

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный  
экономический университет»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине**

**ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки	38.04.02 – Менеджмент
Направленность (профиль) программы	ОПОП Проектный менеджмент и управление качеством
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная/заочная

**Санкт-Петербург  
2020**

## Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины
2. Структура ФОС по дисциплине
3. Показатели и критерии оценки компетенций
4. Шкала оценивания результата
5. Перечень заданий по дисциплине
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Приложения:

*Заключение кафедры о соответствии ОМ ФОС и ОПОП*

*Контрольно-оценочные средства*

## 1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки освоения образовательных результатов учебной дисциплины Процессный подход в управлении качеством.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-1	способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями
ПК-2	способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию

1.2. Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентом компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты освоения дисциплины, характеризующие этапы формирования компетенции:

Таблица – 1.2.1. Результаты освоения дисциплины

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>Первый уровень (пороговый) (ПК-1)-1</i>	<i>Процессный подход у управлении качеством</i>	<p><b>Знать:</b> принципы и методы построения системы и инструменты управления производством З1 (ПК-1)</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать эффективное взаимодействие всех структурных подразделений, цехов и производственных единиц промышленной организации У1 (ПК-1)</p> <p><b>Владеть:</b> методами организации работы производственных процессов В1(ПК-1)</p>

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>Второй уровень (углубленный) (ПК-2)-2</i>	<i>Процессный подход у управлении качеством</i>	<p><b>Знать:</b> экономику и организацию производства, технологические процессы и режимы производства В2 (ПК-2)</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать экономическую эффективность проектно-конструкторских решений У2(ПК-2)</p> <p><b>Владеть:</b> навыками рационального использования производственных резервов и экономного расходования всех видов ресурсов В2 (ПК-2)</p>

1.3. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции (глагол, 3-е лицо, ед. число):

- формулирует основные определения, относящиеся к системам менеджмента качества, системам экологического менеджмента и основных отраслевых систем;
- знает требования международных стандартов на системы менеджмента и умеет применить их к организациям различного типа;
- выбирает методики решения поставленной проблемы и применяет их для различных управленческих проблем, связанные с оптимизацией экономической деятельности;
- определяет факторы, влияющие на формирование контекста, и разделяет их на внешние и внутренние, формулирует основные проблемы развития организации;
- владеет основными методиками определения и оценивания рисков;
- умеет собирать и проводить обработку данных об экономической эффективности (так же с использованием информационных технологий);

## 2. Структура ФОС по дисциплине

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при

котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

<b>Номер и наименование тем и/или разделов/тем</b>	<b>Формы текущего контроля успеваемости  Формы промежуточной аттестации</b>	<b>Объекты оценивания</b>	<b>Вид занятия / Наименование оценочных средств</b>	<b>Форма проведения оценки  Устная/письменная</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Тема 1. Процессный подход к менеджменту	Текущий контроль	Понятие процесса, функции и деятельности во взаимосвязи и сопоставлении друг с другом. История развития и современное состояние исследований, касающихся процессного подхода в менеджменте качества и управлении организацией в целом. Недостатки функционального управления и преимущества внедрения процессного подхода. Требования международных, национальных и отраслевых стандартов к процессному управлению. Влияние развития процессного управления на изменение подходов в стандартизации в России и в международной	семинарское , дискуссия, опрос	устная, письменная

		практике		
Тема 2. Реализация процессного подхода в организации	Текущий контроль	<p>Понятия бизнес-процессов, процессов менеджмента, кросс-функциональных процессов, сходство и различия этих терминов. Механизм формирования процессной модели на основе цепочки создания ценности и возможности его практического применения. Механизм формирования процессной модели на основе жизненного цикла продукции и возможности его практического применения. Механизм формирования процессной модели на основе цикла PDCA и возможности его практического применения. Сравнение различных методологий и моделей при организации процессного управления на предприятии. Возможности декомпозиции процессов. Принципы выделения и классификации процессов в организации и системах менеджмента качества. Особенности формирования процессных моделей с учетом отраслевой специфики. Особенности программных продуктов для процессного</p>	семинарское , учебный кейс, опрос	устная, письмен ная

