

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Владимирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.07.2026 11:59:04
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b8322377



МИНОБРАЗОВАНИЯ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1	стр. 1 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

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

Б1.О.19 Управление процессами
(указать индекс и наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность)
27.03.02 Управление качеством
(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)


Направленность (профиль)
Управление процессами и бережливое производство
(указать при условии требования ФГОС)

Присваиваемая квалификация
бакалавр
(указать в соответствии с ФГОС)

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

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление процессами по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 2 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
 - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
 - 3.1. Виды оценочных средств
 - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
 - 4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 3 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством
(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль) Управление процессами и бережливое производство
(указать наименование)

Дисциплина Б1.О.19 Управление процессами
(указать индекс и наименование дисциплины)

Семестр(ы) изучения: 3
(указать № семестра(ов))

Форма (ы) промежуточной аттестации: экзамен, курсовая работа
(указать форму(ы) промежуточной аттестации
(зачет, зачет с оценкой, экзамен, курсовая работа и т.д.)
для каждого семестра отдельно)


2. Перечень формируемых компетенций

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Б1.О.19 Управление процессами»
(указать индекс и наименование дисциплины)

направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
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: Знать теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов Уметь: Уметь вести планирование и управление процессами деятельности организационных структур; моделировать производственные ситуации и разрабатывать варианты решений Владеть: Владеть навыками расчета и анализа показателей и оценки состояния предприятия применительно к профессиональной сфере деятельности

 <p>МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования</p>			
<p>Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление процессами по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ».</p>			
Версия документа - 1	стр. 4 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОПК-8: Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	Знать: Знать теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов Уметь: Уметь вести планирование и управление процессами деятельности организационных структур; моделировать производственные ситуации и разрабатывать варианты решений Владеть: Владеть навыками расчета и анализа показателей и оценки состояния предприятия применительно к профессиональной сфере деятельности	Раздел 1. Основы процессного подхода к деятельности организации Раздел 2. Моделирование процессов	3	Тестовые задания 1-40 Доклад Лабораторная работа 1-6, Теоретические вопросы 1-40, Дискуссия Курсовая работа	Тестовые задания, доклад, дискуссия, лабораторная работа, теоретические вопросы, курсовая работа

3.2 Содержание оценочных средств

База тестовых вопросов закрытого типа для промежуточной аттестации:

Выберите один верный ответ из предложенных:

Вопрос 1. Что является ключевым преимуществом процессного подхода перед функциональным?

A. Упрощение организационной структуры

B. Снижение численности персонала

C. Ориентация на конечный результат (продукт/услугу) и удовлетворенность потребителя

D. Увеличение количества управленческих уровней

Вопрос 2. Кто является автором цикла PDCA (цикла Деминга)?

A. Э. Деминг

B. Ф. Тейлор

C. Дж. Джуран

D. К. Исикава



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 5 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Вопрос 3. Что понимается под «владельцем процесса»?

- A. Собственник предприятия
- B. Внешний аудитор
- C. Любой сотрудник, занятый в процессе
- D. Лицо, несущее ответственность за результат процесса и имеющее полномочия

для управления им

Вопрос 4. Какие показатели относятся к группе «показатели процесса»?

- A. Результативность, эффективность, производительность, длительность цикла
- B. Только финансовые показатели
- C. Рыночная доля компании
- D. Количество сотрудников в организации

Вопрос 5. Что из перечисленного является обязательным элементом описания процесса?

- A. Бюджет процесса
- B. Входы, выходы, ресурсы, управляющие воздействия, исполнители
- C. Штатное расписание
- D. Стратегия развития предприятия

Вопрос 6. Какой метод моделирования процессов предполагает представление процесса в виде последовательности блоков и переходов между ними?

- A. IDEF0
- B. Диаграмма Ганта
- C. Блок-схема (Flow Chart)
- D. Диаграмма потоков данных (DFD)

Вопрос 7. Что означает первый шаг цикла PDCA (Plan)?

