

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.09.2025 09:59:01

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8522523

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»

по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 1 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

Управление процессами

Направление подготовки (специальность)

27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль)

Управление процессами и бережливое производство

Присваиваемая квалификация
бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная
(очная, заочная, очно-заочная)

Челябинск 2025 г.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 2 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 27.03.02 *Управление качеством*

Направленность (профиль): Управление процессами и бережливое производство

Дисциплина: «Управление процессами»

Семестр (семестры) изучения: 3

Форма (формы) промежуточной аттестации: *курсовая работа, экзамен*

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции (по ФГОС)	Содержание компетенций согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
ОПК-8	Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ОПК-8.1. Знает основы анализа и обобщения профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг ОПК-8.2. Умеет осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг ОПК-8.3. Владеет навыками анализа и обобщения профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	Знать: теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов; Уметь: вести планирование и управление процессами деятельности организационных структур; - моделировать производственные ситуации и разрабатывать варианты решений Владеть: методикой расчета показателей и оценки состояния предприятия;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	ОПК-8	Основы процессного подхода к деятельности организации	Доклад, собеседование, практические работы, лабораторная работа, тест, контрольная работа.	Вопросы к экзамену
2	ОПК-8	Моделирование процессов	Доклад, собеседование, практические работы, лабораторная работа, тест, контрольная работа.	Вопросы к экзамену

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2 Содержание оценочных средств

Перечень тем докладов:

Семинар 1

1. Картирование как инструмент определения потерь
2. Система 5S организации рабочего места
3. Стандартизация и визуализация процессов
4. Непрерывное совершенствование на основе Кайдзен



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

5. Всеобщий уход за оборудованием (TPM)
6. Техника сокращения времени переналадки (SMED)
7. Система «Встроенное качество»
8. Методика менеджмента процессов в системе качества согласно Р 50-601-46-2004

Семинар 2

1. IDEF0 диаграмма: методология, примеры и правила построения.
2. IDEF1 диаграмма: методология, примеры и правила построения.
3. IDEF1X диаграмма: методология, примеры и правила построения.
4. IDEF3 диаграмма: методология, примеры и правила построения.
5. IDEF4 диаграмма: методология, примеры и правила построения.
6. IDEF5 диаграмма: методология, примеры и правила построения.
7. IDEF9 диаграмма: методология, примеры и правила построения.

Семинар 3

1. Спецификация бизнес-процесса.
2. Главная «формула» построения и оптимизации организации.
3. Понятия работа, функция, процесс, и их взаимосвязь.
4. Моделирование бизнес-процессов в нотации IDEF0.
5. Показатели бизнес-процесса.
6. Информационные системы управления бизнес-процессами BPMS
7. Построение матрицы ответственности.
8. Описание должностных обязанностей сотрудников на основе моделирования бизнеспроцессов.
9. Цепочка добавленной ценности как критерий выделения бизнес-процессов.
10. Паспорт (спецификация) бизнес-процесса.

Семинар 4

1. Функциональная, структурная, процессная и проектная организация бизнес –систем.
2. Матричное описание бизнес-процессов в модели деятельности «Как Есть». Регламентационная база проектирования бизнес-процесса
3. Технология постоянного совершенствования бизнес-процессов в организации. Технология реинжиниринга бизнес-процессов в организации. Принципы совершенствования и реинжиниринга бизнес-процессов. Организация проекта по описанию бизнес-процессов.



4. Декомпозиция процессов деятельности организации. Классификация процессов. Правила выделения процессов организации.
5. Проведения ФСА бизнес-процессов. Определение, классификация и выявление основных элементов затрат бизнес-процессов.
6. Алгоритм моделирования процессов. Функциональная и операционная структура процесса. Функционально-ролевая структура процесса. Табличное, блок-схемное представление описания бизнес-процесса.
7. Проблемы идентификации процессов деятельности в организации. Идентификация процессов в производственных, социальных, информационных системах.