		моделирования		
Тема 3. Система процессов: формирование и описание	Текущий контроль	<p>Понятие процессного ландшафта.</p> <p>Использование процессных ландшафтов при организации управления предприятием. Методы и инструменты выделения и описания процессов организации и проанализировать возможности каждого метода. Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения текстового описания процессов.</p> <p>Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения табличной формы описания процессов.</p> <p>Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения простой графической форма описания процессов.</p> <p>Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения специализированная графическая форма описания процессов.</p> <p>Сопоставление, сходство, различия и особенности использования методов описания процессов.</p> <p>Инструменты для моделирования, анализа,</p>	семинарское , дискуссия, учебный кейс, опрос	устная, письменная

		документирования и оптимизации процессов. Условия и специфику их применения в организациях различных отраслей промышленности и сферы услуг		
Тема 4. Трансформация организационной структуры на основе процессного подхода	Текущий контроль	Влияние процессного моделирования в управлении качеством на трансформацию организационной структуры. Типы организационных структур: процессные, проектные и матричные структуры управления. Особенности, достоинства, недостатки и возможности применения различных типов организационных структур. Влияние отраслевой направленности организации на формирование процессных моделей управления. Матрицы ответственностей как инструмента процессного моделирования и оптимизации процессных моделей управления. Достоинства и недостатки применения матриц процессов в управленческих системах	семинарское , учебный кейс, опрос	устная, письменная
Тема 5. Методика мониторинга, измерения и	Текущий контроль	Методы и модели мониторинга процессов организации. Специфика обеспечения ресурсами	семинарское , учебный кейс	устная



оценивания процессов		<p>процессных моделей организации на основе требований международных стандартов на системы менеджмента. Понятия результативности и эффективности процессов систем менеджмента качества, экологического менеджмента и менеджмента производственной безопасности. Методы формирования и определения критериев результативности процессов. Инструменты оценивания результативности и эффективности процессов. Понятие синергии при формировании интегрального показателя результативности и эффективности процессных моделей предприятия</p>		
Тема 6. Процессно-ориентированный анализ рентабельности	Текущий контроль	<p>Основы измерения и оценивания процессов систем менеджмента качества, экологического менеджмента и менеджмента производственной безопасности на основе анализа рентабельности</p>	семинарское , учебный кейс, опрос	устная, письменная
Тема 7. Методы оптимизации процессных моделей	Текущий контроль	<p>Понятия «рентабельность», «результативность», «эффективность», «центр деятельности», «центр</p>	семинарское , учебный кейс, опрос	устная, письменная

		<p>ответственности», «бюджет», их взаимосвязь и взаимное влияние. Сущность и классификации центров ответственности. Понятия индивидуальной и командной ответственности в рамках реализации процессов. Понятие процессно-ориентированного анализа рентабельности, методы и формы проведения данного вида анализа. Влияние методик BSC и KPI на оценивание результативности, эффективности и рентабельности процессов</p>		
<p><b>Итоговый контроль по дисциплине</b></p>	-	<p>Вопрос 1. Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– История развития и современное состояние исследований, касающихся процессного подхода</li> <li>– Недостатки функционального управления и преимущества внедрения процессного подхода</li> <li>– Требования международных, национальных и отраслевых стандартов к процессному управлению</li> <li>– Преимущества, недостатки, формы реализации и</li> </ul>	Вопросы к ГИА	-

		<p>результаты применения текстового описания процессов</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения табличной формы описания процессов</li> <li>– Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения простой графической форма описания процессов</li> <li>– Преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения специализированная графическая форма описания процессов</li> <li>– Условия и специфику их применения в организациях различных отраслей промышленности и сферы услуг</li> <li>– Типы организационных структур: процессные, проектные и матричные структуры управления</li> <li>– Особенности, достоинства, недостатки и возможности применения различных</li> </ul>		
--	--	---	--	--

