Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ахвердова Ольга Альбертовна
Должность: Директор
Дата подписания: 14.09.2026 09:47:00
Уникальный программный ключ:
4927f743b64a570c75[illegible]

ПЯТИГОРСКИЙ МЕДИКО-ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
– филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
_____ О.А. Ахвердова

« 28 » августа 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Б1.В.02УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

По направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)
Направленность (профиль): Управление и экономика сферы здравоохранения
Квалификация выпускника: бакалавр
Кафедра: менеджмента и экономики

Курс – 5
Семестр – 10
Форма обучения – очно-заочная
Лекции – 26 часов
Практические занятия − 36 часа
Самостоятельная работа – 93,7 часов
Промежуточная аттестация: Экзамен – 10 семестр
Всего: 5 ЗЕ (180 часов)

Пятигорск, 2026

Рабочая программа дисциплины «Управление бизнес-процессами в организациях сферы здравоохранения» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 970)

Разработчики программы:
Доцент, канд. экон. наук Е.А. Сергеева

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента и экономики протокол № 1 от «27» августа 2026 г.
Заведующий кафедрой менеджмента и экономики,
канд. экон. наук, доцент Е.А. Сергеева

Рабочая программа согласована с учебно-методической комиссией по циклу гуманитарных дисциплин
протокол № 1 от «27» августа 2026 г.
Председатель УМК Е.В. Говердовская

Рабочая программа согласована с библиотекой
Заведующая научной библиотекой А.О. Атакуева

Внешняя рецензия дана заместителем начальника планово-экономического отдела ФГБУ СКФНКЦ ФМБА России Белозеровой Т.В.

И.о. декана фармацевтического факультета Е.И. Хартюнова

Рабочая программа утверждена на заседании Центральной методической комиссии
Протокол № 1 от «28» августа 2026 г.

Рабочая программа утверждена на заседании Ученого совета
Протокол № 1 от «28» августа 2026 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины - рассмотрение методологии, а также овладение технологией и методами проектирования бизнес-процессов в организациях сферы здравоохранения, системной структуризации материальных, финансовых и информационных потоков с целью оптимизации организационной структуры, распределения и минимизации использования различных ресурсов, повышения качества услуг здравоохранения.

Задачи дисциплины:

- овладение методами анализа и моделирования бизнес-процессов организаций, в том числе медицинских;
- освоение методологии и технологии проектирования бизнес-процессов, в том числе в организациях сферы здравоохранения;
- разработать проект структуры бизнес-процессов в медицинской организации, включающий структуризацию материальных, финансовых и информационных потоков с целью упрощения организационной структуры, распределения и минимизации использования различных ресурсов, повышения качества медицинской помощи.
- воспитательной задачей является формирование гражданской позиции, активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего общечеловеческие гуманистические и демократические ценности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление бизнес-процессами в организациях сферы здравоохранения» относиться к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока 1 «дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Управление бизнес-процессами в организациях сферы здравоохранения» изучается на 5 курсе, в 10 семестре очно-заочной формы обучения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ОП (компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
		Знать	Уметь	Иметь навык (опыт деятельности)
ПК-1 Способен принимать организационно-управленческие решения по управлению процессами организации сферы здравоохранения	ПК-1.1. Проводит анализ показателей деятельности структурных подразделений организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления; разрабатывает рекомендации по использованию научно обоснованных методов комплексного решения задач тактического планирования организации здравоохранения	- основные положения процессного подхода и классификацию бизнес-процессов медицинской организации; - основы построения единого информационного пространства для контроля, планирования и управления организацией; - сущность бизнес-	- применять полученные теоретические знания при осуществлении управления бизнес-процессами организации здравоохранения; - идентифицировать бизнес-процессы в организации здравоохранения;	- практическими навыками проведения и оформления реинжиниринга бизнес-процессов, оценки их эффективности в организации здравоохранения; - моделирования единого информационного пространства контроля, планирования и управления процессами в организации здравоохранения

		процесса, его элементы, виды и подходы к организации и управлению;место и роль реинжиниринга в управлении бизнес – процессами организации здравоохранения;		
	ПК-1.3. Выполняет расчеты, необходимые для составления проектов перспективных планов деятельности организации	- теоретические основы управления бизнес-процессов и его виды; этапы организации реинжиниринга бизнес-процессов; организационные инструменты управления и моделирования бизнес-процессов; - теории системного анализа, процессного управления, общей структуры предприятия, включающий	анализировать, систематизировать и обобщать модели функциональных, организационных и информационных процессов бизнеса; - проектировать, моделировать, документировать и анализировать бизнес-процессы организации с учетом особенностей деятельности организаций	навыками диагностирования параметров моделей бизнес-процессов организации здравоохранения; навыками проектирования бизнес-процессов с учетом особенностей деятельности организаций сферы здравоохранения, оценивать результат.

		структуризацию материальных, финансовых и информационных потоков с целью распределения и минимизации использования различных ресурсов, повышения качества медицинской помощи	сферы здравоохранения	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
	– историю возникновения и эволюцию концепции процессного подхода и управления бизнес-процессами; основной понятийный аппарат, термины и определения управления бизнес-процессами; – методологию и принципы процессного управления; – основные принципы оформления результатов работы по анализу бизнес- процессов; – методы реинжиниринга бизнес-процессов, как метод антикризисного управления; – методы оценки эффективности организации; – факторы, влияющие на конкурентоспособность компании.
3.2	**Уметь:**
	- оценивать и анализировать достоинства и недостатки различных типов управления и последствия их применения; – ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией процессного подхода; – анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию; – моделировать бизнес-процессы и анализировать модели бизнес-процессов; – использовать информационные технологии при проведении моделирования и оптимизации бизнес-процессов; – принимать эффективные решения при проведении реинжиниринга; – управлять производственной, маркетинговой, инновационной, кадровой и финансовой сферами деятельности предприятия на основе методологии процессного управления
3.3	**Иметь навык (опыт деятельности):**
	– владения инструментами анализа и проектирования бизнес-процессов; – методами диагностирования параметров моделей бизнес-процессов; – программными средствами моделирования и анализа бизнес-процессов; – методами диагностирования финансово-экономического состояния организации; – методами реинжиниринга и совершенствования бизнес-процессов; - меть опыт оценки эффективности бизнес-процессов в организации.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		10
1.Контактная работа обучающихся с преподавателем:	**68,3**	**68,3**
Аудиторные занятия всего, в том числе:	**62**	**62**
Лекции	26	26
Лабораторные	-	-
Практические занятия	36	36
Контактные часы на аттестацию (экзамен)	0,3	0,3
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	**93,7**	**93,7**
Контроль	**18**	**18**
ИТОГО:	**180**	**180**
Общая трудоемкость	**180/5**	**180/5**

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование модулей дисциплины	Содержание раздела	Индикатор достижения компетенции
1	Модуль1. Сущность процессного подхода и идентификация бизнес-процессов в медицинской организаци	Понятие бизнес-процесса, классы бизнес-процессов. Роль бизнес-процессов в реализации цели функционирования предприятия. Состав и классификация компонент бизнес- процессов. Основные концепции улучшения бизнес-процессов. Понятие процессов управления бизнес-процессами, состав функций управления. Возникновение потребности и актуальные проблемы реинжиниринга бизнес-процессов. Понятие и цели реинжиниринга бизнес-процессов. Принципы реинжиниринга бизнес-процессов (РБП). Критерии эффективности организации бизнес-процессов. Условия успеха в проведении РБП. Используемые в РБП информационные технологии. Классификация бизнес-процессов медицинской организации	ПК-1.1., ПК-1.3.
2	Модуль 2. Моделирование, документирование и анализ бизнес-процессов медицинской организации	Классификация методологий анализа, моделирования и проектирования бизнес-процессов. Методы и инструментальные средства реинжиниринга бизнес-процессов. Мето-дологии моделирования бизнес-процессов и CASE-технологии. Сущность методологии функционального моделирования бизнес-процессов. Методы статического и динамического моделирования бизнес- процессов. Структурный подход к моделированию бизнес-процессов. Цели и задачи структурного анализа. Базовые понятия и основы структурного анализа. Виды стратегических	ПК-1.1., ПК-1.3.

		моделей в структурном анализе. Диаграммы структурного анализа. Использование корпоративной информационной системы при реорганизации бизнес-процессов. Инструментальные средства структурного анализа бизнес-процессов Design/IDEF, ARIS. Моделирование и документирование бизнес-процессов медицинской организации. Стандарты моделирования и документирования бизнес-процессов	
3	Модуль 3. Методология инжиниринга бизнес-процессов в здравоохранении	Этапы реинжиниринга бизнес-процессов, постановка проблемы и выделение базовых бизнес-процессов. Организация работ по реинжинирингу бизнес-процессов. Обратный инжиниринг – исследование существующих бизнес-процессов. Прямой инжиниринг – построение новых бизнес-процессов. Методы проведения реинжиниринга бизнес-процессов: построение сбалансированной системы показателей для определения целевых характеристик; моделирование бизнес-процессов; обсуждение проекта методом "мозгового штурма"; использование CASE-технологий для разработки информационных систем и подготовки документации проекта; обучение персонала компании. Конфигурация информационных систем планирования и управления ресурсами (ERP - систем).	ПК-1.1., ПК-1.3.
4	Модуль 4. Технология динамического анализа бизнес-процесс и этапы работ по инжинирингу в медицинской организации	Критерии динамического анализа эффективности организации бизнес-процессов: сред-нее время цикла выполнения процесса, коэффициенты использования ресурсов, пропускная способность операций, средние	ПК-1.1., ПК-1.3.

