

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Семенов Юрий Алексеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.05.2025 14:59:47
Уникальный программный ключ:
7ee61f7810e60557bee49df655173820157a6d87

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра фармации

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по
образовательной
деятельности

С.М.Н. Коцен А.А. Ушаков



2025 г.

Фонд оценочных средств

Моделирование и автоматизация бизнес-процессов фармацевтической организации

Специальность: 33.05.01 Фармация

Уровень высшего образования: специалитет

Квалификация: провизор

**г. Екатеринбург
2025**

Тип задач профессиональной деятельности	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Дидактическая единица (ДЕ)	Контролируемые учебные элементы, формируемые В результате освоения дисциплины		
				ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
Фармацевтический	ПК-6. Способен принимать участие в планировании и организации ресурсного обеспечения фармацевтической организации	ИДПК-6.-1 Определяет экономические показатели товарных запасов лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента. ИДПК-6.-2 Выбирает оптимальных поставщиков и организует процессы закупок на основе результатов исследования рынка поставщиков лекарственных средств для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента. Контролирует исполнение договоров на поставку лекарственных средств для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента	ДЕ 1. Теоретические и методологические основы процессного управления фармацевтической организацией	- основные понятия, категории и инструменты, используемые при проведении анализа бизнес-процессов, осуществления операционной деятельности фармацевтической компании; — основные понятия, концепции процессного подхода к управлению; - методы управления процессами; - методологии и инструменталь	-видеть систему процессов в целом, понимать взаимосвязи между отдельными частями и подсистемами организации; ИДПК-6.- 1, 2	- выделять, моделировать и декомпозировать любые процессы на поддающиеся анализу подпроцессы (строить блок-схемы процессов); ИДПК-6.-1, 2

				ные средства моделирования процессов; ИДПК-6.-1, 2		
Фармацевтический	ПК-6. Способен принимать участие в планировании и организации ресурсного обеспечения фармацевтической организации	ИДПК-6.-1 Определяет экономические показатели товарных запасов лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента. ИДПК-6.-2 Выбирает оптимальных поставщиков и организует процессы закупок на основе результатов исследования рынка поставщиков лекарственных средств для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента. Контролирует исполнение договоров на поставку лекарственных средств для медицинского применения и других товаров аптечного ассортимента	ДЕ 2 Моделирование процессов управления фармацевтической деятельностью	-подходы анализа, оптимизации и реинжиниринга бизнес-процессов; - подходы к автоматизации, правила и приемы регламентации и контроллинга бизнес-процессов; ИДПК-6.-1, 2	самостоятельно анализировать бизнес-процессы в компании и уметь разрабатывать мероприятия, позволяющие повысить эффективность бизнес-процессов; - использовать процессный подход в управлении организацией/ подразделением ИДПК-6.-1, 2	-Применять базовые методологии моделирования бизнес-процессов для фармацевтической деятельности. Методология функционального моделирования SADT. Методология моделирования бизнес-процессов ARIS. Методология моделирования бизнес-процессов BPMN. ИДПК-6.-1, 2

ДЕ 1. Теоретические и методологические основы процессного управления фармацевтической организацией
ИДПК-6.-1, 2.

1. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

в зависимости от роли в создании ценности для конечного клиента (потребителя) бизнес-процессы принято делить на:

- а) основные, вспомогательные и процессы управления
- б) простые, сложные и составные
- в) формальные и неформальные
- г) типовые и уникальные
- д) внешние и внутренние

Правильные ответы: а, г

2. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа

к какой группе процессов относится деятельность по стратегическому планированию развития фармацевтической организации?

- а) основные (операционные) процессы
- б) процессы управления
- в) процессы измерения и анализа
- г) вспомогательные (обеспечивающие) процессы
- д) процессы инноваций и развития

Правильные ответы: б, д

3. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа

какие из перечисленных процессов являются вспомогательными (обеспечивающими) для производителя лекарственных средств?

- а) закупка сырья и материалов
- б) производство готовой продукции
- в) бухгалтерский учет
- г) маркетинг и сбыт
- д) обслуживание и ремонт оборудования

Правильные ответы: а, в

4. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Сквозной (межфункциональный) бизнес-процесс — это процесс, который:

- а) протекает строго в рамках одного отдела
- б) пересекает границы нескольких структурных подразделений организации
- в) выполняется только внешними подрядчиками
- г) охватывает всю цепочку создания ценности от внешнего поставщика до внешнего клиента
- д) дублирует функции других процессов для повышения надежности

Правильные ответы: б, г

5. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа

по отношению к получению добавленной стоимости (ценности) бизнес-процессы можно разделить на:

- а) процессы, создающие ценность для клиента
- б) процессы, создающие ценность для бизнеса (обеспечивающие прибыль)
- в) процессы, не создающие ценности (потери)
- г) контролирующие процессы
- д) фиктивные процессы

Правильные ответы: а, в

6. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа

какие из перечисленных характеристик являются основополагающими принципами реинжиниринга бизнес-процессов по Хаммеру и Чампи?