		<p>типов организационных структур</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Достоинства и недостатки применения матриц процессов в управленческих системах</li> </ul> <p>Вопрос 2. Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Использовать процессные ландшафты при организации управления предприятием</li> <li>– Использование процессных ландшафтов при организации управления предприятием</li> <li>– Сопоставлять, определять сходства, различия и особенности использования методов описания процессов</li> <li>– Описывать процессы организации и составлять процессные модели управления</li> <li>– Оптимизировать процессы организации и процессные модели</li> <li>– Оценивать эффективность управления на основе процессов</li> <li>– Планировать процессы</li> </ul>		
--	--	--	--	--

		<p>предоставления продукции и/или услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Применять матрицы ответственностей как инструмент процессного моделирования и оптимизации процессных моделей управления</li> </ul> <p>Вопрос 3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Методами создания и анализа процессного ландшафта</li> <li>– Методами и инструментами выделения и описания процессов организации и проанализировать возможности каждого метода</li> <li>– Инструментами для моделирования, анализа, документирования и оптимизации процессов</li> <li>– Оценкой влияния отраслевой направленности организации на формирование процессных моделей управления</li> </ul>		
--	--	--	--	--

### 3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах «очень высокая», «высокая», соответствующая академической оценке

«отлично»; «достаточно высокая», «выше средней», соответствующая академической оценке «хорошо»; «средняя», «ниже средней», «низкая», соответствующая академической оценке «удовлетворительно»; «очень низкая», соответствующая академической оценке «неудовлетворительно».

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%
3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильно решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильно	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе	Высказывание неординарных суждений,

	ых практических задач	е решение		решения, правильное решение с отдельными замечаниями	активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
--	-----------------------------	-----------	--	--	--

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимым и знаниями.	Компетенция не освоена.. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен

1	2 (балл 54)	3 (балл 55-69)	4 (балл 70-84)	5 (балл 85-100)
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутой уровень освоения компетенции
				самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

*Базовый уровень освоения компетенций* - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

*Повышенный уровень освоения компетенций* - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

*Продвинутой уровень освоения компетенций* - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

Таблица – 3.3. Показатели сформированности компетенции по дисциплине:

Код компетенции	Показатели сформированности компетенции	Способы оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенции по дисциплине
ПК-3	Уметь работать с финансовыми и управленческими документами в отношении процессного	Устный или письмен	Способен использовать инструменты



	управления, уметь оценивать процессную эффективность, уметь разрабатывать процессные модели управления	ный опрос; участие в дискус сии, решение проблем , поставле нных в учебных кейсах; тестиров ание; доклад	экономической политики для конкретной управленческой ситуации
--	--	---	---

#### 4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания результатов выполнения задания по каждому оценочному средству представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2 – Критерии и шкалы оценивания по каждому оценочному средству

Наименование оценочного средства	Критерий	Шкала (баллы)
Экзамен	Минимум 55 баллов, максимум 100 баллов.	
	отсутствие базовых знаний по курсу	< 55
	базовые знания по курсу (по каждому из разделов и изучаемых тем)	< 70
	знание основ и применение основных умений для получения практических результатов	< 85
	четкие знания основных тем курса и наличие всех необходимых навыков	> 85

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

## 5. Перечень заданий по дисциплине

### 5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Доклад (презентация)	<p>Темы докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) История появления процессного подхода</li> <li>2) Процессный подход в международных и национальных стандартах</li> <li>3) Опыт внедрения процессного подхода в российских организациях</li> <li>4) Сравнительный анализ функционального и процессного подхода</li> <li>5) Преимущества и недостатки управления на основе процессного подхода</li> <li>6) Процессные модели управления на примере крупнейших международных компаний</li> <li>7) Реализация принципа процессного управления в стандартах ISO серии 9000</li> <li>8) Особенности реализации процессного подхода в отраслях промышленности (на примере пищевой промышленности)</li> <li>9) Особенности реализации процессного подхода в</li> </ol>