		издержки процесса, финансовые потоки. Сценарии динамического анализа использования ресурсов и организации бизнес-процесса. Моделирование вариантов организации бизнес-процессов. Статистическая обработка результатов динамиче-ского анализа бизнес-процессов. Инструментальные средства динамического анализа орга-низации бизнес- процессов: ReThink, ARIS Simulation	
5	Модуль 5. Управление бизнес-процессами	Эволюция систем управления бизнес- процессом. Основные этапы управления бизнес-процессом и методы их автоматизации. Языки описания потоков работ бизнес-процесса. Графические нотации описания потоков работ бизнес-процесса. Интеграция приложений на основе BPM систем. Инструментальные средства автоматизации управления бизнес- процессами: платформа CrossVision фирмы SoftwareAG.	ПК-1.1., ПК-1.3.

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Модуль1. Сущность процессного подхода и идентификация бизнес-процессов в медицинской организации	4	-	6	16
Модуль 2. Моделирование, документирование и анализ бизнес-процессов медицинской организации	4	-	6	18
Модуль 3. Методология инжиниринга бизнес-процессов в здравоохранении	6	-	8	20
Модуль 4. Технология динамического анализа бизнес-процесс и этапы работ по инжинирингу в медицинской организации	6	-	8	20
Модуль 5. Управление бизнес-процессами	6		8	19,7
Итого (часов)	26	-	36	93,7
Форма контроля	Экзамен			

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и проведение исследований разного характера. Работа

основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- написание рефератов;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8.1. Основная литература

1. Назаренко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие : [16+] / А. В. Назаренко, О. С. Звягинцева, Д. В. Запорожец ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 176 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614104 . – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Богатин, Ю. В. Экономическое управление бизнесом : учебное пособие / Ю. В. Богатин, В. А. Швандар. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 391 с. : ил., табл., схем., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615926 . – ISBN 5-238-00324-2. – Текст : электронный.

3. Васильева, Н. В. Управление инновационными процессами : учебное пособие : [16+] / Н. В. Васильева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2020. – 64 с. : ил., табл., граф. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612088 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-2192-7. – Текст : электронный.

8.2. Дополнительная литература

1. Харин, А. А. Управление инновационными процессами : учебник для образовательных организаций высшего образования : [16+] / А. А. Харин, И. Л. Коленский, А. А. (мл.) Харин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 473 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435804 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-5545-0. – DOI 10.23681/435804. – Текст : электронный.

2. Тельнов, Ю. Ф. Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами : методология и технология : учебное пособие / Ю. Ф. Тельнов, И. Г. Фёдоров. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 208 с. : ил. – (Magister). – Режим доступа: по подписке. –

URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682237 – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02622-0. – Текст : электронный.

8.3. Лицензионное программное обеспечение

1. MOODLE e-Learning, eLearningServer, Гиперметод. Договор с ООО «Открытые технологии» 82/1 от 17 июля 2013 г. Бессрочно.
2. Операционные системы OEM (на OSWindows 95с предустановленным лицензионным программным обеспечением): OSWindows 95, OSWindows 98; OSWindowsME, OSWindowsXP; OSWindows 7; OSWindows 8; OSWindows 10. На каждом системном блоке и/или моноблоке и/или ноутбуке. Номер лицензии скопирован в ПЗУ аппаратного средства и/или содержится в наклеенном на устройство стикере с голографической защитой. Бессрочно.
3. Kaspersky Endpoint Security – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License № лицензии 2434191112140152020635.
4. GoogleChrome Свободное и/или безвозмездное ПО;
5. Браузер «Yandex» (Россия) Свободное и/или безвозмездное ПО
6. 7-zip (Россия) Свободное и/или безвозмездное ПО
7. AdobeAcrobatDC / AdobeReader Свободное и/или безвозмездное ПО
8. VooVmeeting Свободное и/или безвозмездное ПО

8.4. Современные профессиональные базы данных

1. ecsocman.hse.ru - Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал
2. clarivate.ru - Мультидисциплинарная база с большей представленностью изданий по наиболее актуальным для российской науки предметным областям.
3. http://inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/ - Библиографические базы данных ИНИОН РАН по социальным и гуманитарным наукам
4. www.elibrary.ru - Научная электронная библиотека.

8.5. Информационные справочные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Режим доступа: http://www.consultant.ru;
2. https://rosstat.gov.ru/ - официальный сайт Федеральной службы государственной статистики

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ,

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) ауд. 5	**Учебное оборудование:** Стол преподавателя (1шт.), стул для преподавателя (1 шт), стол ученический (9 шт.), стул ученический 16 шт); Стационарная доска; **Технические средства обучения:** Ноутбук с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ПМФИ; мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран).
Помещение для самостоятельной работы ауд. 3	**Учебное оборудование:** Стол ученический (2 шт.), стул

	ученический (4 шт); **Технические средства обучения:** компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (2 шт)

10. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ПРИ НАЛИЧИИ)

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

– Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Закона РФ от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Приказа Минобрнауки России от 06.04.2021 N 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности изучения дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

– присутствие ассистента. оказывающего обучающемуся необходимую помощь:

– обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря. к зданию организации;

2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– дублирование звуковой справочной информации визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

– обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации:

3.Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата. Материально- технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров: наличие специальных кресел и других приспособлений).

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

11.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

11.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Оценочные материалы включают в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине. Указанные планируемые задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине, установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины, а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

На этапе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине показателями оценивания уровня сформированности компетенций являются результаты устных и письменных опросов, написание рефератов, выполнение практических заданий, решения тестовых заданий.

Итоговая оценка сформированности компетенций определяется в период государственной итоговой аттестации.

11.2.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация включает следующие типовые задания: вопросы для устного опроса, написание реферата, тестирование, решение ситуационных задач, оценка освоения практических навыков (умений), собеседование по контрольным вопросам.

11.2.1. Вопросы для устного опроса на практических занятиях

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ПК-1.1. Проводит анализ показателей деятельности структурных подразделений организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления; разрабатывает рекомендации по использованию научно обоснованных методов комплексного решения задач тактического планирования организации здравоохранения

Типовые задания, для оценки сформированности знаний

Результаты обучения
Знает основные положения процессного подхода и классификацию бизнес-процессов медицинской организации; основы построения единого информационного пространства для контроля, планирования и управления организацией; сущность бизнес-процесса, его элементы, виды и подходы к организации и управлению;место и роль реинжиниринга в управлении бизнес – процессами организации здравоохранения;

№	Вопрос	Эталонный ответ
1	Назовите основные положения процессного подхода и классификацию бизнес-процессов медицинской организации	Процессный подход — управление организацией через описание, анализ и оптимизацию сквозных бизнес-процессов. Классификация: основные (оказание медпомощи, госпитализация, диагностика), обеспечивающие (управление кадрами, снабжение), управляющие (планирование, учет, контроль)
2	В чем заключаются основы построения единого информационного пространства для контроля, планирования и управления медицинской организацией?	Создание интегрированной системы (МИС), объединяющей все подразделения и процессы, обеспечивающей единое хранилище данных пациентов, отчетности, планирования и контроля, интеграцию с государственными и страховыми сервисами
3	В чем сущность бизнес-процесса в медицинской организации, его элементы, виды и подходы к организации?	Бизнес-процесс — последовательность взаимосвязанных действий по оказанию услуги пациенту. Элементы: входы, выходы, ресурсы, участники, регламенты. Виды: основные, управляющие, обеспечивающие. Подходы: функциональный, процессный, проектный
4	Каково место и роль реинжиниринга в управлении бизнес-процессами организации здравоохранения?	Реинжиниринг — радикальный пересмотр процессов с целью повышения их эффективности. В здравоохранении позволяет сократить время обслуживания пациентов, устранить избыточные операции, оптимизировать маршрутизацию, повысить качество и снизить затраты
5	Какие методологии моделирования бизнес-процессов применяются в медицинских организациях?	BPMN (описание маршрутов пациентов), EPC (диагностика организационных процессов), IDEF0 (анализ взаимодействия подразделений), DFD (потоки медицинской информации), UML (описание системных взаимодействий)
6	В чем заключается теория системного анализа применительно к управлению медицинской организацией?	Рассматривает медорганизацию как сложную систему взаимосвязанных процессов (медицинских, информационных, финансовых), позволяет выявлять узкие места, неоптимальные участки, управлять потоками пациентов, информации и ресурсов
7	Назовите основные организационные структуры управления в здравоохранении и их характеристики	Линейная — прямое руководство; линейно-функциональная — разделение по функциям; матричная — сочетание проектного и функционального управления; проектная — для временных медико-организационных проектов; процессная — управление по процессам оказания помощи