- а) узкая специализация и жесткая иерархия
- б) горизонтальное сжатие процессов (несколько рабочих процедур объединяются в одну)
- в) выполнение работы теми, кто будет использовать ее результаты (сотрудники принимают решения самостоятельно)
- г) увеличение количества проверок и согласований для повышения контроля
- д) централизованное снабжение ресурсами для всех отделов

Правильные ответы: б, в

7. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа

что из перечисленного является ключевым отличием реинжиниринга от улучшения (совершенствования) процессов деятельности аптеки?

- а) реинжиниринг направлен на постепенное, небольшое улучшение показателей (5–10%)
- б) реинжиниринг предполагает «старт с чистого листа» и фундаментальное переосмысление процесса
- в) реинжиниринг использует методологию «Justdoit» без привлечения консультантов
- г) реинжиниринг нацелен на достижение резкого, скачкообразного роста эффективности (прорыв)
- д) реинжиниринг всегда дешевле и безопаснее, чем постепенные улучшения

Правильные ответы: б, г

8. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа

какие две роли являются обязательными в команде по реинжинирингу согласно классической модели?

- а) лидер (leader) — руководитель, инициирующий и санкционирующий реинжиниринг
- б) секретарь — сотрудник, ведущий протокол всех совещаний
- в) владделец процесса (processowner) — менеджер, отвечающий за конкретный процесс
- г) внешний аудитор — представитель налоговой службы
- д) главный бухгалтер — для контроля сметы проекта

Правильные ответы: а, в

9. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа

какие из перечисленных факторов чаще всего приводят к провалу проектов по реинжинирингу фармацевтических организаций?

- а) недостаточное финансирование проекта на начальном этапе
- б) попытка просто исправить существующий процесс, а не перепроектировать его заново
- в) сопротивление со стороны сотрудников и недостаток внимания к управлению изменениями
- г) отсутствие в проекте слишком большого количества современных программных продуктов
- д) слишком быстрое прохождение этапа тестирования прототипа

Правильные ответы: б, в

10. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа какие два из перечисленных понятий напрямую связаны с методологией реинжиниринга?

- а) диверсификация активов
- б) бенчмаркинг процесса (сравнение с лучшими эталонными процессами)
- в) информационные технологии (как ключевой катализатор новых форм работы)
- г) ликвидность предприятия
- д) фондоотдача

Правильные ответы: б, в

11. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа классическая структура бизнес-процесса. Что из перечисленного является обязательными элементами (составляющими) любого бизнес-процесса?

- а) Входы процесса (материальные или информационные ресурсы)
- б) Миссия компании
- в) Корпоративная культура
- г) Выходы процесса (результат)
- д) Управленческие решения акционеров

Правильные ответы: а, г

12. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа владелец и ресурсы процесса. Какие два элемента из списка относятся к понятию «обеспечение бизнес-процесса»?

- а) Поставщик процесса
- б) Штрафные санкции за срыв сроков
- в) Исполнитель (сотрудник, выполняющий операцию)
- г) Оборудование и программное обеспечение
- д) Конкуренты на рынке

Правильные ответы: в, г

13. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Документирование процесса. Какие элементы обязательны для описания процесса в регламенте или стандарте организации (СМК)?

- а) Цель процесса
- б) Цветовая гамма логотипа отдела
- в) Границы процесса (начало и конец)
- г) Личные предпочтения руководителя
- д) Показатели эффективности (KPI)

Правильные ответы: а, д

14. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Управление процессом (нотация IDEF0). Согласно методологии IDEF0, что относится к элементам управления процессом?

- а) Сырье и материалы
- б) Приказы и распоряжения руководства
- в) Законодательные и нормативные акты
- г) Готовая продукция на складе
- д) Станки и производственная линия

Правильные ответы: б, в

15. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Результативность процесса. Какие два элемента характеризуют успешность выполнения бизнес-процесса?

- а) Удовлетворенность потребителя результатом
- б) Количество страниц в регламенте процесса
- в) Достижение целевых показателей (плана)
- г) Количество проведенных совещаний
- д) Наличие иностранного ПО

Правильные ответы: а, в

16. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Согласно классификации процессов И. Якобсона, все процессы в аптечной организации делятся на:

- а) основные и вспомогательные
- б) внешние (прецеденты) и внутренние
- в) процессы управления и процессы преобразования
- г) ресурсные и операционные
- д) простые и сквозные

Правильные ответы: б, в

17. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Что, по мнению И. Якобсона, является целью бизнес-процесса?