Семинар 5

1. Выявление требований потребителей к описываемым процессам.
2. Способы графического описания процессов.
3. Предварительное описание процессов.
4. Графическое описание процессов.
5. Документирование процессов.
6. Методы улучшения процессов.
7. Построение модели процессов организации.
8. Определение показателей процесса и методов их измерения.
9. Выбор поставщиков.
10. Ответственность за качество продукции.

Перечень тем собеседований:

1. В чем заключается сущность процесса?
2. Что такое процессный подход?
3. Что называется процессом?
4. Каково преимущество процессного подхода к деятельности организации перед функциональным подходом?
5. Какие типы процессов Вам известны?
6. В чем суть менеджмента процессов?
7. Что такое процессный объект?
8. Что является предметом менеджмента процессов?
9. Что такое анализ потока информации процесса?
10. В чем заключается адаптируемость организаций к условиям рынка?
11. Что такое цикл Деминга?



12. Что называется системой управления?
13. Какие выделяют уровни системы управления?
14. Перечислите показатели процесса, продукта и удовлетворенности потребителя, необходимые для анализа потока информации.
15. Что такое моделирование процесса?
16. Что такое анализ процесса?
17. Какие виды анализа процесса Вам известны?
18. Перечислите основные методологии описания процессов.
19. Назовите возможности отражения реального процесса.
20. Что такое декомпозиция?
21. Как определяется нумерация объектов на диаграммах?
22. Какие методы оформления схем моделей Вам известны?
23. Каков порядок выбора версии описания процессов?
24. Перечислите этапы подготовки проекта.
25. Какие методы анализа процессов используют с целью их улучшения?
26. Что такое методика формирования моделей процессов верхнего уровня и методика детального описания процесса?
27. Какие документы (процедуры) используют для описания процесса?
28. В чем отличие методик как есть и как надо?
29. Что такое документирование процессов?
30. Что такое организационная структура предприятия?
31. В чем заключается методика выделения процессов организации?
32. Кто может быть владельцем процесса и как его назначают?
33. Что является продуктом деятельности процесса?
34. Перечислите составляющие части процесса.
35. Каковы подходы к определению входов и выходов процесса?
36. Как определить показатели: продукта/услуги, о ходе процесса, результативности/ эффективности процесса, удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон?
37. Каков порядок разработки и утверждения документального регламентирования процессов?
38. Что является документами процессов?
39. Какие ведут записи о ходе процессов и каков порядок их хранения?



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 7 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

40. Каков порядок принятия решения по управлению процессами в зависимости от результатов анализа?
41. Что такое корректирующие и предупреждающие действия?
42. Каковы подходы к принятию решений, основанных на фактах?
43. Что такое реинжиниринг менеджмента организации?
44. Какие подходы по управлению документацией Вам известны?

Перечень тем практических работ:

Практическая работа № 1 «Обследование бизнес-процессов в организации»

Практическая работа № 2 «Моделирование в нотации IDEF0»

Практическая работа № 3 «Моделирование диаграммы потоков данных (DFD)»

Практическая работа № 4 «Моделирование в нотации IDEF3»

Практическая работа № 5 «Моделирование экономических систем с использованием марковских цепей»

Практическая работа № 6 «Моделирование экономических систем с использованием непрерывных цепей Маркова»

Перечень тем лабораторных работ:

Лабораторная работа № 1. Виды процессов организации

Лабораторная работа № 2. Построение IDEF0-модели процесса

Лабораторная работа № 3. Определение полномочий и взаимодействие владельцев

Лабораторная работа №4. Определение показателей эффективности процессов

Лабораторная работа № 5. Разработка регламента процесса

Лабораторная работа № 6. Моделирование бизнес-процессов предметной области

Перечень тестовых заданий:

1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

1. Анализ

2. Процесс

3. Процедура



4. Контроль

2. Должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении персонал, инфраструктуру, программное и аппаратное обеспечение, информацию о бизнес-процессе, управляет ходом процесса и несет ответственность за результаты и эффективность процесса.

1. Заказчик
2. Высшее руководство
- 3. Владелец процесса**
4. Инспектор

3. Устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя.