8	Какие ключевые потоки существуют в медицинской организации и как они структурируются?	Материальные (лекарства, оборудование), финансовые (оплата услуг, расчеты с фондами и пациентами), информационные (истории болезни, результаты обследований, расписания, регистратура, лабораторные данные). Их организация важна для повышения качества медпомощи

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ПК-1.3. Выполняет расчеты, необходимые для составления проектов перспективных планов деятельности организации

Результаты обучения
Знает теоретические основы управления бизнес-процессов и его виды; этапы организации реинжиниринга бизнес-процессов; организационные инструменты управления и моделирования бизнес-процессов; теории системного анализа, процессного управления, общей структуры предприятия, включающий структуризацию материальных, финансовых и информационных потоков с целью распределения и минимизации использования различных ресурсов, повышения качества медицинской помощи;

№	Вопрос	Эталонный ответ
1	Что такое управление бизнес-процессами в организации здравоохранения и какие его виды существуют?	Это системный подход к организации, анализу и оптимизации медицинских и административных процессов в учреждении здравоохранения. Виды: основные (оказание медицинских услуг), управляющие (планирование, учет), обеспечивающие (кадровое, материально-техническое, ИТ)
2	Назовите этапы организации реинжиниринга бизнес-процессов в медицине	Постановка проблемы, выделение базовых процессов (прием пациентов, диагностика, лечение, выписка), анализ текущего состояния, проектирование нового процесса, внедрение изменений, мониторинг и контроль
3	Какие организационные инструменты управления бизнес-процессами применимы в здравоохранении?	BPM-системы, ERP-решения (для медицинских учреждений), системы управления медицинской информацией (МИС), специализированные Workflow-системы, системы электронного документооборота, расписания, маршрутизация пациентов
4	Назовите основные методологии моделирования бизнес-процессов в здравоохранении	BPMN — для моделирования маршрутов пациентов; EPC — для диагностики организационных схем; IDEF0 — для анализа взаимодействия подразделений; DFD — для отображения потоков медицинской информации
5	Охарактеризуйте теорию системного анализа в сфере здравоохранения	Системный анализ рассматривает медицинское учреждение как совокупность взаимосвязанных процессов (медицинских, финансовых, информационных), что позволяет выявлять узкие места, дублирование функций и неоптимальные маршруты пациентов
6	Что включает в себя теория процессного управления в медицине?	Ориентирована на управление не отдельными подразделениями, а сквозными процессами: оказание медицинской помощи от поступления до выписки,

		включая лабораторные исследования, консультирование и документооборот
7	Какие существуют организационные структуры предприятия в медицине?	Линейная, линейно-функциональная, матричная, проектная структура, проектно-процессная. Актуальны для распределения потоков пациентов, финансов, кадровых и информационных ресурсов
8	Как структурируются материальные, финансовые и информационные потоки в медицинской организации?	Материальные: лекарства, расходные материалы, оборудование; Финансовые: поступление средств, расчеты с пациентами и страховщиками; Информационные: история болезни, результаты обследований, лабораторные данные, управление очередями
9	Как с помощью реинжиниринга можно повысить качество медицинской помощи?	За счёт сокращения времени обслуживания пациента, устранения дублирующих операций, оптимизации маршрутов пациентов, автоматизации процессов и повышения контроля за качеством оказания медицинских услуг
10	Какие методы анализа и оптимизации бизнес-процессов используются в здравоохранении?	Бенчмаркинг с другими учреждениями, анализ ценности процесса для пациента, функционально-стоимостной анализ (ФСА), имитационное моделирование нагрузки на клинику

Критерии и шкала оценивания устного опроса

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решение задач, - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при трактовке и обосновании выводов
Хорошо	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленный вопросы обучающийся не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетвори тельно	выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности.
Неудовлетво рительно	выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа.

11.2.2. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ПК-1.1. Проводит анализ показателей деятельности структурных подразделений организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления; разрабатывает рекомендации по использованию научно обоснованных методов комплексного решения задач тактического планирования организации здравоохранения

Типовые задания, для оценки сформированности знаний

Результаты обучения
Знает основные положения процессного подхода и классификацию бизнес-процессов медицинской организации; основы построения единого информационного пространства для контроля, планирования и управления организацией; сущность бизнес-процесса, его элементы, виды и подходы к организации и управлению;место и роль реинжиниринга в управлении бизнес – процессами организации здравоохранения;

1. Как называется организация, в которой задачи декомпозируются в задачи структурных подразделений по принципу “одна задача - одно подразделение” и отсутствует обмен результатами работы между подразделениями?

(1) функциональная
(2) иерархическая
(3) процессная
(4) бюрократическая

2. Как называется последовательность действий по обработке информации?

(1) бизнес-функция
(2) бизнес-обработка
(3) бизнес-процесс
(4) бизнес-активность

3. За что отвечают владельцы процессов при процессном подходе к управлению?

(1) контроль за исполнением и повышение эффективности процессов
(2) организация и сопровождение процессов
(3) обеспечение процессов ресурсами
(4) управление исполнением процессов

4. За что отвечают менеджеры процессов при процессном подходе к управлению?

(1) контроль за исполнением и повышение эффективности процессов
(2) организация и сопровождение процессов
(3) обеспечение процессов ресурсами
(4) управление исполнением процессов

5. Какие основные менеджментские роли выделяют при процессном подходе к управлению?

(1) владельцы процессов
(2) исполнители процессов
(3) менеджеры процессов
(4) контролеры процессов

6. Как называют общепризнанные “правильные” модели процессов, обобщающие опыт множества организаций конкретной отрасли или опыт выполнения однотипных процессов?

(1) хорошие действия
(2) лучшие практики
(3) лучшие процессы
(4) необходимые практики

7. При каком организационном дизайне выгода от внедрения процессного подхода будет наименьшей?

(1) механистическая бюрократия
(2) простая структура

(3) профессиональная бюрократия
8. Выберите верное в отношении стандартов де-юре ISO и IEEE утверждение:
(1) процессы разработки стандартов не прозрачны
(2) процессы разработки стандартов прозрачны
(3) процессы разработки стандартов относительно прозрачны
9. Из нижеперечисленного списка выберите международные организации, занимающиеся стандартизацией в области ИТ-процессов
(1) IEEE
(2) MOPI
(3) ISO
(4) COBIT
10. Какой закон Российской Федерации регулирует основные цели и ограничения использования стандартов?
(1) о стандартизации
(2) о лицензировании
(3) о нормировании
(4) о техническом регулировании
11. ARIS - это
(1) методология объектного моделирования
(2) методология структурного моделирования
(3) Графический редактор
(4) Программа для управления качеством
12. Как можно охарактеризовать обобщенный уровень процессов организации:
(1) Процессы верхнего уровня
(2) Логика выполнения процесса
(3) Автоматизированное выполнение шагов процесса
(4) Группы процессов
13. Что описывает модель цепочки добавленного качества Value Added Chain?
(1) Процессы верхнего уровня
(2) Иерархию должностей и их функций
(3) Сценарии процесса
(4) Ресурсное окружение процессов
14. Детализация - это:
(1) Синоним декомпозиции
(2) Обязательный элемент моделирования
(3) Наименьшая часть организационной структуры предприятия
(4) Разбиение модели на части по функциональному принципу
15. К вспомогательным бизнес-процессам часто относят:
(1) Управление персоналом
(2) Маркетинг
(3) Стратегическое планирование
(4) Бюджетирование
16. Какая методология моделирования визуально более современна и более удобна для отображения всех подсистем организации и их взаимосвязей:
(1) Объектная
(2) Структурная
(3) Обе
17. С чего более правильно начинать описание организации?
(1) С организационной структуры
(2) С процессов
(3) С ресурсов
(4) С продуктов и услуг

(5) С финансирования
18. В организации нет должностей, только бизнес-роли. Можно ли разработать смоделировать организационную структуру?
(1) Можно только привязав бизнес-роли к процессам модели VAD
(2) Можно
(3) Можно только при условии наличия регламентов отделов
(4) Невозможно
19. Можно ли на модели организационной структуры отобразить процессы?
(1) Нельзя
(2) Можно
(3) Можно только процессы верхнего уровня
(4) Можно только привязав процессы к объектам организационных единиц
20. «Разработка новых продуктов, технологий и услуг» - это бизнес-процесс:
(1) Развития
(2) Управления
(3) Основной
(4) Вспомогательный
21. К какому типу процессов верхнего уровня относятся «Обучение» и «Научные исследования» в университете?
(1) К основным
(2) К вспомогательным
(3) К процессам развития
(4) К процессам управления
22. Можно ли объект организационной структуры декомпозировать на процесс?
(1) Нет
(2) Да, но только на процесс верхнего уровня
(3) Да, но только объект «Организационная единица»
(4) Да, но только на процесс верхнего уровня

23. Соотнесите вид бизнес-процесса с его примером в медорганизации

Вид бизнес-процесса	Пример
А. Основной	1. Прием и выписка пациента
Б. Управляющий	2. Составление расписания врачей
В. Обеспечивающий	3. Закупка медикаментов