- а) выполнение плана производства
- б) создание выхода (результата) для получения вознаграждения в виде другого выхода
- в) максимизация прибыли компании
- г) соблюдение всех регламентов и инструкций
- д) удовлетворение потребностей акционеров

Правильные ответы: б, д

19. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Матрица Ансоффа («товар — рынок») предназначена для:

- а) оптимизации текущих бизнес-процессов
- б) выбора стратегии роста компании
- в) описания организационной структуры
- г) классификации процессов на основные и вспомогательные
- д) оценки рисков при выходе на новые рынки

Правильные ответы: б, д

20. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Какие две

стратегии матрицы Ансоффа считаются наименее рискованными?

- а) диверсификация
- б) развитие продукта (новый товар на старом рынке)
- в) развитие рынка (старый товар на новом рынке)
- г) проникновение на рынок (старый товар на старом рынке)
- д) обратная интеграция

Правильные ответы: г, в

21. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Стратегия диверсификации в матрице Ансоффа предполагает:

- а) усиление рекламы на существующем рынке
- б) поиск новых способов продвижения старого продукта
- в) выход с новым продуктом на новый рынок
- г) слияние с компанией-конкурентом
- д) снижение издержек производства

Правильные ответы: в, д

22. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Согласно Г. Минцбергу, основой любой организационной структуры являются:

- а) разделение труда и координация задач
- б) маркетинг и сбыт
- в) единоначалие и дисциплина
- г) стратегическое планирование и бюджетирование
- д) люди и их мотивация

Правильные ответы: а, д

23. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Какие два из перечисленных механизмов координации выделял Г. Минцберг?

- а) взаимное согласование
- б) рыночное ценообразование
- в) стандартизация навыков и знаний
- г) административный приказ
- д) аутсорсинг

Правильные ответы: а, в (Минцберг описывал пять механизмов: взаимное согласование, прямой контроль, стандартизацию рабочих процессов, стандартизацию выпуска и стандартизацию навыков и знаний).

24. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** К пяти основным частям организации по Минцбергу относятся:

- а) стратегический апекс (вершина)
- б) совет директоров
- в) операционное ядро
- г) пресс-служба
- д) складское хозяйство

Правильные ответы: а, в

25. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Что, по мнению Г. Минцберга, происходит при укрупнении рабочих заданий по вертикали?

- а) работник выполняет больше разнообразных задач
- б) возрастает степень контроля работника над исполнением задач
- в) снижается квалификация работника
- г) увеличивается число уровней иерархии

д) работа становится более монотонной

Правильные ответы: б, а

26. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

И. Ансофф в своей матрице использует две ключевые переменные. Какие?

а) отрасль

б) продукт (товар)

в) конкуренты

г) рынок

д) технологии

Правильные ответы: б, г

27. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Какой подход к делению бизнес-процессов предлагал И. Якобсон?

а) деление процессов по времени их выполнения

б) выделение процессов, связанных с внешней средой (прецеденты)

в) выделение процессов по функциональному признаку

г) выделение внутренних процессов

д) деление на процессы производства и процессы управления

Правильные ответы: б, г

28. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Какие из перечисленных характеристик Г. Минцберг относил к бюрократической форме структуры?

а) высокая степень стандартизации

б) органическая структура

в) поведение сотрудников в высокой степени предопределено

г) преобладание неформальных коммуникаций

д) гибкость и адаптивность

Правильные ответы: а, в (Бюрократическая структура, по Минцбергу, характеризуется стандартизацией и предсказуемостью (запрограммированностью) поведения).

29. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Для чего предназначена техноструктура в модели Г. Минцберга?

а) для непосредственного производства продукции

б) для стандартизации и формализации процессов

в) для представления интересов компании вовне

г) для анализа и проектирования систем управления

д) для уборки помещений

Правильные ответы: б, г (Аналитики техноструктуры (технологи, плановики, бухгалтеры) отвечают за стандартизацию и формализацию рабочих процессов, а также за анализ).

30. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

В чем заключается суть стратегии «Развитие продукта» по Ансоффу?

а) компания продает новые товары на новых рынках

б) компания продает существующие товары на новых географических рынках

в) компания создает новый или модифицирует старый товар для существующих клиентов

г) компания увеличивает долю рынка за счет конкурентов

д) компания закупает новое оборудование для производства

Правильные ответы: в, г (Развитие продукта нацелено на существующий рынок. Часто это делается для удержания доли рынка и защиты от конкурентов, предлагая новинки лояльным клиентам) .

31. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Согласно теории управления бизнес-процессами, что понимается под «выходом» процесса?

- а) сырье и материалы
- б) документы, регламентирующие работу
- в) результат выполнения процесса, представляющий ценность для клиента
- г) оборудование и персонал
- д) готовая продукция или услуга

Правильные ответы: в, д

Ситуационная задача:

Аудит бизнес-процессов аптечной сети показал следующее:

Дефицит и списания: Уровень дефектуры (отсутствия товаров со скидкой) в аптеках вырос до 15%, в то время как на центральном складе скопились неликвиды на сумму 200 млн рублей.

Время обслуживания: Среднее время обслуживания покупателя выросло до 7 минут (при среднерыночном показателе 5 минут). Первопричина — провизоры и фармацевты тратят время на ручной поиск аналогов и проверку остатков в других аптеках сети через звонки и мессенджеры.

Ценообразование: Из-за ручного ввода цен и задержек в обновлении данных часть товаров продается в убыток.

Логистика: Маршруты доставки товаров со склада в аптеки строятся «как исторически сложилось». Машины едут полупустыми, либо, наоборот, не успевают доставить срочные заказы. Идентифицируйте ключевые бизнес-процессы, опишите целевое состояние, раскройте барьеры и ресурсы.

Образец ответа:

Идентификация процессов:

Управление товарными запасами Процесс прогнозирования спроса должен прийти на смену процессу «заказа того, что закончилось».

Процесс обслуживания и информирования клиента. Текущий процесс построен вокруг кассы и полки, а должен строиться вокруг потребностей клиента (наличие, скорость, альтернативы).

Процесс ценообразования и маркетинга (Pricing). Должен быть автоматическим и динамическим, а не ручным и запаздывающим.

Целевое состояние:

Управление запасами: Внедрение F&R-системы (прогнозирует спрос на основе статистики продаж, сезонности и маркетинговых активностей, формирует заказы поставщикам и распределяет товар по аптекам). Сроки годности отслеживаются автоматически (система ротации FIFO), «лишний» товар отправляется в аптеки с высокой проходимостью или на распродажу задолго до истечения срока годности.

Обслуживание: Провизор видит единую карточку товара, где указаны остатки во всей сети, аналоги и цены. Процесс продажи занимает 3 минуты. Внедрена система «Закажи онлайн — получи завтра» (или «Бронирование»).

Ценообразование: Цены в системе меняются автоматически при изменении входящих цен от поставщиков (наценка рассчитывается по заданным правилам). Система мониторит цены конкурентов и дает рекомендации по изменению цен на социально значимые товары, учитывает порядок ценообразования на ЖНВЛП, контролирует исполнение минимального ассортимента.

Барьеры и ресурсы:

Барьеры: Соппротивление персонала (логисты не доверяют программному обеспечению, провизоры и фармацевты не хотят работать в новом ПО), высокая стоимость внедрения современной ERP/CRM.

Ресурсы: Команда ИТ-архитекторов, методологов, сильный Project Manager. Внедрение WMS на складе, единой ERP-системы (например, 1С или SAP), модуля Business Intelligence (BI) для анализа данных и прогнозирования, интеграция с маркетплейсами и службами доставки.

ДЕ 2

Моделирование процессов управления фармацевтической деятельностью ИДпк-6.-1, 2.

1. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Что представляет собой Process Classification Framework (PCF), разработанный APQC?

- а) Это инструкция по внедрению программного обеспечения для управления процессами.
- б) Это налоговая классификация видов экономической деятельности.
- в) Это таксономия (система классификации) бизнес-процессов, позволяющая проводить объективное сравнение эффективности.
- г) Это финансовый стандарт отчетности для акционеров.
- д) Это методология управления проектами.

Правильные ответы: в

2. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Какова основная цель создания и использования PCF APQC?

- а) Увеличение штата сотрудников организации.
- б) Создание иерархической структуры управления компанией.
- в) Обеспечение возможности объективного сравнения производительности (бенчмаркинга) внутри организации и с конкурентами на единой основе.
- г) Усложнение документооборота предприятия.
- д) Юридическая защита интеллектуальной собственности компании.

Правильные ответы: в

3. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** В каком году был первоначально разработан фреймворк PCF?

- а) В 1985 году
- б) В 1992 году
- в) В 2000 году
- г) В 2005 году
- д) В 2010 году

Правильные ответы: б

4. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Какие типы процессов, общие для всех отраслей, позволяет первично выделить модель PCF?