- A. Проверка результатов
- B. Внедрение изменений
- C. Планирование цели и методов её достижения
- D. Корректирующие действия

Вопрос 8. Для чего проводится анализ измеримости процесса?

- A. Для оценки прибыльности предприятия
- B. Для определения возможности количественной оценки показателей процесса
- C. Для сокращения документооборота
- D. Для увеличения численности персонала

Вопрос 9. Какие документы относятся к «записям по качеству» в управлении процессами?

- A. Стратегический план предприятия
- B. Законодательные акты
- C. Рекламные материалы
- D. Документы, содержащие достигнутые результаты и свидетельства выполнения деятельности (протоколы, журналы, отчёты)

Вопрос 10. Что является результатом анализа владельцем процесса данных процесса с плановыми показателями?

- A. Роспуск команды процесса
- B. Закрытие процесса



С. Премирование сотрудников

Д. Принятие управленческого решения (корректирующие действия, улучшения, изменение целей)

Вопрос 11.

Установите правильную последовательность этапов цикла Деминга (PDCA):

A. Act (действие / корректировка)

B. Plan (планирование)

C. Check (проверка)

D. Do (выполнение)

Вопрос 12.

Установите правильную последовательность шагов при описании процесса методом «сверху вниз» (декомпозиция):

1. Выделение процесса верхнего уровня

2. Детализация субпроцессов

3. Определение границ процесса (входы и выходы)

4. Определение отдельных операций и действий

5. Постановка цели описания процесса

Вопрос 13.

Установите правильную последовательность этапов анализа процесса:

A. Анализ проблемных областей

B. Измерение и анализ показателей

C. Сравнение с плановыми показателями

D. SWOT-анализ процесса (сильные и слабые стороны, возможности, угрозы)

E. Принятие решения по управлению процессом

Вопрос 14.

Установите правильную последовательность уровней системы управления процессами (от высшего к низшему):

1. Владелец процесса

2. Высшее руководство организации

3. Исполнители процесса

4. Руководитель подразделения (при функциональном пересечении)

Вопрос 15.

Установите правильную последовательность шагов при документировании процесса:

A. Сбор информации о процессе

B. Разработка графической схемы процесса

C. Утверждение документа у владельца процесса

D. Описание текстовой части (входы, выходы, ресурсы, показатели)

E. Разработка форм записей по качеству

Вопрос 16.

Установите правильную последовательность этапов ранжирования процессов по приоритетности улучшения:

1. Оценка значимости процесса для потребителя

2. Сбор данных о текущей результативности процессов



3. Выявление процессов с наибольшими отклонениями от целей
4. Определение перечня процессов
5. Ранжирование и выбор процесса для улучшения

Вопрос 17.

Установите правильную последовательность шагов при проведении корректирующих мероприятий в процессе:

- A. Анализ причин несоответствия
- B. Выявление несоответствия (по результатам измерения)
- C. Документирование корректирующих действий
- D. Выбор и реализация корректирующих действий
- E. Проверка эффективности корректирующих действий

Вопрос 18.

Установите правильную последовательность элементов процесса при его формальном описании:

1. Выход (результат процесса)
2. Ресурсы (персонал, оборудование, инфраструктура)
3. Вход (то, что преобразуется)
4. Управляющие воздействия (стандарты, требования)
5. Исполнители (владелец, операторы)

Вопрос 19.

Установите правильную последовательность шагов при постановке целей описания процессов на основе существующих проблем:

- A. Формулирование целей описания
- B. Выявление существующих проблем процесса
- C. Структуризация целей (декомпозиция)
- D. Ранжирование проблем по значимости

Вопрос 20.

Установите правильную последовательность этапов управления процессами на основе обратной связи:

1. Выполнение процесса
2. Измерение показателей процесса
3. Установление плановых значений показателей
4. Сравнение фактических данных с плановыми
5. Принятие корректирующих действий

База тестовых вопросов открытого типа для промежуточной аттестации:

Определите, верно или неверно утверждение.