Ответ: А–1, Б–2, В–3

23. Соотнесите понятие с его определением

Понятие	Определение
А. Процессный подход	1. Управление сквозными процессами, обеспечивающими ценность для пациента
Б. Реинжиниринг процессов	2. Радикальный пересмотр и перепроектирование процессов
В. Информационное пространство	3. Интегрированная система данных и управленческих решений

Ответ: А–1, Б–2, В–3

24. Соотнесите элемент бизнес-процесса с его характеристикой

Элемент	Характеристика
А. Вход	1. Ресурсы, информация или запрос пациента
Б. Выход	2. Результат оказания услуги
В. Исполнитель	3. Сотрудник или подразделение, выполняющее процесс

Ответ: А–1, Б–2, В–3

25. Установите правильную последовательность этапов реинжиниринга бизнес-процессов

1 Постановка проблемы

2 Анализ текущих процессов

3 Проектирование нового процесса

4 Внедрение изменений

5 Мониторинг и контроль

Правильная последовательность: 1–2–3–4–5

26. Установите правильную последовательность этапов построения информационного пространства медорганизации

1 Определение потребностей в данных

2 Выбор и внедрение медицинской информационной системы (МИС)

3 Интеграция существующих систем и баз данных

4 Обеспечение доступа пользователей

5 Контроль и поддержка системы

Правильная последовательность: 1–2–3–4–5

27. Установите порядок классификации бизнес-процессов по категориям

1 Основные

2 Управляющие

3 Обеспечивающие

Правильная последовательность: 1–2–3

28. Кратко ответьте на вопрос:Что такое процессный подход и каковы его преимущества для медицинской организации?

Ответ:

Процессный подход — это способ управления организацией через идентификацию, описание и оптимизацию сквозных бизнес-процессов. Преимущества: снижение времени обслуживания пациентов, устранение дублирующих операций, повышение качества медицинских услуг.

29. Кратко ответьте на вопрос:

Перечислите элементы бизнес-процесса и кратко охарактеризуйте их.

Ответ:

1. Вход — данные, запросы, материалы, поступающие в процесс
2. Выход — результат оказания услуги или работы
3. Исполнитель — лицо или подразделение, выполняющее действия
4. Ресурсы — средства, необходимые для выполнения процесса
5. Регламент — правила выполнения процесса

30. Кратко ответьте на вопрос В чем заключается роль реинжиниринга бизнес-процессов в здравоохранении?

Ответ: Реинжиниринг бизнес-процессов в здравоохранении направлен на радикальное пересмотрение и перепроектирование ключевых процессов оказания медицинских услуг с целью повышения их эффективности, снижения затрат и повышения качества помощи пациентам.

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ПК-1.3. Выполняет расчеты, необходимые для составления проектов перспективных планов деятельности организации

Результаты обучения
Знает теоретические основы управления бизнес-процессов и его виды; этапы организации реинжиниринга бизнес-процессов; организационные инструменты управления и моделирования бизнес-процессов; теории системного анализа, процессного управления, общей структуры предприятия, включающий структуризацию материальных, финансовых и информационных потоков с целью распределения и минимизации использования

Результаты обучения
различных ресурсов, повышения качества медицинской помощи;

1. Какой из перечисленных бизнес-процессов относится к основным в медицинской организации?
   - А) Управление закупками
   - Б) Прием пациента на лечение
   - В) Ведение кадрового учета
   - Г) Финансовый контроль

Ответ: Б

2. Что является первым этапом реинжиниринга бизнес-процессов?
   - А) Проектирование новых процессов
   - Б) Постановка проблемы
   - В) Внедрение изменений
   - Г) Мониторинг

Ответ: Б

3. Какой методологией наиболее часто описывают бизнес-процессы медицинских организаций?
   - А) IDEF3
   - Б) DFD
   - В) BPMN
   - Г) SADT

Ответ: В

4. Что относится к обеспечивающим бизнес-процессам в медицинской организации?
   - А) Диагностика пациента
   - Б) Закупка медикаментов
   - В) Регистрация пациента
   - Г) Ведение медицинской карты

Ответ: Б

5. Что включает в себя процессный подход?
   - А) Управление административным персоналом
   - Б) Управление сквозными бизнес-процессами, ориентированными на результат для пациента
   - В) Исключительно бюджетное планирование
   - Г) Отказ от структурных подразделений

Ответ: Б

6. Выберите виды бизнес-процессов в медицинской организации (несколько вариантов):
   - А) Основные
   - Б) Управляющие
   - В) Обеспечивающие
   - Г) Технические

Ответ: А, Б, В

7. Какие ресурсы используются в бизнес-процессах медицинской организации (несколько вариантов):
   - А) Финансовые
   - Б) Материальные
   - В) Информационные
   - Г) Политические

Ответ: А, Б, В

8. Выберите организационные инструменты моделирования бизнес-процессов (несколько вариантов):

- А) BPMN
- Б) ARIS
- В) IDEF0
- Г) Excel

Ответ: А, Б, В

9. Какие задачи решает реинжиниринг бизнес-процессов в здравоохранении (несколько вариантов):
- А) Снижение времени обслуживания пациента
- Б) Повышение качества медицинской помощи
- В) Оптимизация маршрутизации пациентов
- Г) Увеличение административного персонала

Ответ: А, Б, В

10. Что включает в себя структура информационного пространства медицинской организации (несколько вариантов):
- А) МИС
- Б) Базы данных пациентов
- В) Система отчетности
- Г) Спонсорские соглашения

Ответ: А, Б, В

11. Соотнесите элемент бизнес-процесса с его характеристикой:

Элемент	Характеристика
А) Вход	1. Данные или запрос пациента
Б) Исполнитель	2. Лицо или подразделение
В) Выход	3. Результат оказания услуги

Ответ: А–1, Б–2, В–3

12. Соотнесите методологию моделирования с её назначением:

Методология	Назначение
А) BPMN	1. Описание маршрутов работ и процессов
Б) IDEF0	2. Моделирование функций и их связей
В) DFD	3. Анализ потоков данных

Ответ: А–1, Б–2, В–3

13. Соотнесите поток в медицинской организации с примером:

Поток	Пример
А) Материальный	1. Поставка оборудования
Б) Финансовый	2. Оплата услуг
В) Информационный	3. Медицинская карта пациента

Ответ: А–1, Б–2, В–3

14. Установите правильную последовательность этапов реинжиниринга:

1 Постановка проблемы
2 Анализ процессов
3 Проектирование новых процессов
4 Внедрение изменений
5 Контроль

Ответ: 1–2–3–4–5

15. Установите правильную последовательность построения медицинской информационной системы:

1 Определение потребностей
2 Выбор МИС

3) Интеграция систем
4) Обучение персонала
5) Контроль эксплуатации
Ответ: 1–2–3–4–5
16. Классификация бизнес-процессов по приоритетности:
1) Основные
2) Управляющие
3) Обеспечивающие
Ответ: 1–2–3
17. Дайте краткое определение бизнес-процессу в медицинской организации.
Ответ: Последовательность взаимосвязанных действий по оказанию медицинских услуг пациенту.
18. Назовите три вида ресурсов бизнес-процессов в здравоохранении.
Ответ: Материальные, финансовые, информационные.
19. В чем суть реинжиниринга бизнес-процессов?
Ответ: Радикальное пересмотрение и перепроектирование бизнес-процессов для повышения их эффективности и качества медицинской помощи.

Критерии оценки тестирования

Оценка по 100-балльной системе	Оценка по системе «зачтено - не зачтено»	Оценка по 5-балльной системе		Оценка по ECTS
96-100	зачтено	5	отлично	A
91-95	зачтено			B
81-90	зачтено	4	хорошо	C
76-80	зачтено			D
61-75	зачтено	3	удовлетворительно	E
41-60	не зачтено	2	неудовлетворительно	Fx
0-40	не зачтено			F

11.2.2. СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Проверяемые индикаторы достижения компетенции:

ПК-1.1. Проводит анализ показателей деятельности структурных подразделений организации, действующих методов управления при решении производственных задач и выявление возможностей повышения эффективности управления; разрабатывает рекомендации по использованию научно обоснованных методов комплексного решения задач тактического планирования организации здравоохранения

Типовые задания, для оценки сформированности умений, навыков, владений

Результаты обучения
Умеет применять полученные теоретические знания при осуществлении управления бизнес-процессами организации здравоохранения; идентифицировать бизнес-процессы в организации здравоохранения; Владеетпрактическими навыками проведения и оформления реинжиниринга бизнес-процессов, оценки их эффективности в организации здравоохранения; - моделирования единого информационного пространства контроля, планирования и управления процессами в организации здравоохранения

Задания для практического (семинарского) занятия:

1. Перечислите 3 основные объективные причины, вызвавшие необходимость существенных изменений в производстве или организации (проведения реинжиниринга)

1. _____
2. _____
3. _____

2. Приведите примеры бизнес-процессов в здравоохранении -

основной_____

- вспомогательный_____

- управления_____

- развития_____

3. Для совершенствования и развития организаций используются традиционные подходы

1. _____
2. _____
3. _____

4. Целью реинжиниринга бизнес-процессов является системная реорганизация потоков

1. _____
2. _____
3. _____

5. Цели реинжиниринга бизнес-процессов сосредоточены по следующим направлениям

1. _____
2. _____
3. _____

6. Перечислите инструменты реинжиниринга бизнес-процессов

1. _____
2. _____
3. _____

7. Перечислите участников проекта реинжиниринга бизнес-процессов

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

8. Результаты идентификации бизнес-процессов отражаются в следующих атрибутах:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

9. Перечислите показатели эффективности бизнес-процессов

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

ЗАДАЧА 1

Организация:

Городская поликлиника, 150 сотрудников, отделения: терапевтическое, педиатрическое, лабораторное, административное, IT-поддержка.