- а) Только производственные процессы.
- б) Процессы найма и увольнения персонала.
- в) Маркетинговые и рекламные процессы.
- г) Основные, вспомогательные и управляющие процессы.
- д) Процессы только финансового контроля.

Правильные ответы: г

5. **Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.** Кто участвовал в разработке процессного фреймворка APQC PCF?

- а) Только правительственные организации.
 - б) APQC совместно с более чем 80 организациями .
 - в) Исключительно эксперты APQC.
 - г) Международный валютный фонд.
 - д) Крупнейшие банки мира.
- Правильные ответы: б

11. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Кто является разработчиком и владельцем методологии PCF?

- а) Международная организация по стандартизации (ISO)
- б) Минпромторг
- в) Международная бенчмаркинг-палата (APQC)
- г) Всемирная торговая организация (ВТО)
- д) Гарвардская школа бизнеса

Правильные ответы: в

12. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Для каких организаций предназначена модель PCF?

- а) Только для крупных промышленных предприятий.
- б) Только для IT-компаний.
- в) Только для государственных учреждений.
- г) Для организаций всех отраслей и масштабов.
- д) Только для некоммерческих организаций.

Правильные ответы: г

13. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Каким образом APQC предоставляет доступ к PCF?

- а) Только за плату по подписке.
- б) Фреймворк доступен бесплатно на сайте организации .
- в) Только для членов APQC.
- г) По специальному запросу в письменной форме.
- д) Фреймворк является закрытым и не публикуется.

Правильные ответы: б

14. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Какие категории процессов включает в себя таксономия PCF?

- а) Только процессы управления персоналом и финансами.
- б) Сотни процессов, включая операционные и управленческие, с детальными определениями.
- в) Только процессы производства продукции.
- г) Только процессы логистики и снабжения.
- д) Только процессы маркетинга и продаж.

Правильные ответы: б

15. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа. Какую функцию выполняет "Библиотека ресурсов" APQC в контексте PCF?

- а) Является хранилищем книг по художественной литературе.
- б) Служит источником информации о лучших практиках, бенчмарках и исследованиях по управлению процессами.
- в) Предоставляет доступ к базе вакансий.
- г) Является онлайн-магазином для покупки ПО.
- д) Содержит только архив новостей компании.

Правильные ответы: б

16. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

что представляет собой компонентная бизнес-модель (СВМ) компании IBM и какова ее основная цель?

- а) Это подробная финансовая модель, предназначенная для расчета себестоимости каждого продукта компании.
- б) Это двухмерная матрица (уровни управления и бизнес-способности), которая позволяет увидеть всю компанию на одной странице для анализа специализации и ценности компонентов .
- в) Это исключительно ИТ-архитектура, описывающая взаимодействие программных приложений и серверов внутри предприятия.
- г) Это метод описания организационной структуры, фиксирующий иерархию подчинения сотрудников.
- д) Это календарный план внедрения новых технологий на производстве.

Правильные ответы: б, г

17. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

Модель СВМ делит бизнес на три уровня управления. Какие характеристики соответствуют каждому из этих уровней?

- а) Уровень Директивный (Directing) отвечает за повседневные операции и обработку текущих транзакций клиентов.
- б) Уровень Контроля и управления (Controlling) выполняет тактические задачи: мониторинг производительности, управление исключениями и надзор за активами .
- в) Уровень Исполнения (Executing) определяет долгосрочную стратегию, видение и направления развития компании .
- г) Уровень Директивный (Directing) отвечает за постановку стратегических целей и общее направление развития бизнеса .
- д) Уровень Исполнения (Executing) включает "полевые" виды деятельности, которые непосредственно создают ценность для клиента .

Правильные ответы: б, г

18. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

Бизнес-компонент в модели IBM СВМ — это "черный ящик" со своими ресурсами. Какие из перечисленных характеристик обязательно присущи бизнес-компоненту?

- а) Компонент обязательно должен совпадать с юридической структурой компании (например, являться отдельным ООО).
- б) Компонент включает в себя все необходимые ресурсы для выполнения своей функции: люди, процессы, технологии .
- в) Каждый компонент обладает высокой степенью автономности и имеет собственную модель управления (governancemodel) .
- г) Деятельность компонента всегда направлена исключительно на внешних клиентов компании.
- д) Компоненты существуют изолированно и не обмениваются сервисами друг с другом.

Правильные ответы: б, в

19. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

После построения компонентной модели для анализа текущего состояния бизнеса используются специальные инструменты. Какие из них позволяют определить приоритетные направления для изменений?