Вопрос 21.

Функциональный подход к управлению ориентирован на конечный результат деятельности организации в большей степени, чем процессный подход.

Вопрос 22.

Цикл Деминга (PDCA) может применяться как для управления процессом, так и для его улучшения.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 8 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Вопрос 23.

Владелец процесса не имеет права изменять показатели процесса без согласования с высшим руководством.

Вопрос 24.

Показатели удовлетворенности потребителя относятся к группе показателей процесса.

Вопрос 25.

Принцип декомпозиции при моделировании процессов позволяет разбить сложный процесс на более простые составляющие (субпроцессы, операции).

Вопрос 26.

Блок-схемы процессов не могут отражать управляющие воздействия (стандарты, инструкции).

Вопрос 27.

Анализ субъективности ранжирования процессов по приоритетности не имеет значения для объективной оценки процессов.

Вопрос 28.

Измеряемость процесса означает возможность количественно оценить его входы, выходы и показатели результативности.

Вопрос 29.

Документы внутреннего происхождения (стандарты предприятия, инструкции) разрабатываются и утверждаются только внешними аудиторами.

Вопрос 30.

Записи по качеству процесса (протоколы, журналы, акты) подлежат хранению в течение установленного срока.

Заполните пропуски одним или несколькими словами.

Вопрос 31.

Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы, называется _____.

Вопрос 32.

Показатель, характеризующий степень достижения запланированных результатов процессом, называется _____ процесса.

Вопрос 33.

Цикл _____ (Plan-Do-Check-Act) является основой для постоянного улучшения процессов.

Вопрос 34.

Элемент процесса, который подвергается преобразованию в результате выполнения деятельности, называется _____ процесса.

Вопрос 35.

Графическое представление последовательности операций процесса с использованием геометрических фигур (блоков) называется _____ процесса.

Вопрос 36.

Документы, содержащие достигнутые результаты и свидетельства выполнения деятельности, называются _____ по качеству.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 9 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Вопрос 37.

Организационная структура, построенная на принципе выделения сквозных процессов, ответственных за результат и владельцев процессов, называется _____ структурой.

Вопрос 38.

Анализ _____ процесса позволяет выявить его сильные и слабые стороны, возможности улучшения и внешние угрозы.

Вопрос 39.

_____ — это действия, предпринимаемые для устранения причины выявленного несоответствия и предотвращения его повторного возникновения.

Вопрос 40.

Способность процесса стабильно обеспечивать запланированные результаты в установленных пределах называется _____ процесса.

База теоретических вопросов для промежуточной аттестации:

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.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 10 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

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 функционально иерархический 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.

Примерный перечень тем докладов для текущей аттестации:

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
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.



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 11 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

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 бизнес-процессов.
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.

Подготовка докладов:

В докладе должны быть представлены все существенные моменты (концепции,



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 12 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

доказательства, фактический материал), необходимые для раскрытия темы, содержащиеся в найденных источниках.

Другой важной целью написания доклада является демонстрация вашего умения провести критический научный анализ концепций, изложенных в реферируемых источниках (источнике).

Доклад не должен ограничиваться представлением и критическим анализом материала, содержащегося в источниках. Главной целью доклада является формулировка собственной авторской позиции по избранной теме и обоснование этой позиции при помощи привлекаемых источников. Концепции (идеи, тезисы), содержащиеся в источниках, могут при этом как приниматься, так и отвергаться, корректироваться или пересматриваться автором доклада.

Доклад должен обязательно содержать: определение объекта исследования; постановку исследовательских задач; положения и выводы, предлагаемые для обсуждения на семинаре.

Доклад должен быть снабжен ссылками на основные факты, определения, формулировки и т.п. по теме доклада, приводимые в источниках. Желательно применение прямого цитирования.

Перечень тем для дискуссии:

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?