Описание:

Обслуживает 1200 пациентов в неделю. Проблема: долгое время ожидания приема, неудовлетворенность пациентов.

Задание:

1. Нарисуйте оргструктуру.
2. Выделите и классифицируйте бизнес-процессы: генеральный, поддерживающие, управляющие, развитие.
3. Проанализируйте методы управления, выявите узкие места.
4. Разработайте рекомендации по оптимизации, предложите методы тактического планирования.

ПРИМЕР РЕШЕНИЯ:

1. **Оргструктура:**
   - Директор
   - Заместитель по медчасти
   - Отделения (терапия, педиатрия, лаборатория)
   - Административный отдел
   - IT-отдел
2. **Бизнес-процессы:**
   - Генеральный: Прием и лечение пациентов
   - Поддерживающие: Закупки, администрирование, IT-поддержка
   - Управляющие: Планирование ресурсов, кадровое управление
   - Развития: Внедрение новых медицинских технологий
3. **Анализ:**
   - Узкие места: очередь на прием, недостаточная автоматизация записи, слабая координация отделений.
   - Методы: устаревшие расписания, ручной документооборот.
4. **Рекомендации:**
   - Внедрение электронной записи пациентов
   - Оптимизация расписания врачей (тактическое планирование)
   - Автоматизация процессов приема и учета пациентов
   - Повышение квалификации персонала по работе с ИТ-системами

ЗАДАЧА 2

Организация:

Районная больница, 300 сотрудников, отделения: хирургия, интенсивная терапия, приемное, снабжение, финансы.

Описание:

Проблема: слабая координация отделений, что влияет на сроки лечения и загрузку оборудования.

Задание:

1. Опишите оргструктуру с выделением подразделений.
2. Сформулируйте генеральный и ключевые поддерживающие процессы.
3. Проанализируйте показатели и методы управления.
4. Предложите решения и методы планирования для улучшения координации и загрузки.

ПРИМЕР РЕШЕНИЯ:

1. Оргструктура с четким разграничением отделений.
2. Генеральный процесс: оказание медицинской помощи пациенту с хирургическим вмешательством.
3. Поддерживающие: снабжение, финансовый контроль, IT-поддержка.
4. Анализ: неэффективная коммуникация между приемным и хирургическим отделениями, задержки в использовании оборудования.
5. Рекомендации:
   - Внедрение системы централизованного планирования загрузки оборудования
   - Регулярные совещания координации между отделениями
   - Использование программных средств для планирования смен и ресурсов

ЗАДАЧА 3

Организация:

Кардиологическая клиника, 100 сотрудников, отделения: диагностика, лечение, реабилитация, IT-поддержка.

Описание:

Клиника планирует расширять услуги и улучшать качество, нужна реорганизация бизнес-процессов.

Задание:

1. Составьте оргструктуру с выделением процессов развития и управления.
2. Определите генеральный и процессы развития.
3. Проанализируйте возможности повышения эффективности.
4. Разработайте рекомендации по тактическому планированию для поддержки роста и качества.

ПРИМЕР РЕШЕНИЯ:

1. Организационная структура с выделением отдела развития.
2. Генеральный процесс: диагностика и лечение сердечно-сосудистых заболеваний.
3. Процессы развития: внедрение новых методов диагностики, телемедицина.
4. Анализ: недостаточная интеграция отделений, слабая система мониторинга показателей.
5. Рекомендации:
   - Внедрение системы KPI для оценки работы отделений
   - Разработка плана обучения персонала новым методикам
   - Использование программ тактического планирования для распределения ресурсов

ЗАДАЧА 4

Организация:

Медицинский центр, 200 сотрудников, цель — внедрение ERP-системы для комплексного управления.

Описание:

Необходимость снижения затрат и улучшения качества за счет интеграции материальных, финансовых и информационных потоков.

Задание:

1. Опишите бизнес-процессы и выделите генеральный.
2. Охарактеризуйте текущие методы управления, выявите недостатки.

3. Предложите план внедрения ERP.
4. Дайте рекомендации по интеграции информационных потоков и тактическому планированию.

ПРИМЕР РЕШЕНИЯ:

1. Генеральный процесс: комплексное предоставление медицинских услуг.
2. Текущие методы — разрозненные, с ручным учетом, дублирование функций.
3. План внедрения ERP:
   - Анализ требований и выбор платформы
   - Пилотный запуск в одном отделении
   - Обучение персонала
   - Полное внедрение с поддержкой ИТ
4. Рекомендации:
   - Централизованное управление закупками и финансами
   - Автоматизация планирования ресурсов и контроля затрат
   - Регулярный мониторинг и корректировка планов

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ПК-1 Способен принимать организационно-управленческие решения по управлению процессами организации сферы здравоохранения

ПК-1.3. Выполняет расчеты, необходимые для составления проектов перспективных планов деятельности организации

Типовые задания, для оценки сформированности умений, навыков, владений

Результаты обучения
Умеет анализировать, систематизировать и обобщать модели функциональных, организационных и информационных процессов бизнеса; проектировать, моделировать, документировать и анализировать бизнес-процессы организации с учетом особенностей деятельности организаций сферы здравоохранения; Владеет навыками диагностирования параметров моделей бизнес-процессов организации здравоохранения; навыками проектирования бизнес-процессов с учетом особенностей деятельности организаций сферы здравоохранения, оценивать результат.

Задания для практического (семинарского) занятия:

Сквозная задача «Моделирование бизнес-процессов»

Задача 1. Схема окружения бизнес-процесса (на примере городской поликлиники)

Описание:

В городской поликлинике выделен генеральный бизнес-процесс «Прием и лечение пациентов». Требуется построить схему окружения (context diagram) этого процесса.

Задание:

- Определите первичные (входящие/исходящие) и вторичные (сопутствующие) потоки информации, ресурсов и материалов, связанных с процессом.
- Постройте графическую схему окружения бизнес-процесса, указав все элементы (актеры, ресурсы, выходы).

Решение:

Схема окружения бизнес-процесса (городская поликлиника)

Описание: Генеральный процесс — «Прием и лечение пациентов».

Эталон:

Первичные выходы:

- Обслуженный пациент
- Медицинская карта пациента
- Результаты диагностики

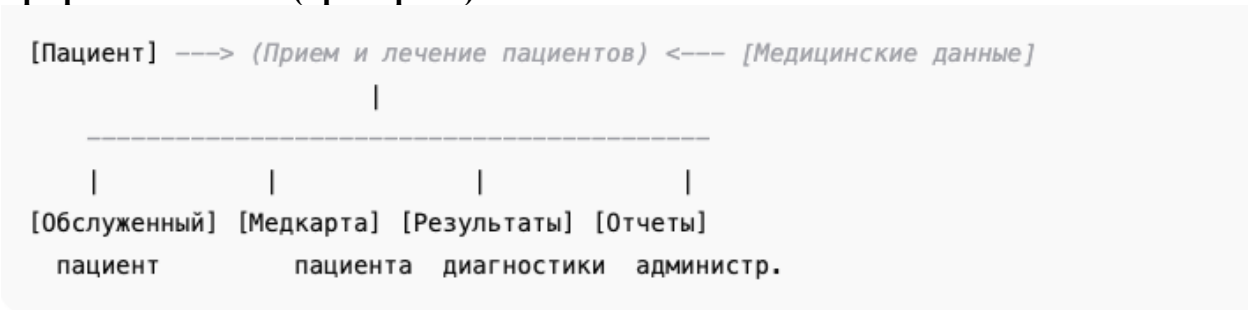
- Отчет о состоянии здоровья

Вторичные выходы:
- Финансовые отчеты
- Отчеты для страховых компаний
- Информационные отчеты для администрации

Входы:
- Заявка пациента на прием
- Медицинские данные и история болезни
- Ресурсы: врач, медсестра, оборудование

Акторы: Пациент, врачи, администраторы, лаборатория, страховые компании.

Графическая схема (примерная):



Задача 2. Дерево и сеть бизнес-процессов (на примере районной больницы)

Описание:

Для районной больницы необходимо структурировать бизнес-процессы.

Задание:

- Составьте пример дерева бизнес-процессов, начиная с генерального (верхнего) уровня.
- Постройте сеть бизнес-процессов, иллюстрируя взаимосвязи и последовательности.