- а) Тепловая карта (HeatMap) — визуализация, показывающая, какие компоненты приносят наибольшую ценность или имеют критически низкую эффективность .
- б) Бюджетный план — финансовый документ, утвержденный советом директоров.
- в) Сравнение текущей модели (As-Is) с целевой моделью (To-Be) для выявления разрывов (Gap Analysis) .
- г) Штатное расписание сотрудников.
- д) Схема офиса (план помещений), показывающая, где сидят сотрудники.

Правильные ответы: а, в

20. Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа.

В методологии ARIS используется несколько видов моделей для описания деятельности предприятия с разных сторон (взглядов). Для описания «какими данными оперирует система» и «какие функции выполняет система» используются соответственно:

- а) Модель данных (Data Model / ERM)
- б) Модель продукта/услуги (Product/Service Model)
- в) Модель окружения процесса (Process Environment Model)
- г) Дерево функций (FunctionTree) или eEPC
- д) Карта знаний (KnowledgeMap)

Правильные ответы: а, г

Ситуационная задача

Вы моделируете бизнес-процесс «Снабжение аптечной сети товаром» в нотации IDEF0. На диаграмме IDEF0 для блока «Закупить товар» присутствуют различные типы стрелок. Что в данном процессе будет являться «Управлением» (Control) и «Механизмом» (Mechanism)?

Управление (Control):

- а) Денежные средства на расчетном счете.
- б) Поставщики лекарственных средств.
- в) Федеральный закон «Об обращении лекарственных средств» и лицензионные требования, приказы МЗРФ.
- г) Принятый товар на складе.
- д) Заявка от коммерческого отдела.

Механизм (Mechanism):

- а) Информация об остатках на складе.
- б) Фасовщик и сотрудник отдела закупок.
- в) Счет-фактура от поставщика.
- г) Штрих-коды на упаковке товара.
- д) Спрос покупателей на конкретный препарат.

Правильные ответы:

- в) Федеральный закон «Об обращении лекарственных средств» и лицензионные требования. (Потому что Управление — это правила, нормы, стандарты, регламентирующие процесс).

б) Фасовщик и сотрудник отдела закупок. (Потому что Механизм — это кто или что выполняет работу: люди, оборудование, ПО).

Ситуационная задача

Вы проводите декомпозицию (детализацию) контекстной диаграммы верхнего уровня «Обслужить посетителя в аптеке». Какие два элемента будут обязательными для корректного построения дочерней диаграммы A0 (процесс «Продажа лекарств») с точки зрения правил IDEF0 и специфики аптеки?

- а) Стрелка «Покупатель» должна входить во все блоки диаграммы одновременно.
- б) Стрелка «Рецепт» может входить в блок «Проконсультировать и передать товар» как Управление, только если блок подразумевает работу с рецептурными препаратами.
- в) Стрелку «Денежные средства» нужно обязательно направить слева направо, так как это главный поток.
- г) Стрелка «Товар» на выходе из блока «Отпустить товар» должна называться так же, как и на входе в систему.
- д) Все стрелки с родительской рамки (контекста) должны быть связаны с границами дочерних блоков, но могут не использоваться, если блок не требует управления.

Правильные ответы:

- б) Стрелка «Рецепт» может входить в блок «Проконсультировать и передать товар» как Управление... (Правило граничных стрелок: стрелки с родительской диаграммы переносятся на дочернюю; важно правильно классифицировать роль рецепта — он не входит в процесс как сырье, а управляет им).

2.2. Темы реферативных или научно-исследовательских работ

Примерные темы проектов:

1. Оптимизация товародвижения (Логистика и Склад) Тема: «Реинжиниринг процесса товародвижения от поставщика до витрины: переход от модели "Толкающая логистика" к "Вытягивающей" на основе прогнозирования спроса». (Анализ текущих потерь (излишние запасы на складе, дефектура популярных позиций, многократная перетарка). Перепроектирование процесса заказа и распределения товара на основе данных CRM и истории продаж для минимизации ручного труда и ускорения оборачиваемости.)

2. Управление сроками годности (Качество и Потери) Тема: «Реинжиниринг бизнес-процесса контроля сроков годности и утилизации просроченных лекарственных препаратов». (Разработка новой схемы, исключая человеческий фактор при списании товаров. Внедрение цифровой маркировки и системы раннего оповещения для автоматического возврата поставщикам.)

3. Первичное обслуживание в зале (Клиентский сервис) Тема: «Перепроектирование процесса взаимодействия "Первостольник — Покупатель" для снижения времени обслуживания и повышения процента дополнительных продаж». (Анализ временных потерь (поиск товара в базе, консультации по аналогам, ожидание подтверждения рецепта). Внедрение системы автоматизированного рабочего места фармацевта с подсказками и мобильных терминалов для сбора товара.)