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 13 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

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?
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 для 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

Примерный перечень тем для курсовых работ:

1. Анализ и повышение результативности и эффективности процессов
2. Создание системы управления качеством процессов на предприятии
3. Анализ и оптимизация процесса производства на предприятии
4. Бенчмаркинг процессов: назначение, сущность, методика проведения
5. Управление процессами на различных стадиях жизненного цикла продукции
6. Моделирование процессов предприятия
7. Описание и анализ процессов контроля качества на предприятии



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 14 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

8. Основные принципы процессного подхода
9. Совершенствование процесса на основе цикла PDCA
10. Анализ и совершенствование процессов предприятия
11. Процессный подход в управлении качеством
12. Формирование системы процессов предприятия
13. Применение методологии IDEF0 при внедрении процессного подхода на предприятии
14. Внедрение процессного подхода в организации

На основе предложенных тематик, опираясь на собственный опыт, заинтересованность и инициативу студент может предложить собственную тему курсовой работы.

Выполнение курсовой работы представляет собой самостоятельное решение студентом (магистрантом) под руководством преподавателя частной задачи или проведение исследования по одному из вопросов, изучаемых в дисциплинах, относящихся к профессиональному циклу учебного плана по основным образовательным программам.

Курсовая работа имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основной текст (главы (разделы), параграфы (подразделы));
- заключение;
- список литературы;
- приложения (при необходимости).

Титульный лист должен нести следующую информацию

наименование министерства;

полное наименование учебного заведения;

наименование института;

наименование

работы (оформляется прописными буквами);

наименование работы (оформляется прописными буквами, слово «тема» не кафедры, на

которой выполняется курсовая - пишется);

вид работы (слова «курсовая работа по дисциплине: «_____» » оформляют прописными буквами, не подчёркивая, и располагают в середине строки без точки в конце);

фамилию, имя, отчество студента;

название факультета и номер учебной группы;

фамилию, имя, отчество, учёную степень, учёное звание научного руководителя;


сведения об исполнителе (курс, форма обучения, группа, Ф.И.О.);

сведения о научном руководителе (учёная степень, учёное звание, И.О.Ф.);

дату сдачи и защиты, оценку с подписью научного руководителя;

название города, в котором находится учебное заведение;

год написания работы.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление процессами по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 15 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

После титульного листа следует содержание (лист не нумеруется). В нем содержится название глав (разделов) и параграфов (подразделов) с указанием страниц. Оно печатается через 1,5 интервала.

Введение курсовой работы является её обязательным элементом. Оно должно содержать следующие элементы:

- объект исследования;
- цель и задачи курсовой работы;
- методология исследования;
- степень изученности темы;
- эмпирическая база (при необходимости);
- нормативная база исследования (при необходимости);
- структура курсовой работы.

Основной текст (главы, параграфы)

Основной текст разбивается на главы (разделы) – теоретическую и практическую. Они дробятся на параграфы (подразделы). В обязательном порядке каждый параграф (подраздел) и глава (раздел) должны заканчиваться выводами автора по рассмотренному вопросу (2-3 предложения). Важно показать связь теоретических положений с реальной жизнью и практической деятельностью.

Заключение должно содержать обобщение выводов по параграфам (подразделам). Не допускается цитирование или использование чужих умозаключений, студент может выражать только свои мнения и суждения по исследованной им теме. В заключении автор подводит итоги исследования в соответствии с определёнными во введении целями и задачами курсовой работы, делает теоретические обобщения, формулирует выводы и практические рекомендации. Для этого необходимо объединить выводы, сделанные в конце каждого пункта. Это можно сделать путём механического сбора данных выводов, объединив их при помощи смысловых связок. Текст курсовой работы должен быть написан научным языком.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Общие требования

Текст курсовой работы печатается на листах белой бумаги формата А4 с одной стороны с оставлением предусмотренных размеров полей:


левого - 35мм, правого - 10мм, верхнего - 20мм, нижнего – 20мм.