Решение:

Дерево бизнес-процессов:

1. Оказание медицинской помощи (генеральный)
   - 1.1 Прием и диагностика
   - 1.2 Лечение и хирургическое вмешательство
   - 1.3 Реабилитация
   - 1.4 Контроль качества лечения
2. Поддерживающие процессы
   - 2.1 Снабжение и логистика
   - 2.2 Финансовый контроль
   - 2.3 Административное управление
3. Управляющие процессы
   - 3.1 Планирование ресурсов
   - 3.2 Управление персоналом

Сеть бизнес-процессов:

Показывает взаимодействие между процессами, например:
- «Прием и диагностика» → «Лечение» → «Реабилитация»
- «Снабжение» поддерживает «Лечение» и «Реабилитацию»
- «Планирование ресурсов» управляет всеми процессами

Задача 3. Построение SADT-диаграммы (на примере кардиологической клиники)

Описание:

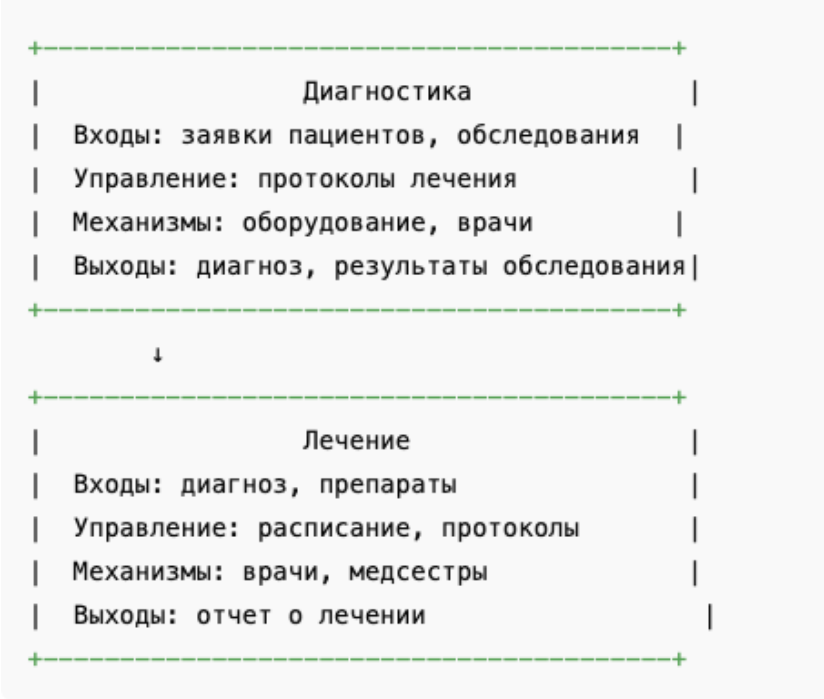
Выделен бизнес-процесс «Диагностика и лечение сердечно-сосудистых заболеваний».
Задание:

- Постройте SADT-диаграмму (Activity Diagram), отражающую функции, входы, выходы, управляющие воздействия и механизмы (ресурсы).

Решение:
Эталон:
Диаграмма разбита на 5 блоков:

- Функция: «Диагностика и лечение»
- Входы: данные обследований, заявки пациентов
- Выходы: результаты лечения, отчеты
- Управление: протоколы лечения, расписание врачей
- Механизмы: медицинское оборудование, персонал

Пример схемы (структурно):



Задача 4. Построение ERD-диаграммы по Питеру Чену (на примере медицинского центра)
Описание:
В медицинском центре выделен бизнес-процесс «Управление медицинскими услугами и ресурсами».
Задание:

- Постройте ERD-диаграмму, включающую основные сущности, их атрибуты и связи, отражающие ключевые данные процесса.

Решение:
Сущности:

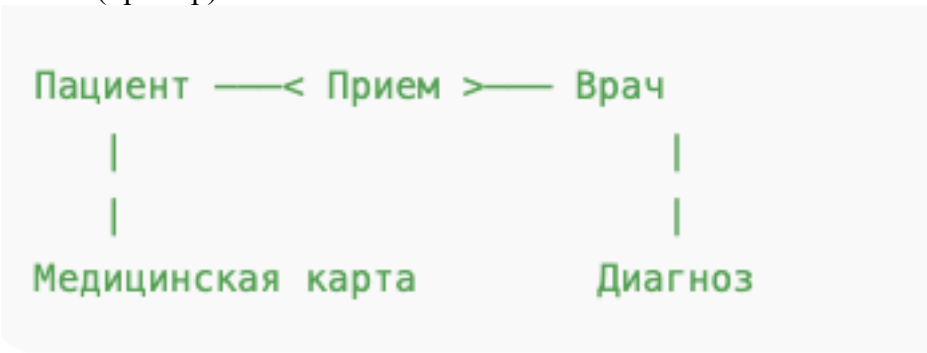
- Пациент (ID, ФИО, дата рождения, контакт)
- Врач (ID, ФИО, специализация)
- Прием (ID, дата, время, статус)
- Диагноз (ID, описание)
- Медицинская карта (ID, история болезни)

Связи:

- Пациент 1 — N Прием
- Врач 1 — N Прием

- Прием 1 — 1 Диагноз
- Пациент 1 — 1 Медицинская карта

Схема (пример):



Задача 5. Пример бизнес-процесса верхнего уровня и его детализация (на примере поликлиники)
Описание:
В городской поликлинике необходимо выделить и детализировать генеральный бизнес-процесс.
Задание:

- Определите бизнес-процесс верхнего уровня (например, «Обслуживание пациента»).
- Детализируйте этот процесс на более мелкие подпроцессы.
- Проведите декомпозицию одного из подпроцессов, например, «Запись на прием».

Решение:
Верхний уровень:

- «Обслуживание пациента»

Детализация:

1. Запись на прием
2. Консультация врача
3. Проведение диагностических процедур
4. Назначение лечения
5. Выписка и оформление документов

Декомпозиция процесса «Запись на прием»:

- 1.1 Получение заявки от пациента
- 1.2 Проверка доступности времени
- 1.3 Подтверждение записи
- 1.4 Напоминание пациенту

Задача 6. Пошаговое индуктивное моделирование бизнес-процесса (на примере клиники)
Описание:
Используя методологию индуктивного моделирования, нужно последовательно создавать модель бизнес-процесса.
Задание:

- Опишите этапы индуктивного моделирования (выделение функций, описание входов/выходов, детализация, проверка).
- Постройте модель по шагам для выбранного процесса, например «Оказание консультационной услуги».

Решение:

Шаг 1. Выделение функций:

- Прием заявки
- Назначение врача
- Проведение консультации
- Выписка рекомендаций

Шаг 2. Определение входов и выходов:

- Вход: заявка пациента
- Выход: консультация и рекомендации

Шаг 3. Детализация:

- Для функции «Проведение консультации» выделить подфункции: сбор анамнеза, осмотр, постановка диагноза

Шаг 4. Проверка модели:

- Убедиться, что модель отражает все основные этапы и корректно описывает взаимодействия

Рекомендации по оформлению задач

- Все схемы и диаграммы оформить графически (рисунки, схемы).
- Использовать стандартные обозначения SADT, ERD, BPMN (если уместно).
- При построении дерева бизнес-процессов четко обозначать иерархию и связи.
- В каждом задании привести краткий словесный анализ и комментарии к построенной модели.

Комплект ситуационных задач «Моделирование и анализ бизнес-процессов»

1. Составьте модель ответственности (RACI) для бизнес-процесса «Прием и регистрация пациента» в городской поликлинике. Укажите роли, ответственные за ключевые этапы: прием заявки, первичный осмотр, оформление документов и информирование пациента.

2. Постройте функциональную структуру бизнес-процесса «Обслуживание пациента» в виде матрицы ответственности. Включите подразделения: регистратуру, медицинскую сестру, врача, администратора и руководителя. Распределите функции по исполнителям.

3. Составьте алгоритм выполнения бизнес-процесса «Регистрация пациента» в виде блок-схемы. Включите этапы приема заявки, проверки документов, заполнения анкеты, принятия решения о госпитализации, и оформления результата.

4. Постройте диаграмму потоков данных (DFD) уровня 0 для бизнес-процесса «Прием пациента» в амбулаторном отделении. Определите основные внешние объекты, процессы, хранилища данных и потоки данных между ними.

5. Опишите движение основных объектов (пациентов, медицинских карт, результатов обследований) по бизнес-процессу «Диагностика и лечение» в вашей организации здравоохранения. Укажите источники, операции и места хранения объектов.

6. Составьте DFD диаграмму уровня 1 для процесса «Ведение медицинской карты пациента», детализируя под-процессы: прием данных, обработка, хранение и передача информации врачам.

