

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Управление бизнес-процессами в медицинской организации»
для обучающихся 2023, 2022 года поступления
по образовательной программе
38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) Управление в здравоохранении
(бакалавриат),
форма обучения очная, очно-заочная
на 2026-2027 учебный год**

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля на занятиях (ТК), оценки самостоятельной работы обучающихся (СР), проведения промежуточной аттестации (ПА), позволяющие проверить сформированность у обучающихся предусмотренных программой дисциплины знаний (з) / умений (у) / навыков (н) (ЗУН):

ПК-1.1.1. Знает кросс-функциональный процесс или административный регламент организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен разрабатывать и совершенствовать кросс-функциональный процесс организации или административный регламент организации	ПК-1.1 Знает: ПК-1.1.1. Знает кросс-функциональный процесс или административный регламент организации сферы здравоохранения	з-1. Знает основы анализа бизнес-процессов и управления проектами

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА

1.	Модуль 1. Введение. Основы управления бизнес-процессами. Модульная единица 1. Процесс и его компоненты. Модульная единица 2. Система управления процессами. Модуль 2. Специфика управления бизнес-процессами в медицинской организации Модульная единица 3. Анализ процессов в медицинской организации. Модульная единица 4. Совершенствование бизнес-процессов в медицинской организации.	1. Установите последовательность	Установите последовательность этапов оптимизации бизнес-процессов Запишите соответствующую последовательность цифр. 1) анализ текущих процессов 2) внедрение изменений 3) определение целей оптимизации 4) мониторинг результата	1) анализ текущих процессов 3) определение целей оптимизации 2) внедрение изменений 4) мониторинг результата	да	да	нет
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется упорядоченная последовательность взаимосвязанных действий, направленных на получение определенного результата и создающих ценность для клиента или организации?	процесс	да	нет	да

ПК-1.2.1. Умеет разрабатывать и совершенствовать кросс-функциональный процесс или административный регламент организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен разрабатывать и совершенствовать кросс-	ПК-1.2 Умеет: ПК-1.2.1. Умеет разрабатывать и	у-1. Умеет применять методы обработки

функциональный процесс организации или административный регламент организации	усовершенствовать функциональный процесс или административный регламент организации сферы здравоохранения	кросс- или данных в управленческих системах сферы здравоохранения
---	---	--

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА
1	Модуль 1. Введение. Основы управления бизнес- процессами. Модульная единица 1. Процесс и его компоненты. Модульная единица 2. Система управления процессами.	1. Выбор нескольких правильных ответов	Выберите три верных ответа из шести. Какие из перечисленных инструментов относятся к моделированию бизнес-процессов? 1) BPMN 2) SWOT-анализ 3) UML 4) Lean-методология 5) диаграмма потоков данных 6) анализ баланса предприятия	1) BPMN 3) UML 4) Lean-методология	да	да	нет
		2. Вопросы с развернутым ответом	Как называется целенаправленная деятельность по улучшению структуры и результатов процессов в медицинской организации	совершенствование	да	нет	да

			(уменьшение потерь, сокращение времени ожидания, повышение качества услуг)?				
--	--	--	---	--	--	--	--

ПК-1.3.1. Владеет навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса или административного регламента организации сферы здравоохранения

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-1. Способен разрабатывать и усовершенствовать кросс-функциональный процесс организации или административный регламент организации	ПК-1.3 Владеет: ПК-1.3.1. Владеет навыками разработки и усовершенствования кросс-функционального процесса или административного регламента организации сферы здравоохранения	н-1. Имеет навык (опыт деятельности) разработки плана и управленческих технологий медицинской организации в рамках моделирования бизнес-процессов

№	Раздел(ы), подразделы(ы) дисциплины (модули, модульные единицы), формирующий(е) данный ЗУН	Тип задания	Содержание задания	Правильный ответ	Для какого вида контроля предназначен		
					ТК	СР	ПА
1	Модуль 2. Специфика управления бизнес-процессами в медицинской организации Модульная единица 3. Анализ процессов в медицинской организации. Модульная единица 4. Совершенствование бизнес-процессов в медицинской организации.	1. Установите соответствие	Установите соответствие между подходами к управлению бизнес-процессами и их описаниями. Подходы: 1. Lean 2. Six Sigma 3. Agile	Lean - фокусируется на устранении потерь и увеличении ценности для клиента Six Sigma - ориентирован на улучшение качества путем снижения вариативности процесса	да	да	нет

			4. TQM (Total Quality Management) Характеристики: А. фокусируется на устранении потерь и увеличении ценности для клиента Б. ориентирован на улучшение качества путем снижения вариативности процесса В. использует короткие итерации для быстрого реагирования на изменения Г. включает вовлечение всех сотрудников в непрерывное улучшение качества	Agile - использует короткие итерации для быстрого реагирования на изменения TQM (Total Quality Management) - включает вовлечение всех сотрудников в непрерывное улучшение качества			
		2. Ситуационные задачи/кейсы	Вы – менеджер по качеству в городской поликлинике. Руководство поставило задачу сократить время ожидания приема врача терапевта. Для этого вы решили сначала подробно описать текущий путь пациента от записи до выхода из кабинета, фиксируя все шаги, участников и	анализ	да	нет	да