	<p>отраслях промышленности (на примере фармакологической индустрии)</p> <p>10) Особенности реализации процессного подхода в отраслях промышленности (на примере авиационной индустрии)</p> <p>11) Особенности реализации процессного подхода в отраслях промышленности (на примере железнодорожной индустрии)</p> <p>12) Особенности реализации процессного подхода в отраслях промышленности (на примере IT-индустрии)</p> <p>13) Особенности применения карт потока создания ценности в процессах</p> <p>14) Реализация принципа постоянного улучшения для процессных моделей в стандартах ISO серии 9000</p> <p>15) Классификации процессов в различных моделях управления</p> <p>16) Использование информационных технологий для описания и управления процессами</p> <p>17) Основы реинжиниринга процессов</p> <p>18) Оптимизация процессных моделей управления</p> <p>19) Перспектива использования BSC для оценивания и мониторинга процессов</p>
Кейс	<p>Название кейса “Получение навыков формирования процессной модели организации и формирования показателей результативности процессов”</p> <p>Название кейса «Формирование процессных моделей предприятия»</p> <p>Наименование кейса «Описание процессов»</p> <p>Наименование кейса «Оптимизация процессов»</p>
Дискуссия	Тема «Особенности, достоинства и недостатки использования процессного подхода»

## 5.2. Контрольные точки БРС

Задание: Формирование презентации и доклад по темам.

В качестве самостоятельной работы бакалаврам предлагается комбинированное задание. В соответствии с выбранной темой необходимо:

- 1) подготовить учебное выступление (часть лекции) на заданную тему;
- 2) выступление оформить одновременно в виде письменной работы и презентации (требования прилагаются);
- 3) выступить в аудитории на заданную тему (сроки в соответствии с учебным планом), время выступления не менее 15 минут.

Требования к письменной работе. Самостоятельная работа выполняется на белых листах бумаги формата А4 с одной стороны в машинописном или рукописном варианте. Объем работы – не менее 10 стр. и не более 20 стр. машинописного текста, шрифт Times, кегль 12, межстрочный интервал - 1,5. Листы должны быть скреплены и не должны распадаться. К работе должен быть приложен титульный лист.

Работа должна содержать обобщенный анализ по проблеме, основные тезисы, примеры и выводы. Работа должна полностью раскрывать поставленную тему и отражать основные направления исследований за последние 10 лет (в случае исторической ретроспективы – за последние 30 лет). Количество использованных источников литературы должно быть не менее 5.

Требования к презентации. Презентация оформляется в произвольном стиле. Количество слайдов должно быть не менее 15. Работа сдается в виде электронного варианта презентации, кроме того делается распечатка в одном экземпляре в формате 2 слайда на лист. Распечатка презентации может быть скреплена вместе с письменной работой

Презентация должна быть разработана на основе письменной работы и отражать все основные моменты и выводы данной работы.

Критерии оценивания: правильное выделение проблемы и раскрытие темы; наличие обоснованных выводов; наличие собственной позиции; оформление; выступление.

### **5.3. Примерная тематика курсовых работ**

Не предусмотрено.

### **5.4. Промежуточная аттестация**

Перечень вопросов к экзамену:

1. Перечислить основные этапы развития исследований, касающихся процессного подхода в менеджменте качества и управлении организацией в целом. Объяснить сущность каждого этапа.
2. Перечислить и объяснить недостатки функционального управления. Приведите примеры.
3. Объясните преимущества внедрения процессного подхода. Перечислите основные этапы разработки процессной модели.
4. Назовите основные международные, национальные и отраслевые стандарты, в которых установлены требования к процессному управлению. В чем заключаются эти требования.
5. Назовите основные проблемы, возникающие при внедрении процессного подхода, и объясните их природу.