1. Модели ответственности за исполнение бизнес-процессов

- Использовать RACI-матрицу (Responsible, Accountable, Consulted, Informed):
  - Responsible — кто выполняет задачу
  - Accountable — кто отвечает за результат

- Consulted — кто консультирует по процессу
- Informed — кто информируется о ходе и результатах

- Пример для процесса «Прием пациента»:

Этап процесса	Медсестра (R)	Врач (A)	Администратор (C)	Руководитель (I)
Регистрация	R		A	I
Медосмотр		A		I
Запись истории	R	A		
Информирование				I

2. Функциональная структура бизнес-процесса в матричном виде

- Строки — функции/задачи бизнес-процесса
- Столбцы — подразделения или исполнители
- Ячейки — обозначают ответственность/участие (например, X или R)

Пример:

Функция / Исполнитель	Админ.	Медсестра	Врач	Руководитель
Регистрация	X			
Прием пациента		X	X	
Диагностика			X	
Оформление документов	X			
Контроль качества				X

3. Алгоритмы выполнения бизнес-процессов

- Построить блок-схему (flowchart), показывающую последовательность действий и решений
- Использовать стандартные блоки:
  - Прямоугольники — действия
  - Ромбы — точки принятия решения
  - Параллелограммы — ввод/вывод данных
  - Стрелки — поток управления

Пример:

1. Пациент регистрируется →
2. Медсестра проводит первичный осмотр →
3. Если нужна консультация врача — перейти к врачу, иначе →
4. Оформить заключение и закрыть процесс

4. Потоковые модели бизнес-процессов

- Построить диаграммы потоков данных (Data Flow Diagrams, DFD)
- Отобразить:
  - Источники/потребители данных (внешние объекты)
  - Процессы/операции (преобразования)
  - Хранилища данных
  - Потоки данных между ними

5. Описание потоков объектов бизнес-процессов

- Выделить основные объекты (пациенты, документы, данные, ресурсы)
- Описать их движения по процессу:
  - Откуда поступают (источники)
  - Какие операции над ними выполняются
  - Куда передаются (потребители/хранилища)

Пример:

- Объект: Медицинская карта
- Путь: Регистрируется → Передается врачу → Вносится запись → Архивируется

6. Диаграммы потоков

- Использовать стандарт DFD (уровни 0, 1 и т.д.) для отображения потоков данных

- На верхнем уровне (контекст) показать основные участники и главный процесс
- Далее — детализировать процессы, показывая внутренние потоки и взаимосвязи

Пример комплексного решения по задаче «Регистрация пациента» (фрагмент из бизнес-процесса здравоохранения)

1. Модель ответственности (RACI)

Этапы процесса	Администратор	Медсестра	Врач	Руководитель
Прием заявки	R			
Проверка документов	R			
Заполнение анкеты	C	R		
Передача информации врачу	I	R	A	
Контроль процесса	I			A

2. Функциональная структура в матричном виде

Функция / Исполнитель	Администратор	Медсестра	Врач	Руководитель
Прием заявки	X			
Проверка документов	X			
Заполнение анкеты		X		
Передача информации		X	X	
Контроль качества				X

3. Алгоритм выполнения (Flowchart)
   - Начало
   - Прием заявки администратором
   - Проверка документов
   - Если документы в порядке → заполнение анкеты медсестрой
   - Медсестра передает данные врачу
   - Врач подтверждает прием
   - Конец процесса
4. Потоковая модель (DFD уровень 0)
   - Внешние участники: Пациент, Медицинское учреждение
   - Процесс: Регистрация пациента
   - Потоки: Заявка пациента → Регистрация → Подтверждение приема → Архив документов
5. Описание потоков объектов
   - Объекты: Заявка пациента, Медицинская карта, Заполненная анкета
   - Поток: Пациент → заявка → администратор → анкета → врач → карта → архив
6. Диаграмма потоков данных (DFD уровень 1)
   - Детализировать под-процессы: прием заявки, проверка документов, заполнение анкеты, передача врачу
   - Показать хранилища данных (архивы, базы)
   - Отобразить связи и потоки между процессами и хранилищами

Критерии оценивания практических заданий

	Критерии оценивания
Решения практического задания	«5» (отлично) – выставляется за полное, безошибочное выполнение задания
	«4» (хорошо) –в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
	«3» (удовлетворительно) – допущены отдельные ошибки при выполнении задания.

	«2» (неудовлетворительно) – отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

11.3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Промежуточная аттестация проводится в формеэкзамена.

Промежуточная аттестация включает следующие типы заданий: собеседование по контрольным вопросам

11.3.1. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ ДЛЯ ЭКЗАМЕНА

№	Вопрос	Индикатор достижения компетенции	Эталонный ответ
1	Дайте определение процессного подхода в управлении медицинской организацией.	ПК-1.1	Метод управления, при котором деятельность организации рассматривается как совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов, направленных на удовлетворение потребностей пациентов.
2	Назовите классификацию бизнес-процессов в медицинской организации.	ПК-1.1	Основные виды: основные (оказание медицинских услуг), вспомогательные (обеспечение ресурсами) и управляющие (управление персоналом, планирование).
3	Какие задачи решает идентификация бизнес-процессов медицинской организации?	ПК-1.1	Определение перечня, границ и взаимодействий бизнес-процессов, определение их владельцев и ответственных, выявление дублирующих и неэффективных процессов.
4	Назовите ключевые этапы моделирования бизнес-процессов медицинской организации.	ПК-1.1	Определение целей моделирования, описание текущих процессов (AS-IS), проектирование целевой модели (TO-BE), анализ отклонений и разработка рекомендаций.
5	Какие методы анализа бизнес-процессов применяются в здравоохранении?	ПК-1.1	Методика SWOT-анализа, причинно-следственный анализ, ABC/XYZ-анализ, потоковые и стоимостные диаграммы, реинжиниринг бизнес-процессов.
6	Что такое диаграмма бизнес-процесса и для чего она применяется?	ПК-1.1	Графическое отображение последовательности операций, участников, ресурсов и потоков информации процесса, необходимое для анализа и оптимизации деятельности.
7	Перечислите типы моделей бизнес-процессов.	ПК-1.1	Функциональные, структурные, потоковые, динамические, информационные, организационные.
8	Назовите основные методологии моделирования бизнес-процессов.	ПК-1.1	IDEF0, BPMN, DFD, EPC, SADT, ARIS.
9	Что такое реинжиниринг бизнес-процессов в	ПК-1.1	Радикальное переосмысление и проектирование бизнес-процессов

	здравоохранении?		медицинской организации для достижения значительных улучшений по ключевым показателям деятельности.
10	Назовите цели реинжиниринга в здравоохранении.	ПК-1.1	Повышение качества медицинских услуг, сокращение времени оказания помощи, снижение затрат, улучшение управления ресурсами и повышение удовлетворенности пациентов.
11	Перечислите этапы проведения реинжиниринга бизнес-процессов.	ПК-1.1	Диагностика, постановка целей, моделирование процессов AS-IS, разработка целевой модели TO-BE, внедрение изменений, мониторинг.
12	Дайте определение динамического анализа бизнес-процессов.	ПК-1.1	Анализ, учитывающий изменения показателей деятельности процессов во времени, позволяющий выявлять узкие места и прогнозировать их поведение в будущем.
13	Какие методы динамического анализа используются в медицинских организациях?	ПК-1.1	Моделирование сценариев, имитационное моделирование, ABC-анализ во времени, корреляционный анализ показателей.
14	Назовите ключевые этапы внедрения инжиниринга в медицинской организации.	ПК-1.1	Формирование проектной группы, диагностика процессов, проектирование целевых процессов, внедрение изменений, контроль эффективности.
15	Перечислите показатели оценки эффективности бизнес-процессов медицинской организации.	ПК-1.1	Время цикла, стоимость процесса, количество ошибок, удовлетворенность пациентов, загрузка ресурсов, финансовая отдача.
16	Что входит в структуру проектной документации по реинжинирингу?	ПК-1.1	Описание текущих процессов, целевые модели, план внедрения, регламенты, должностные инструкции, формы отчетности.
17	Назовите языки описания потоков работ бизнес-процессов.	ПК-1.1	BPMN, EPC, IDEF0, UML-диаграммы деятельности.
18	Какие программные инструменты моделирования бизнес-процессов применяются в здравоохранении?	ПК-1.1	ARIS, Bizagi, Visual Paradigm, Business Studio, Microsoft Visio.
19	Что включает в себя технология построения модели AS-IS?	ПК-1.1	Сбор информации, интервью, изучение документации, построение моделей текущего состояния процессов, выявление проблем.
20	Назовите функции владельца бизнес-процесса.	ПК-1.1	Контроль выполнения процесса, ответственность за результат, инициирование изменений, взаимодействие с другими владельцами

			процессов.
21	Что такое модель TO-BE?	ПК-1.1	Целевая модель бизнес-процесса, отражающая оптимальное состояние процесса после внесения улучшений или реинжиниринга.
22	Что включает в себя SADT-диаграмма?	ПК-1.1	Входы, выходы, механизмы (исполнители) и управление (регламенты, стандарты) процесса.
23	Что такое потоковая модель бизнес-процесса?	ПК-1.1	Модель, показывающая движение объектов (пациентов, информации, документов) по этапам процесса.
24	Назовите методы автоматизации бизнес-процессов в медицинских организациях.	ПК-1.1	Внедрение информационных систем (MIS), использование ERP, CRM, электронных медицинских карт, систем документооборота.
25	Как проводится анализ отклонений показателей деятельности подразделений?	ПК-1.1	Сравнение плановых и фактических данных, выявление причин отклонений, разработка корректирующих мероприятий.
26	Что такое дерево бизнес-процессов организации?	ПК-1.1	Иерархическая структура процессов организации от генерального процесса до элементарных процедур.
27	Назовите основные группы показателей планирования медицинской организации.	ПК-1.3	Финансовые, кадровые, ресурсные, количественные и качественные показатели медицинских услуг.
28	Какие расчеты необходимы для составления проектов перспективных планов?	ПК-1.3	Расчет потребности в ресурсах, прогноз объема медицинской помощи, расчет бюджета, кадровое обеспечение, расчет показателей эффективности.
29	Что такое тактическое планирование в здравоохранении?	ПК-1.1	Краткосрочное планирование деятельности подразделений, направленное на достижение оперативных целей и обеспечение текущей работы.
30	Перечислите основные бизнес-процессы медицинской организации.	ПК-1.1	Регистрация пациента, оказание медицинской помощи, диагностика, госпитализация, ведение медицинской документации.
31	Какие типы потоков существуют в бизнес-процессах?	ПК-1.1	Материальные, информационные, финансовые, кадровые.
32	Что такое организационная структура бизнес-процесса?	ПК-1.1	Распределение функций и ответственности между подразделениями и должностями в рамках бизнес-процесса.
33	Назовите этапы выполнения динамического анализа бизнес-процессов.	ПК-1.1	Определение параметров анализа, сбор данных, построение моделей, анализ результатов, разработка рекомендаций.