Размер шрифта должен составлять 14 пунктов, полуторный межстрочный интервал, тип шрифта – Times New Roman, форматирование «по ширине», абзацный отступ – 1,25см.

Разделы и подразделы

Основная часть курсовой работы включает 3 раздела. В свою очередь каждый раздел содержит несколько подразделов.

Разделы и подразделы следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа. Номер подраздела состоит из номера раздела и порядкового номера подраздела, разделенных точкой. Каждый раздел необходимо начинать с новой страницы. Перенос слов в заголовках не допускается. В конце заголовков точка не ставится. Расстояние между заголовком и текстом должно быть не менее двойного интервала. Заголовки первого уровня (содержание, введение, названия разделов, заключение, список

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление процессами по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 16 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

использованных источников) должны быть напечатаны прописными (заглавными) буквами, выравнивание – по центру. Заголовки подразделов пишутся с прописной буквы.

Нумерация страниц

Нумерация страниц должна быть сквозной, включая рисунки и таблицы, расположенные на отдельных листах, а также приложения. Первой страницей является титульный лист, второй – оглавление. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номер страницы указывают в центре нижней части листа без точки.

Иллюстрации

Все иллюстративные материалы, помещаемые в курсовую работу (схемы, графики, диаграммы и т.д.) именуется рисунками. Рисунки следует располагать на странице таким образом, чтобы их можно было рассматривать без поворота. Если такое размещение невозможно, рисунки помещают так, чтобы их можно было рассматривать, повернув лист на 90° по часовой стрелке. Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами в пределах раздела. Слово «Рисунок» и его наименование располагают под рисунком посередине строки; номер рисунка состоит из номера раздела и номера иллюстрации, разделенных точкой. На все рисунки должны быть обязательные ссылки в тексте.

Формулы

Формулы записываются в отдельной строке. Формулы должны приводиться в общем виде с расшифровкой всех входящих в них буквенных обозначений. Значения следует давать с новой строки, начинаются со слова «где», двоеточие после которого не ставят, при этом после формулы ставят запятую. Формулы нумеруют арабскими цифрами в пределах раздела. Номер формулы указывается в крайнем правом положении в строке на уровне формулы в круглых скобках, например (2.3). При ссылках на формулу ее номер ставят в той же графической форме.


Таблицы

Все таблицы следует располагать по тексту сразу после их первого упоминания. Таблицы также имеют нумерацию в пределах раздела и нумеруются последовательно арабскими цифрами. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. На все таблицы должны быть ссылки в тексте работы. При ссылке следует писать «табл.» с указанием ее номера. В таблице заголовков располагается над ней в середине строки. Таблицу с большим числом строк допускается переносить на следующий лист, при этом словосочетание «Продолжение таблицы» допускается не указывать. В продолжении таблицы на новой странице должна быть та же «шапка», т.е. наименование граф должно быть повторено или заменено соответствующей нумерацией граф.

Ссылки и список использованных источников

Ссылки на использованные источники следует указывать порядковым номером источника в списке использованных источников. Порядковый номер ссылки заключают в квадратные скобки. Список использованных источников оформляется в названий, алфавитном порядке фамилий авторов или допускается располагать литературные источники в порядке появления ссылки на них в тексте работы. Библиографические описания источников выполняют в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008. Однако в курсовых работах допускается несколько упрощенное библиографическое описание использованных источников.

Приложения

 <p>МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования</p>			
<p>Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление процессами по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ».</p>			
Версия документа - 1	стр. 17 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте. Каждое приложение надо начинать с новой страницы с указанием наверху в крайнем правом положении слова «Приложение» и его номера. Приложения нумеруются арабскими цифрами.

4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Для аттестации студентов по дисциплине «Управление процессами» используется балльно-рейтинговая система оценки знаний. Рейтинг студента определяется как сумма баллов за работу в семестре (текущая аттестация) и баллов, полученных в результате зачёта (промежуточная аттестация). Усвоение изучаемой студентом учебной дисциплины в семестре оценивается максимум в 100 баллов.