6. Объясните принципы взаимодействия процессов. Объясните особенности формирования процессных моделей с учетом отраслевой специфики.
7. Что такое «идентификация процессов». Перечислите основные этапы идентификации и развертывания системы процессов в организации.
8. Назовите признаки классификации процессов по принципу добавленной ценности. Охарактеризуйте каждую группу процессов, исходя из данной классификации.
9. Назовите признаки классификации процессов по принципу инициации процессов. Охарактеризуйте каждую группу процессов, исходя из данной классификации.
10. Назовите признаки классификации процессов Д.Гарвина. Охарактеризуйте каждую группу процессов, исходя из данной классификации.
11. Перечислите основные шкалы оценивания процессов и охарактеризуйте каждую шкалу.
12. Какие методы описания процессов применяются на практике? Укажите их достоинства и недостатки.
13. Какие факторы учитываются при определении методов и объемов документирования процессов? Чем определяется выбор формы документирования?
14. Каковы цели организации мониторинга процессов? Какие виды мониторинга могут применяться в зависимости от поставленных целей?
15. Объясните влияние развития процессного управления на изменение подходов в стандартизации в России и в международной практике.
16. Приведите определение терминов «бизнес-процесс» и «кросс-функциональный процесс», объясните сходство и различия этих терминов.
17. Объясните механизм формирования процессной модели на основе цикла PDCA и возможности его практического применения.
18. Объясните особенности программных продуктов для процессного моделирования.
19. Объясните понятие процессного ландшафта. Назовите особенности использования процессных ландшафтов при организации управления предприятием.
20. Перечислите преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения табличной формы описания процессов.
21. Перечислите преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения простой графической форма описания процессов.
22. Перечислите преимущества, недостатки, формы реализации и результаты применения специализированная графическая форма описания процессов.
23. Объясните механизмы влияния процессного моделирования в управлении качеством на трансформацию организационной структуры. Перечислите типы организационных структур.
24. Объясните особенности матрицы ответственностей как инструмента процессного моделирования и оптимизации процессных моделей

- управления. Перечислите достоинства и недостатки применения матриц процессов в управленческих системах.
25. Опишите основные методы и инструменты формирования и определения критериев результативности процессов.
  26. Приведите примеры индивидуальной и командной ответственности в рамках реализации процессов.
  27. Объясните сущность процессно-ориентированного анализа рентабельности, перечислите методы и формы проведения данного вида анализа.
  28. Объясните влияние методик BSC и KPI на оценивание результативности, эффективности и рентабельности процессов.
  29. Объясните понятия «оптимизация», «моделирование», «реинжиниринг» и их применение в рамках процессной модели управления системами менеджмента качества.
  30. Перечислите элементы и методы оптимизации и реинжиниринга процессов.

## **6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине характеризующих этапы формирования компетенции(ий), представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, ежегодно обновляется. Для промежуточной аттестации в виде экзамена КОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

**Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией

кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета, *института*).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/ институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

- результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

- результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;
- результаты выполнения контрольных работ;
- результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

- результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

- посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

- своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

- результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

**Промежуточная аттестация** обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

## **7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с**

## ограниченными возможностями

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	<i>Аудiallyно-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам



		восприятие.
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осознательный	<i>визуально-кинестетические</i> , предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:
	Слабослышащие . Способ восприятия информации: Зрительно-осознательно-слуховой	<i>аудио-визуальные</i> , основанные на представлении учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; <i>аудиально-кинестетические</i> , предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; <i>аудио-визуально-кинестетические</i> , базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осознательно-слуховой	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>визуально-кинестетические</i>;</li> <li>– <i>аудио-визуальные</i>;</li> <li>– <i>аудиально-кинестетические</i>;</li> <li>– <i>аудио-визуально-кинестетические</i>.</li> </ul>

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		Образовательные ресурсы				
		Электронные				Печатные
		мультимедиа	графические	аудио	текстовые, электронные аналоги печатных изданий	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели))	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ

С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>устная проверка:</i> дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.</li> </ul>
С нарушениями слуха	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>письменная проверка:</i> контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО:</i> работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.</li> </ul>
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>письменная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;</li> <li>– <i>устная проверка, с использованием специальных технических средств</i> (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;</li> <li>– <i>с использованием компьютера и специального ПО</i> (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.</li> </ul>

### 7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

*Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.*

*Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ* направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

## **7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями**

*Форма промежуточной аттестации* устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

*Промежуточная аттестация*, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.