34	Какой документ регламентирует бизнес-процесс в организации?	ПК-1.1	Описание бизнес-процесса (регламент), включающий схему процесса, порядок действий, ответственных, документы и показатели.
35	Что такое ERD-диаграмма?	ПК-1.1	Графическое представление взаимосвязей между сущностями (объектами) системы, например, пациентами, услугами, врачами.
36	Назовите принципы построения системы управления бизнес-процессами.	ПК-1.1	Процессная ориентация, системность, измеримость, клиентоориентированность, непрерывное улучшение.
37	Что такое перспективный план медицинской организации?	ПК-1.3	Документ, определяющий основные цели, задачи и мероприятия по развитию учреждения здравоохранения на средне- и долгосрочную перспективу.

11.3.2. Задачи к экзаменационным вопросам

№	Задача	Индикатор достижения компетенции	Эталонный ответ
1	В медицинской организации выявлен низкий уровень удовлетворенности пациентов. Предложите бизнес-процесс, подлежащий анализу и оптимизации.	ПК-1.1	Бизнес-процесс «Регистрация и прием пациента». Анализировать продолжительность, количество ошибок, нагрузку на персонал и уровень сервиса.
2	Составьте классификацию бизнес-процессов городской поликлиники.	ПК-1.1	Основные: амбулаторный прием, диагностика, лабораторные исследования. Вспомогательные: снабжение, архив, кадровая служба. Управляющие: планирование, отчетность, лицензирование.
3	Постройте простую диаграмму AS-IS процесса «Госпитализация пациента» (с указанием участников и этапов).	ПК-1.1	Участники: пациент, приемный врач, медрегистратор. Этапы: регистрация, первичный осмотр, заполнение документации, оформление госпитализации.
4	Проведите анализ процесса «Запись на прием» по критериям: время ожидания, количество возвратов, количество обращений в регистратуру.	ПК-1.1	Сравнить текущие показатели с нормативами: например, время ожидания — 10 мин (норма 5), возвратов — 12% (норма 5%), обращений — 180 в день (высокая нагрузка).
5	Предложите меры по улучшению процесса «Выписка пациента» при задержке выписки более чем на 3 часа после врачебного решения.	ПК-1.1	Внедрение электронной системы оформления выписки, контроль сроков, регламент временных нормативов.
6	Постройте дерево бизнес-процессов для	ПК-1.1	Генеральный процесс: «Диагностика пациента». Ветви:

	диагностического отделения.		«Регистрация исследования», «Проведение процедуры», «Оформление результатов», «Передача результатов врачу».
7	Оцените эффективность процесса «Оказание скорой помощи» по показателям: время доезда, количество жалоб, стоимость вызова.	ПК-1.1	Время доезда — 15 мин (норма 20), жалоб — 2% (допустимо 5%), стоимость вызова — 1500 руб. (бюджет 1600). Процесс эффективен.
8	Разработайте SADT-диаграмму процесса «Амбулаторный прием пациента».	ПК-1.1	Входы: пациент, карта. Выходы: заключение, направление. Управление: регламент приема. Механизмы: врач, медсестра, оборудование.
9	Постройте ERD-диаграмму бизнес-процесса «Проведение УЗИ».	ПК-1.1	Сущности: пациент, врач, исследование, заключение. Связи: пациент → исследование, врач → исследование, исследование → заключение.
10	Определите владельца бизнес-процесса «Лабораторная диагностика».	ПК-1.1	Заведующий лабораторией.
11	Рассчитайте экономию времени при автоматизации регистрации пациента, если время снижается с 12 до 5 минут на 100 пациентов в день.	ПК-1.3	Экономия: (12–5)×100 = 700 мин = 11,7 часов в день.
12	Составьте перспективный план развития диагностического отделения с учетом роста обращаемости на 15%.	ПК-1.3	Увеличение штата на 1 врача и 1 медсестру, приобретение 2 единиц оборудования, увеличение времени работы кабинетов.
13	Определите поток объектов в процессе «Запись на прием».	ПК-1.1	Пациент → электронная заявка/звонок → медрегистратор → расписание → подтверждение записи.
14	Предложите алгоритм действий при выявлении превышения плановых показателей смертности в отделении.	ПК-1.1	1) Анализ данных. 2) Экстренное совещание. 3) Анализ маршрутизации и лечения. 4) Коррекция процессов. 5) Повторный контроль.
15	Составьте диаграмму потоков процесса «Поступление медикаментов на склад».	ПК-1.1	Поставщик → накладная → склад → проверка → размещение → база данных → аптека.
16	Распределите ответственность за процесс «Выписка пациента» по функциональной структуре.	ПК-1.1	Врач — оформление выписки. Медсестра — выдача документов. Регистратор — регистрация.
17	Оцените затраты на проведение одного приема в клинике при стоимости работы врача — 600 руб/час, расходных материалов — 100 руб, времени приема —	ПК-1.3	Стоимость: (600×1/3) + 100 = 200 + 100 = 300 руб.

	20 мин.		
18	Составьте потоковую модель процесса «Заполнение электронной карты».	ПК-1.1	Пациент → прием → врач → ввод данных в систему → сохранение → отчет.
19	Выполните декомпозицию бизнес-процесса «Госпитализация пациента».	ПК-1.1	1) Регистрация. 2) Первичный осмотр. 3) Назначение палаты. 4) Медицинское обследование. 5) Ввод данных в систему.
20	Рассчитайте потребность в медицинском персонале для нового дневного стационара на 50 пациентов при норме нагрузки 10 пациентов на врача в смену.	ПК-1.3	50 / 10 = 5 врачей.
21	Составьте функциональную структуру бизнес-процесса «Сдача лабораторных анализов».	ПК-1.1	Пациент — регистрация, лаборант — забор, аналитик — анализ, врач — интерпретация, регистратор — оформление.
22	Постройте модель ответственности за бизнес-процесс «Прием на работу сотрудника».	ПК-1.1	Отдел кадров — оформление, руководитель — утверждение, бухгалтерия — расчет оклада, IT — выдача доступа.
23	Определите отклонение в плановом и фактическом количестве принятых пациентов: план — 200, факт — 230.	ПК-1.3	Отклонение: (230–200)/200×100 = +15%.
24	Разработайте меры по оптимизации процесса «Поступление пациентов в приемное отделение».	ПК-1.1	Автоматизация регистрации, введение электронной очереди, организация зоны ожидания, разграничение потоков.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОТВЕТА СТУДЕНТА ПРИ 100-БАЛЛЬНОЙ СИСТЕМЕ

ХАРАКТЕРИСТИКА ОТВЕТА	Оценка ECTS	Баллы в БРС	Уровень сформированности компетенцнй по дисциплине	Оценка
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позициюстудента. В полной мере овладел компетенциями.	А	100-96	**ВЫСОКИЙ**	5

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позициюстудента. В полной мере овладел компетенциями.	B	95-91	**ВЫСОКИЙ**	5
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя. В полной мере овладел компетенциями.	C	90-76	**СРЕДНИЙ**	4
Дан недостаточно полный и последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложенв терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которыестудент затрудняется исправить самостоятельно. Слабо овладел компетенциями.	D	75-66	**НИЗКИЙ**	3
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы.Слабо овладел компетенциями.	E	65-61	**КРАЙНЕ НИЗКИЙ**	3
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другиевопросы дисциплины. Компетенции не сформированы.	F	60-0	**НЕ СФОРМИРОВАНА**	2

Итоговая оценка по дисциплине

Оценка по 100-балльной системе	Оценка по системе «зачтено - не зачтено»	Оценка по 5-балльной системе		Оценка по ECTS
96-100	зачтено	5	отлично	A
91-95	зачтено			B
81-90	зачтено	4	хорошо	C
76-80	зачтено			D
61-75	зачтено	3	удовлетворительно	E
41-60	не зачтено	2	неудовлетворительно	Fx
0-40	не зачтено			F