I. Текущая аттестация (работа в семестре) – 60 баллов

1. Студенты выполняют все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитываются об их выполнении в сроки, установленные преподавателем.

2. Преподаватель может начислять студенту дополнительные баллы за особые успехи в изучении дисциплины (доклады, активная работа у доски, участие в студенческих конференциях, дополнительные самостоятельные задания)

Ниже приведено максимальное количество баллов, которое может набрать студент по видам учебной деятельности в течение семестра.

Работа студента в семестре включает в себя несколько видов оценочных работ:

1. Дискуссия (до 10 баллов);
2. Лабораторная работа (до 30 баллов);
3. Доклад (до 20 баллов);

II. Промежуточная аттестация (экзамен) – 40 баллов

Экзамен проводится в письменном виде, предлагается билет с 2 теоретическими вопросами и тест из 20 вопросов. За каждый вопрос студент получает от 0 до 10 баллов соответственно, за каждое тестовое задание – 1 балл соответственно.

Итоговая оценка по дисциплине в семестре складывается из общего количества баллов текущей и итоговой аттестации.

№	Общая сумма баллов	Оценка
1	80 – 100	отлично
2	60-79	хорошо
3	40-59	удовлетворительно
4	Менее 40	неудовлетворительно

4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 18 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Критерии оценивания тестовых вопросов: каждый вопрос оценивается в 1 балл.
Максимальное количество баллов, которое может получить студент за выполнение
теста для промежуточной аттестации – 20 баллов.

Ключи к тестовым вопросам

№ задания	Верный ответ
Тестовые вопросы для промежуточной аттестации	
1	С
2	А
3	Д
4	А
5	В
6	С
7	С
8	В
9	Д
10	Д
11	В, Д, С, А
12	5, 1, 3, 2, 4
13	Д, А, В, С, Е
14	2, 1, 4, 3
15	А, В, Д, Е, С
16	4, 1, 2, 3, 5
17	В, А, Д, Е, С
18	3, 2, 4, 1, 5
19	В, Д, А, С
20	3, 1, 2, 4, 5
21	Неверно
22	Верно
23	Неверно
24	Неверно
25	Верно
26	Неверно
27	Неверно
28	Верно
29	Неверно
30	Верно
31	процесс
32	результативность
33	Деминга (PDCA)
34	вход
35	блок-схема
36	записи
37	процессной
38	SWOT
39	Корректирующие действия / мероприятия
40	стабильность / управляемость

Критерии оценки ответа на теоретический вопрос:



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 19 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. Студент полно и аргументировано отвечает в письменной форме по содержанию темы, заданной теоретическим вопросом; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно. 10 баллов.

2. Студент аргументировано отвечает в письменной форме по содержанию темы, заданной теоретическим вопросом; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, но допускает некоторые неточности. 6-9 баллов.

3. Студент обнаруживает знание и понимание основных положений определенной вопросом темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. 3-5 баллов.

4. Студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. 0-2 балла.

Критерии оценивания докладов:

1) Соответствие текста доклада требованиям по структуре, объему, соответствию теме и отсутствию некорректных заимствований; наличие презентации к докладу, соответствующей теме и выполненной в удобной для восприятия форме; умение подать материал доклада в доступной и интересной для слушателя форме; умение аргументированно отвечать на вопросы по теме доклада - студент грамотно докладывает, в том числе при помощи презентации, о результатах проделанной работы, отвечает на все вопросы- 15-20 баллов.

2) Соответствие текста доклада требованиям по структуре, объему, соответствию теме и отсутствию некорректных заимствований; наличие презентации к докладу, соответствующей теме и выполненной в удобной для восприятия форме; умение подать материал доклада в доступной и интересной для слушателя форме; умение аргументированно отвечать на вопросы по теме доклада - студент грамотно докладывает, в том числе при помощи презентации, о результатах проделанной работы, отвечает на часть вопросов - 10-14 баллов.