1. Реинжиниринг
2. Процедура
- 3. Процесс**
4. Переделка

4. Применение для управления деятельностью и ресурсами организации системы взаимосвязанных бизнес-процессов.

1. Системный подход
- 2. Процессный подход**
3. Регламент процесса
4. Планирование качества

5. Показатели, применяющиеся для оценки качества процесса в соответствии с требованиями стандартов серии ИСО 9000

1. Качество и долговечность.
- 2. Эффективность и результативность.**
3. Точность и надежность.
4. Производительность и гармоничность.

6. Метод, заменяющий решение одной большой задачи решением ряда меньших задач. Позволяет анализировать бизнес-процессы, раскладывая их на процессы, в которых можно увидеть конкретные взаимосвязи, петли и т. д.



1. Факторный анализ
2. Коррекция
- 3. Декомпозиция**
4. Цикл PDCA

7. Способ управления, являющийся самым известным в менеджменте качества:

- 1.Шесть сигм.
2. Спираль качества Джурана.
- 3. Цикл Шухарта-Деминга (PDCA).**
4. Диаграмма Исикавы.

8. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

- 1. Результативность**
2. Эффективность
3. Надежность
4. Неопределенность

9. Процесс, отражающий взаимодействие руководства организации, ее подразделений и работников, называется:

1. Горизонтальным.
- 2. Вертикальным.**
3. Индивидуальным.
4. Первичным.

10. Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были: выполнены.

1. Аудит
2. Спецификация
- 3. Верификация**
4. Валидация

11. Совокупность различных процессов, объединенных в рамках определенного вида деятельности (бизнеса), «на входе» которой используются один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности на «выходе» создается продукт (или услуга), представляющий ценность для потребителя:



1. Бизнес-процесс.

2. Рабочий процесс.

3. Сквозной процесс.

4. Сложный процесс.

12. Систематический анализ деятельности конкурентов, сопоставление тех или иных элементов собственной деятельности с лучшими аналогами в целях взаимного совершенствования и укрепления конкурентных позиций.

А Испытание

2. SWOT-анализ

3. Аудит (проверка)

4. Бенчмаркинг (ориентация на конкурентов)

13. Материальный или информационный объект или услуга, являющийся результатом выполнения процесса и потребляемый внешними по отношению к процессу клиентами:

1. Вход.

2. Выход.

3. Модель.

4. Процессный подход.

14. Метод непосредственного обучения менее опытного сотрудника более опытным в процессе работы; форма индивидуального наставничества, консультирования

1. Аудит (проверка)

2. Коучинг

3. Кайдзен (Kaizen)

4. Бенчмаркинг

15. Документ, содержащий описание структуры процесса, представленное графически (графическое описание процесса):

1. Система процесса.

2. Моделирование процесса.

3. Карта процесса.

4. Процесс жизненного цикла.

16. Концепция крупных улучшений, предполагающая кардинальную



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 11 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

реорганизацию процесса с использованием значительных инвестиций. Крупные улучшения качества связаны с использованием инновационных технологий, выпуском принципиально новой продукции, обладающей конкурентными преимуществами на рынке товаров.

1. Дерево решений
2. Метод «Дельфи»
- 3. Каире (Kaicho)**
4. Кайдзен (Kaizen)

17. Совокупность мероприятий, целью которых является обнаружение места возможного нахождения потенциальных причин появления проблем процесса. Метод позволяет определить действия, которые могут устранить или уменьшить вероятность возникновения отказов и тем самым повысить безопасность продукции и удовлетворенность потребителей.

1. Блок-схема процесса
- 2. Анализ причин и последствий отказов (FMEA)**
3. График PERT
4. График Ганта

18. Одной из основных функций в системе управления качеством является:

- 1. Планирование.**
2. Тиражирование.
3. Распознавание.
4. Нет правильного ответа.

19. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

- 1. Анализ**
2. Контроль
3. Сертификация
4. Декомпозиция

20. Входом процесса является:

- 1. Продукт или услуга, соответствующие техническим требованиям, заранее согласованы с получателями, т. е. с внутренними или**



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 12 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

внешними клиентами.