Методика оценивания: Проект (реферат) оценивается от 3 до 5 баллов.

«5 баллов» выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснована, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из практики, мнения известных учёных в данной области. Студент в работе выдвигает новые идеи и трактовки, демонстрирует способность анализировать материал.

«4 балла» выставляется, если работа студента написана грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, точка зрения студента обоснована, в работе присутствуют ссылки на нормативно-правовые акты, примеры из практики, мнения известных ученых в данной области.

«3 балла» выставляется, если студент выполнил задание, однако не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа.

«0 баллов» выставляется, если студент не выполнил задание, или выполнил его формально, ответил на заданный вопрос, при этом не ссылаясь на мнения ученых, не трактовал нормативно-правовые акты, не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, то есть в целом цель реферата (проекта) не достигнута.

2.3. Контрольные вопросы для самостоятельной подготовки

1. Понятие бизнес-процесса в аптечной организации. Классификация бизнес-процессов (основные, вспомогательные, процессы управления). Примеры процессов каждого типа в деятельности аптеки.

2. Жизненный цикл бизнес-процесса. Этапы управления бизнес-процессами: выявление, моделирование, анализ, улучшение, контроль.

3. Процессный подход и функциональный подход в управлении аптекой. Преимущества и недостатки, специфика применения в фармацевтической организации.

4. Методологии моделирования бизнес-процессов. Обзор нотаций: IDEF, ARIS, BPMN. Возможности их применения для описания деятельности аптеки.

5. Регуляторная среда как фактор, определяющий бизнес-процессы. Влияние лицензионных требований, правил отпуска лекарственных средств и порядка хранения на построение процессов в аптеке.

6. Документооборот в аптечной организации. Виды документооборота: фармацевтический, научный, управленческий. Этапы движения входящих и исходящих документов.

Раздел 2. Основные бизнес-процессы аптечной организации

7. Процесс «Закупка товаров аптечного ассортимента». Этапы процесса: планирование закупок, выбор поставщиков, заключение договоров, формирование заказов.

8. Методы определения потребности в лекарственных препаратах. Планирование закупок на основе статистики продаж, анализ товарных запасов, учет минимального и максимального уровня запасов.

9. Процесс «Приемка товара в аптеке».

10. Претензионная работа. Документальное оформление и порядок урегулирования споров при выявлении несоответствий поставленного товара.

11. Процесс «Хранение товаров в аптеке». Организация размещения товара в местах хранения, предметно-количественный учет, учет расхода товаров на хозяйственные нужды и оказание первой медицинской помощи.

12. Процесс «Розничная продажа товаров аптечного ассортимента».

Анализ этапов: прием рецепта, сборка заказа, контроль качества, отпуск.

13. Показатели эффективности (KPI) бизнес-процессов аптеки. Розничный товарооборот (РТО), доходы от реализации, прибыль, рентабельность. Факторы, влияющие на эти показатели.

14. Узкие места в процессах аптеки. Типичные проблемы: очереди, недостаток информации о товаре у персонала, ошибки в заказах, дефектура. Методы выявления и анализа проблем.

15. Информационные системы в управлении процессами аптеки. Роль автоматизации, терминалов сбора данных (ТСД), электронного документооборота в повышении эффективности процессов.

16. Бизнес-планирование в аптечной организации. Структура бизнес-плана, цели и значение для открытия или модернизации аптек.

17. Современные тенденции в организации бизнес-процессов аптек. Электронные рецепты, бронирование товаров онлайн, доставка, внедрение программ лояльности.

3. Технологии оценивания

По окончании изучения дисциплины предусмотрен зачет в 8 семестре.

Цель зачета – оценить степень освоения обучающимися профессиональных знаний, компетенций в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта

высшего образования (ФГОС ВО) (уровень специалитета) 33.05.01 Фармация.

Настоящая Методика оценивания учебных достижений студентов по дисциплине разработана в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания учебных достижений студентов УГМУ, принятым на заседании Ученого совета (протокол № 11 от 18.04.2025 г.) и утвержденным приказом ректора № 203-р от 06.05.2025 г.