3) Наблюдаются некоторые несоответствия в структуре, высокий процент заимствований, студент затрудняется отвечать на вопросы - 5-9 баллов.

4) Есть серьезные нарушения в логике изложения, неточности, студент не отвечает на вопросы - 0-4 баллов.

Критерии оценивания лабораторных работ:

Высокий уровень (4-5 баллов): полные измерения, точные расчёты, все разделы детализированы.

Средний уровень (2-3 балла): измерения и расчёты выполнены с неточностями, детализация разделов носит неполный характер.

Низкий уровень (0-1 балл): отсутствие измерений или расчетов, отсутствие



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление процессами
по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО
«ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 20 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

структуры разделов.

Критерии оценивания курсовой работы:

Курсовая работа может быть оценена на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка вносится в экзаменационную ведомость и зачётную книжку. Отрицательная оценка в зачётную книжку не вносится. Полные названия курсовых работ вносятся в приложение к диплому.

Оценка защиты курсовой работы является комплексной. При этом учитываются следующие критерии:

- культура письменного оформления курсовой работы или соблюдение всех требований к оформлению курсовой работы и сроков её исполнения;
- актуальность и степень разработанности темы;
- соответствие выполненной работы поставленным целям и задачам;
- уровень овладения методикой исследования;
- самостоятельность в анализе, обобщениях и выводах;
- полнота охвата источников и литературы;
- научная обоснованность и аргументированность основных положений, обобщений, выводов и рекомендаций;
- творческий подход к исследованию;
- прогнозирование путей решения поставленных проблем в целом и выстраивание перспектив дальнейшей работы над темой;
- научный стиль изложения;
- логичность построения содержания;
- свободное владение материалом.

Балльно-рейтинговая система оценки курсовой работы (проекта)


Оценка результативности курсового проектирования осуществляется по показателям, отраженным в таблице.

Шкала оценивания:

№	Общая сумма баллов	Оценка
1	90 – 100	отлично
2	76-89	хорошо
3	61-75	удовлетворительно
4	Менее 60	неудовлетворительно

Не допускаются к защите работы:

- выполненные на ксероксе;
- выполненные с нарушением правил регистрации;
- выполненные без использования и анализа специальной литературы, материалов практики;
- выполненные не самостоятельно, путём списывания, без ссылок на автора и источник, или являющиеся конспектом учебника, учебного пособия или монографии;
- не раскрывающие содержания темы и имеющие грубые ошибки;
- имеющие большое число грамматических и стилистических ошибок, а также

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление процессами по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 21 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

небрежно и неправильно оформленные.

если введение курсовой работы не отвечает требованиям, предъявляемым к его содержанию;

если в курсовой работе отсутствуют ссылки на использованную литературу и иные источники;

если в курсовой работе отсутствуют собственные мысли и выводы её автора;

если не использована дополнительная литература по теме, нормативные и иные источники.

Курсовые работы, не допущенные к защите, возвращаются для устранения недостатков. Студент, не выполнивший на положительную оценку курсовую работу, считается имеющими академическую задолженность и не допускается к сдаче экзаменов.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. *Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично: предполагает формирование компетенций на высоком уровне: студент владеет знаниями методологии процессного подхода, цикла PDCA, методов моделирования и анализа процессов; умение самостоятельно выделять, описывать, анализировать и улучшать процессы, разрабатывать документацию; владение навыками внедрения процессного управления.*

2. *Средний уровень соответствует оценке хорошо: предполагает формирование компетенций на среднем уровне. Формируется системное понимание ключевых элементов процессного управления; умение строить блок-схемы, проводить базовый анализ процессов, предлагать корректирующие мероприятия (с незначительными ошибками); владение навыками документирования и сбора данных.*

3. *Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно: предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание основных определений и понятий; студент способен отвечать на вопросы в форме закрытого теста по ключевым темам дисциплины. Количество правильных ответов – не менее 50%.*

4. *Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.*