2. Оборудование, персонал.

3. Все необходимое, для того, чтобы процесс регулярно преобразовал входы в выходы.

4. Параметр, преобразующийся в процессе в конечный продукт или услугу.

21. Процессы, которые непосредственно направлены на создание продукции:

1. Вспомогательные и основные процессы.

2. Вспомогательные.

3. Основные.

4. Нет правильных ответов.

22. Определение «процесс» в соответствии со стандартом ISO 9000

1. Процесс-это совокупность выполняемых операций увязанных во времени и пространстве.

2. Процесс- это деятельность по обеспечению требований, предъявляемых к процессу.

3.Процесс- это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы.

4.Процесс- это совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей.

23. Результат (продукт, услуга) выполнения процесса.

1. Вход процесса

2. Выход процесса

3. Возможности процесса

4. Блок-схема процесса

24. Столбчатая диаграмма, которая используется для иллюстрации плана, графика работ по какому-либо проекту. Является одним из методов планирования проектов.

1. Диаграмма Парето

2. График PERT

3. График Ганта

4. Контрольная карта

25. Часть менеджмента качества, направленная на выполнение



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 13 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

требования к качеству

1. Улучшение качества
- 2. Управление качеством**
3. Коррекция
4. Планирование

26. Четыре постоянно повторяющихся этапа улучшения.

1. Цепочка создания ценности
2. Карта процесса
3. Валидация
- 4. Цикл PDCA**

27. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

- 1. Качество**
2. Несоответствие
3. Регламент процесса
4. Валидация

28. В общем виде представляет собой разность ценности продукции на выходе процесса и ценности того, что было подано на его вход.

1. Эффективность
- 2. Добавленная ценность**
3. Цена продукции
4. Затраты на качество

29. Графическое, табличное, текстовое, символьное описание процесса либо их взаимосвязанная совокупность.

1. Блок-схема
- 2. Модель процесса**
3. Диаграмма
4. Карта процесса

30. Графическое изображение последовательности решений и состояний среды с указанием соответствующих вероятностей и выигрышей. Позволяет спланировать возможные действия, которые необходимо выполнить, чтобы достигнуть цели процесса



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 14 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. «Дерево решений»

2. Диаграмма Исикавы
3. Диаграмма связей
4. Матричная диаграмма

31. Совокупность методов, правил и процедур, предназначенных для построения функциональной модели объекта, и может быть использована для анализа функций, выполняемых системой, а также для указания механизмов, посредством которых они осуществляются.

1. IDEF 0
2. ARIS - моделирование
- 3. Функциональное моделирование (SADT)**
4. Процессное моделирование

32. Суммарные затраты на соответствие и затраты вследствие несоответствия для конкретного процесса.

1. Затраты на качество
2. Затраты на соответствие
- 3. Затраты на процесс**
4. Затраты вследствие несоответствия

33. Показатели эффективности процесса — это

1. параметры процесса, характеризующие взаимоотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами
- 2. количественные и/или качественные параметры, характеризующие бизнес-процесс и его результат.**
3. параметры продукта процесса.
4. параметры удовлетворенности клиента.

34. Величина отклонения параметров продукции на выходе процесса от установленных.

1. Надежность процесса
- 2. Точность процесса**
3. Погрешность процесса
4. Эффективность процесса

Перечень заданий для контрольных работ



1. Определения и понятия процесса. Компоненты процесса
2. Данные и обратная связь – основа улучшений
3. Цепочки и сетевые графики
4. Систематические, специальные, случайные влияния рассеивания на процесс
5. Владелец процесса. Руководство процессом
6. Создание ценности (ценообразование) на предприятии и внутренний принцип ориентации на потребителя
7. Задачи оператора процесса. Задачи руководства процессом
8. Циклы регулирования процесса. Процессы, направленные на улучшение процесса
9. Постоянное улучшение процесса путем стандартизации и предупреждающего обслуживания
10. Ориентировка бизнес- процессов. Анализ бизнес- процессов
11. Организация бизнес-процессов
12. Основные бизнес-процессы и основные компетенции
13. Реорганизация бизнес-процессов
14. Проектирование процессов
15. Карты процессов
16. Управление входными данными и ресурсами
17. Управление документацией, конструкторскими измерениями
18. Моделирование процессов
19. Ориентирование на потребителя
20. Управление несоответствующей продукцией
21. Выбор поставщиков и способы управления поставками
22. Испытания продукции и оценка систем управления качеством
23. Виды организационных структур управления бизнесом

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Порядок проведения промежуточной аттестации

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы суммируются с баллами, полученными при прохождении промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в виде экзамена по билетам.

