Тема 4. Технологии описание бизнес-процессов.

Тема 5. Методологии проектирования.

Тема 6. Анализ и ключевые бизнес-процессы.

Тема 7. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов.

Тема 8. Оптимизация БП

Тема 9. Улучшение бизнес-процессов.

Тема 10. Реинжиниринг процесса. Инжиниринг процесса.

Тема 11. Инструменты управления рисками процессов.

4.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Главная цель проведения лабораторных работ заключается в выработке у студента практических умений, связанных с обобщением и интерпретацией тех или иных научных материалов. Кроме того, ожидается, что результаты лабораторных работ будут впоследствии использоваться учащимся для освоения новых тем

При подготовке к выполнению лабораторной работы необходимо повторить лекции, по теме выполняемого задания, используя вопросы для самостоятельной подготовки. Предполагается также использование рекомендованной литературы.

Критерии оценивания

Оценка	Характеристика ответа
--------	-----------------------

Зачтено	Работа выполнена полностью. Студент владеет теоретическим материалом, отсутствуют ошибки при описании теории, формулирует собственные, самостоятельные, обоснованные, аргументированные суждения, допуская незначительные ошибки на дополнительные вопросы
Не зачтено	Работа выполнена полностью. Студент не владеет теоретическим материалом, допуская грубые ошибки, испытывает затруднения в формулировке собственных суждений, неспособен ответить на дополнительные вопросы

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с [Положением о промежуточной аттестации обучающихся в ТГУ](#).

Форма промежуточной аттестации – зачёт, экзамен.

Промежуточная аттестация в 5 семестре проводится в форме тестирования.

Промежуточная аттестация в 6 семестре проводится по завершении изучения дисциплины в виде экзаменационной процедуры в устной форме по билетам, которые содержат два теоретических вопроса, направленных на результат «Знать».

Оценка, выставляемая в зачётную книжку обучающегося и ведомость, складывается из итоговой оценки, полученной за работу в семестре (текущий контроль), и оценки, полученной по итогам промежуточной аттестации.

Процедура оценивания по курсу описана в п.9.1 рабочей программы дисциплины.

Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации включает в себя: примерные тестовые задания для зачёта; перечень тем для подготовки к экзамену;

3) критерии оценивания.

5.1. Примерные тестовые задания для зачёта

1. Внедрение в организации процессного подхода означает:
 1. Описание наиболее важных бизнес-процессов организации.
 2. Внедрение ISO 9001:2000.
 3. Критерии внедрения процессного подхода являются субъективными.
 4. Оптимизацию ряда бизнес-процессов.
2. При внедрении процессного подхода для целей управления:
 1. Должна быть создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процессов
 2. Должны быть определены KPI для сквозных бизнес-процессов
 3. Должны быть установлены цели развития организации в целом
3. При внедрении процессного подхода, для целей управления должны быть:
 1. Разработаны должностные инструкции руководителей.
 2. Разработаны и внедрены регламенты деятельности руководителей всех уровней по непрерывному улучшению процессов на основе цикла PDCA.
 3. Разработаны KPI по каждому процессу.
 4. Созданы формы управленческой отчетности по всем бизнес-процессам.
4. При внедрении процессного подхода действует следующая система мотивации:
 1. Владельцы процессов депремируются в случае снижения эффективности процессов.
 2. Владельцы процессов депремируются в случае невыполнения плана по результативности бизнес-процесса.
 3. Разработана системы премирования руководителей и сотрудников

подразделений на основе KPI.

4. Разработана и внедрена мотивации владельцев процессов в зависимости от улучшения показателей процессов, основанная на анализе экономического эффекта от улучшения.
5. Владельцы процессов премируются в случае повышения эффективности процессов.
5. Внедрение процессного подхода предполагает, что:
 1. Определены границы сквозных процессов.
 2. Назначены владельцы процессов.
 3. Установлены правила взаимодействия владельцев процессов и руководителей структурных подразделений.
 4. Зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне.
6. Ошибкой при внедрении процессного подхода является то, что:
 1. Выделено недостаточно много времени для детального описания всех бизнес-процессов.
 2. Вместо нотации IDEF0 используют ARIS eEPC.
 3. Программное обеспечение для описания бизнес -процессов используется неэффективно.
 4. При описании бизнес-процессов не рассматриваются контуры управления ими.
7. Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:
 1. Руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям.
 2. Руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным.
 3. Менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении.
 4. Руководители не имеют поддержки персонала.
8. Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:
 1. Наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов.
 2. Наличие внешних консультантов.
 3. Готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления.
 4. Детальное описание бизнес-процессов в графической форме.
9. Бизнес-процесс это:
 1. Преобразование входов в выходы.
 2. Цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации.
 3. Цепочка создания ценности.
10. Входы бизнес-процесса это:
 1. Информация (документы) и материальные объекты
 2. Сырье и материалы
 3. Регламентирующие процесс документы
 4. Распоряжения руководителя
11. Выходы бизнес-процесса это:
 1. Отчетные документы.
 2. Брак.
 3. Результат выполнения бизнес-процесса -информация (документы) и материальные объекты.
 4. Готовые изделия.
12. Ресурсы бизнес-процесса это:
 1. Персонал.
 2. Финансовые средства.
 3. Здания и сооружения.

4. Оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса.
13. Показатели бизнес-процесса это:
 1. КРІ бизнес-процесса.
 2. Стоимостные показатели бизнес-процесса.
 3. Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса.
 4. Цели выполнения процесса
14. Показатели продукта бизнес-процесса это:
 1. Функциональные характеристики продукта
 2. Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие продукт процесса
 3. Цена продукта и время его производства
 4. Типы дефектов по продукту
15. Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса это:
 1. Величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом.
 2. Процент рекламаций.
 3. Темп роста объемов продаж по одному клиенту.
 4. Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие степень удовлетворенности клиента продуктом процесса.
16. Регламент бизнес-процесса это:
 1. Документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса
 2. Документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса
 3. Список всех операций процесса
 4. Графическая схема бизнес-процесса
17. За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:
 1. Может отвечать несколько руководителей.
 2. Отвечает неформальный лидер команды процесса.
 3. Может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса.
 4. Должен отвечать один владелец процесса.
18. Что значит описать бизнес-процесс?
 1. Составить таблицу операций процесса
 2. В положении о подразделении указать перечень функций процесса
 3. Описать входы/выходы, технологию, ресурсы и порядок управления процессом
 4. Разработать графическую схему выполнения процесса
19. Методика описания бизнес-процессов должна основываться на:
 1. Рекомендациях внешних консультантов.
 2. Существующих формах положений о подразделениях.
 3. Существующих стандартах описания бизнес-процессов (IDEF0, IDEF3, нотации
 4. Четких правилах, установленных внутри организации.
20. Разумным сроком описания бизнес-процессов организации является:
 1. 2-3 года.
 2. 3-4 недели.
 3. 3-6 месяцев.
 4. Период, установленный руководителем организации.
21. Система непрерывного улучшения бизнес-процессов должна быть построена на

основе:

1. Детальной отчетности владельцев процессов по затратам на процесс (бюджетирование по процессу).
 2. Методики BSC Нортон и Каплана.
 3. Цикла PDCA по управлению процессом.
 4. Управления по целям (MBO).
22. Результативность бизнес-процесса это:
1. Среднее время выполнения процесса.
 2. Отношение фактического результата выполнения процесса к запланированному.
 3. Производительность процесса.
 4. Соответствие результатов деятельности процесса целям организации.

5.2. Перечень тем для подготовки к экзамену

Тема 1. Процессная концепция управления

Тема 2. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация.

Тема 3. Управление процессной зрелостью предприятия

Тема 4. Технологии описание бизнес-процессов.

Тема 5. Методологии проектирования.

Тема 6. Анализ и ключевые бизнес-процессы.

Тема 7. Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов.

Тема 8. Оптимизация БП

Тема 9. Улучшение бизнес-процессов.

Тема 10. Реинжиниринг процесса. Инжиниринг процесса.

Тема 11. Инструменты управления рисками процессов.

5.3. Критерии оценивания

Критерии оценивания итогового теста

Оценка	Характеристика ответа
Зачтено	18 и более правильных ответов
Не зачтено	менее 18 правильных ответов

Критерии оценивания для экзамена:

Оценка «отлично» выставляется, при условии глубокого и прочного знания материала курса, исчерпывающего, последовательного, четкого и логически выстроенного ответа. При ответе на вопрос студент не только излагает материал, но умеет увязывать теорию с практикой, приводить примеры, иллюстрирующие ответ. Студент свободно справляется с вычислительными задачами, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал из различных источников литературы, правильно обосновывает свои решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения заданий по формированию профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, при условии твердого знания материала.

Отвечая, студент грамотно и по существу, излагает материал курса, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические знания при решении практических задач, решает типовые задачи без ошибок, может затрудняться с ответом при видоизменении заданий, испытывает трудности в приведения практических примеров.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, когда он имеет знания только основного материала, использует в ответах не точные формулировки, при ответе есть нарушения логической последовательности в изложения вопроса, студент испытывает сложности при выполнении практических заданий, затрудняется связать теорию с практическими примерами.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части программного материала, неуверенно отвечает на вопрос, допускает грубые ошибки, не может решить типовые задачи.