			задержки. Какую ключевую процедуру работы с бизнес-процессами вы выполняете на этом этапе?				
--	--	--	--	--	--	--	--

2. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Определение и сущность понятия «процесс».
2. Модели и инструменты, используемые для описания бизнес-процессов.
3. Подробный пример бизнес-процесса из деятельности предприятия.
4. Функциональный и процессный подходы к управлению.
5. Основные правила процессного подхода.
6. Требования стандарта ISO 9001:2008 (общие требования).
7. Понятие системы оперативного управления процессом.
8. Система управления бизнес-процессами (СУБП).
9. Необходимость формализации бизнес-процессов предприятия.
10. Необходимость управления бизнес-процессами.
11. Какие выгоды дает описание бизнес-процессов предприятию.
12. Кто является владельцем процесса? Обязанности владельца бизнес-процесса.
13. Минимальные элементы процессного подхода для больницы.
14. Суть процессного подхода в управлении. Чем он отличается от функционального («ручного») управления в регистратуре?
15. Картирование потока создания ценности (Value Stream Mapping) для процесса «Проведение КТ»: время, не добавляющее ценности.
16. Медицинская информационная система (МИС) как инструмент управления процессами. Какие модули МИС автоматизируют поток пациентов?
17. Методика функционально-стоимостного анализа (ФСА) медицинской услуги. Себестоимость простой мед услуги (ПМУ).
18. Назовите классификацию бизнес-процессов: основные, вспомогательные (обеспечивающие) и процессы управления. Приведите примеры для клинико-диагностической лаборатории.
19. Опишите процесс «Организация экстренной помощи в приемном покое». Как измерить его эффективность? (Время ожидания врача).
20. Опишите процесс внутреннего контроля качества (ВКК) и безопасности меддеятельности. Цикл Деминга (PDCA) при разборе летального случая.
21. Опишите процесс организации плановой госпитализации: от записи до перевода в палату (входы/выходы, поставщики/потребители).

22. Опишите сквозной процесс «Лечение пациента с COVID-19»: маршрутизация, фильтр-бокс, КТ, кислородная поддержка.
23. Определение бизнес-процесса. Чем процесс оказания медицинской услуги отличается от процесса в промышленности?
24. Организация процесса проведения предсменных (предрейсовых) осмотров сотрудников скорой помощи как бизнес-процесс.
25. Перечислите и охарактеризуйте основные виды медицинских организаций по типу собственности и мощности (стационар, поликлиника, диагностический центр).
26. Показатели доступности и качества медпомощи (по приказу Минздрава). Какие из них являются KPI для главного врача?
27. Понятие «узкое место» (bottleneck) в работе дневного стационара. Методы выявления и устранения.
28. Принципы «бережливого производства» в работе операционного блока: канбан для расходников, стандарт пересменки.
29. Процесс диспансерного наблюдения хронических больных: автоматизация напоминаний и контроль явки.
30. Процесс управления жалобами и обращениями граждан (досудебное урегулирование). Корректирующие и предупреждающие действия.
31. Процесс управления лекарственными средствами: от заявки склада до введения препарата пациенту. Риски на каждом этапе.
32. Процесс управления медицинскими кадрами: подбор, адаптация, непрерывное образование (НМО). Расчет нагрузки врача.
33. Риск-менеджмент в процессах стационара: как предотвратить падение пациента или врачебную ошибку (анализ видов и последствий отказов, FMEA)?
34. Стратегическое управление бизнес-процессами: реинжиниринг (BPR) в многопрофильной больнице. Пример удачного реинжиниринга (отказ от бумажных историй болезни).
35. Управление процессом реабилитации пациента (от направления до выписки). Междисциплинарная бригада как субъект процесса.
36. Управление цепочкой поставок медоборудования: ввод в эксплуатацию, ТО, ремонт (бизнес-процесс «Инженерная служба»).
37. «Дорожная карта пациента» (Patient Journey Map). Ее значение при оптимизации процессов.
38. Аутсорсинг в здравоохранении.
39. Бенчмаркинг в управлении клиникой. Сравнение процессов в платной и бюджетной части.
40. Характеристика клинико-статистические группы (КСГ). Их влияние на процесс финансового планирования стационара.

3. Пример билета для промежуточной аттестации:

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Волгоградский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Дисциплина: Управление бизнес-процессами в медицинской организации

Бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленность (профиль) «Управление в здравоохранении»

Учебный год: 2026-2027

Экзаменационный билет № 6

Экзаменационные вопросы:

1. Определение и сущность понятия «процесс».
2. Необходимость управления бизнес-процессами.

Экзаменационная задача:

Клиент бизнес-процесса предлагает оптимизацию. А владелец бизнес процесса отвергает этот вариант и говорит, что эта оптимизация не нужна. Разработайте алгоритм аргументации.

Заведующий кафедрой

С.Ю. Соболева

В полном объеме фонд оценочных средств по дисциплине доступен в ЭИОС ФГБОУ ВО ВолгГМУ Минздрава России.

Рассмотрено на заседании кафедры экономики и менеджмента им. Н.П. Григоренко, протокол от «02»июня 2026 г. № 11.

Заведующий кафедрой



С.Ю. Соболева