Перечень вопросов итогового контроля (к экзамену):



1. Понятие и сущность процесса. Преимущество процессного подхода к деятельности организации перед функциональным.
2. Классификация процессов, их место в деятельности организации.
3. Менеджмент процессов. Процессный объект. Предметы менеджмента процессов.
4. Адаптируемость организаций к условиям рынка.
5. Цикл Деминга.
6. Система управления, ее уровни (высшее руководство, владелец процесса), регламентированные обратные связи.
7. Анализ потока информации — показатели: процесса, продукта/услуги, удовлетворенности потребителя, результатов аудита процессов.
8. Понятие метода моделирования процессов. Объекты модели и связи.
9. Возможность отражения реального процесса. Принципы декомпозиции.
10. Оформление схем моделей. Выбор версии описания процессов. Преимущества описания процессов при помощи блок-схем.
11. Постановка целей описания процессов на основе существующих проблем: формулирование, структуризация.
12. Определение количественных показателей процесса.
13. Подготовка проекта моделирования процессов.
14. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня.
15. Методика детального описания процессов.
16. Документирование процессов.
17. Анализ сильных и слабых сторон процессов, возможностей их улучшения и угроз ухудшения.
18. Анализ проблемных областей процессов.
19. Анализ субъективности ранжирования процессов по приоритетности.
20. Анализ соответствия процессов типовым требованиям (цикл PDCA).
21. Анализ недоработок при формировании графических схем процессов.
22. Анализ измеримости процессов.
23. Измерение и анализ показателей процесса.
24. Измерение и анализ показателей продукта/услуги.



25. Измерение и анализ показателей удовлетворенности потребителя (внешнего, внутреннего).

26. Измерение и анализ показателей удовлетворенностей всех заинтересованных сторон.

27. Организационная структура предприятия, ее функциональноиерархический принцип.

28. Продукт деятельности процесса. Работник, ответственный за результат процесса.

29. Выделение процесса, управляемого владельцем.

30. Составляющие части (элементы) процесса.

31. Определение входов и выходов процесса.

32. Документы процессов. Записи по качеству.

33. Документы внутреннего происхождения. Порядок их разработки и утверждения.

34. Требования к документированию информации о ходе процесса.

35. Показатели процесса.

36. Записи о ходе процессов и их хранение.

37. Сравнительный анализ владельцем процесса данных процесса с плановыми показателями.

38. Принятие решения по управлению процессами в зависимости от результатов анализа.

39. Документирование управления процессами.

40. Процессы корректирующих мероприятий.

4.2 Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

Критерии и методика оценивания для экзамена (в баллах):

- 25-30 баллов выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы;

- 17-24 баллов выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 18 из 19

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- 10-16 баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос;

- 1-10 баллов выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

4.3 Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 90 до 100 баллов;
- хорошо – от 70 до 89 баллов;
- удовлетворительно – от 49 до 69 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично:

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности;
- студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, решать профессиональные задачи, формулировать собственные выводы.

2. Средний уровень соответствует оценке хорошо:

- предполагает формирование компетенций;
- студент способен давать развернутые ответы на вопросы дисциплины на уровне не ниже оценки «удовлетворительно».

3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно:

- предполагает формирование компетенций на начальном уровне;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра управления качеством в производственно-технологических системах

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление процессами»
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление процессами и бережливое производство» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 19 из 19	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

- студент способен давать ответы на вопросы дисциплины на уровне оценки «удовлетворительно»

4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.