Методика и критерии оценивания ответов обучающихся в ходе промежуточной аттестации по дисциплине

3.1. Шкала оценивания базируется на следующих критериях и баллах:

«Отлично» – 5 баллов

Обучающийся демонстрирует глубокие знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется полнотой раскрытия темы; владеет терминологическим аппаратом; ответ логичный и последовательный; умеет аргументировано объяснять сущность явлений, процессов, событий, анализировать, делать выводы и обобщения, приводить примеры; умеет обосновывать выбор метода решения проблемы, демонстрирует навыки ее решения

«Хорошо» – 4 балла

Обучающийся демонстрирует на базовом уровне знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется полнотой раскрытия темы; владеет терминологическим аппаратом; свободно владеет монологической речью, однако допускает неточности в ответе; умеет объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; однако допускает неточности в ответе; возникают затруднения в ответах на вопросы

«Удовлетворительно» – 3 балла

Обучающийся демонстрирует недостаточные знания для объяснения наблюдаемых процессов изучаемой предметной области, ответ характеризуется недостаточной полнотой раскрытия темы по основным вопросам теории и практики, допускаются ошибки в содержании ответа; обучающийся демонстрирует умение давать аргументированные ответы и приводить примеры на пороговом уровне

«Неудовлетворительно» – 2 балла

Обучающийся демонстрирует слабое знание изучаемой предметной области, отсутствует умение анализировать и объяснять наблюдаемые явления и процессы. Обучающийся допускает серьезные ошибки в содержании ответа, демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. У обучающегося отсутствует умение аргументировать ответы и приводить примеры.

Правила формирования рейтинговой оценки обучающегося по дисциплине

1. В рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине или практике преподавателем организуется и осуществляется суммативное оценивание в процессе рубежного контроля посредством оценки приобретенных обучающимися знаний, умений и навыков, элементов компетенций. Оценивание по результатам рубежного контроля происходит по пятибалльной шкале. Положительными оценками являются оценки: «отлично», 5 баллов; «хорошо», 4 балла, «удовлетворительно», 3 балла. Результатом текущего контроля успеваемости по дисциплине (практике) являются полученные обучающимся оценки по всем рубежным контролям в семестре, предусмотренным рабочей программой дисциплины (практики).

2. Итоговый результат текущего контроля успеваемости в семестре выражается в рейтинговых баллах как процентное выражение суммы положительных оценок по рубежным контролям, полученным студентом в семестре, к максимально возможному количеству баллов по итогам всех рубежных контролей в семестре.

R текущий контроль = $\sum (a_1+a_2+...+a_i) / \sum (m_1+m_2+...+m_i) \times 100\%$, где R текущий контроль – итоговое количество рейтинговых баллов по результатам текущего контроля в семестре; a_1, a_2, a_i – положительные оценки (3, 4, 5), полученные студентом по результатам рубежных контролей, предусмотренных рабочей программой дисциплины (практики) в семестре; m_1, m_2, m_i – максимальные оценки (5) по тем же рубежным контролям, которые предусмотрены рабочей программой дисциплины (практики) в семестре.

Результатом текущего контроля успеваемости является количество рейтинговых баллов, полученным студентом в течение семестра, в диапазоне 40 – 100. Если дисциплина изучается на

протяжении нескольких семестров, и её изучение завершается сдачей единственной формы отчётности (зачёта, зачета с оценкой или экзамена), то результаты текущего контроля успеваемости по дисциплине рассчитывается как среднее значение рейтинговых баллов по дисциплине в семестрах. Среднее значение рейтинговых баллов студента по дисциплине в семестрах = рейтинговые баллы 1 семестра + рейтинговые баллы 2 семестра + рейтинговые баллы 3 семестра и т.д., делённое на количество семестров.

3. Максимальная сумма рейтинговых баллов, которую может набрать студент по дисциплине (практике) в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 100 рейтинговых баллов. Минимальная сумма рейтинговых баллов, которую должен набрать студент по дисциплине (практике) в семестре по итогам текущего контроля успеваемости, составляет 40 рейтинговых баллов. Студенты, набравшие 40 рейтинговых баллов, но не имеющие положительных результатов по всем рубежным контролям по дисциплине в семестре, допускаются до экзаменационного контроля. В этом случае в рамках экзаменационного контроля студенту будут предложены дополнительные вопросы по тематике не сданных рубежных контролей в семестре.

4. По решению кафедры студент, показывавший в ходе освоения дисциплины повышенный уровень знаний, может получить оценку «отлично»/ «зачтено» в формате автомат без сдачи экзамена, зачета с оценкой или зачета.

Основаниями для выставления оценки «отлично»/«зачтено» в формате автомат могут быть: высокий уровень учебных достижений, продемонстрированный на рубежных контролях по дисциплине (оценки «отлично» или «отлично» и «хорошо»); демонстрация повышенного уровня учебных достижений (научно-исследовательская работа, олимпиады, конкурсы и др.) в академической группе, Университете, регионе или Российской Федерации.