



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель ОП

О.А. Чуднова  
(Ф.И.О. рук. ОП)

«\_19\_» сентября\_2018г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующая (ий) кафедрой  
Инноватики, качества, стандартизации  
(название кафедры)

Шкарина Т.Ю.  
(Ф.И.О. зав. каф.)

«\_19\_» сентября\_2018г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Бенчмаркинг

**Направление подготовки 27.03.02 Управление качеством**

Профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах»

**Форма подготовки: очная**

курс   4   семестр   8  

лекции  20  час.

практические занятия  10  час.

лабораторные работы  20  час.

в том числе с использованием МАО лек.   4   /пр.   4   /лаб.   4   час.

всего часов аудиторной нагрузки  50  час.

в том числе с использованием МАО  12  час.

самостоятельная работа  94  час.

в том числе на подготовку к экзамену  27  час.

контрольные работы (количество)   1  

курсовая работа / курсовой проект \_\_\_\_\_ семестр

зачет \_\_\_\_\_ семестр

экзамен \_\_\_\_\_   8   семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.02.2016 № 92

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Инноватики, качества, стандартизации и сертификации, протокол №   1   от «\_19\_» сентября\_2018г.

Заведующий (ая) кафедрой Шкарина Т.Ю.

Составитель (ли):    Чуднова О.А..

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Бенчмаркинг»**

Дисциплина предназначена для бакалавров по направлению 27.03.02 Управление качеством, профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах». Дисциплина реализуется в Блоке Б1. Вариативной части.

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетная единица, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (20 часов), практические занятия (10 часов), лабораторные работы (20 часов) и самостоятельная работа студента (94 часа, в том числе 27 часов на экзамен). Дисциплина реализуется на 4 курсе, в 8 семестре.

**Цель:** формирование компетенций в области организации и проведения бенчмаркинга, применения инструментов бенчмаркинга, для повышения эффективности деятельности предприятий.

**Задачи:**

- изучить виды бенчмаркинга и их применения;
- структурировать основные средства и методы, используемые при проведении бенчмаркинга;
- получить навыки сбора и анализа данных для бенчмаркингвого проекта.

Для успешного изучения дисциплины «Бенчмаркинг» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью применять знание подходов к управлению качеством (ОПК- 1);
- способностью применять инструменты управления качеством (ОПК- 2);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ПК-3);

- способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества (ПК-10).

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные, общепрофессиональные, профессиональные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-8, способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Знает	Типы, виды и процессы бенчмаркинга, этапы проведения бенчмаркинга,
	Умеет	Использовать нормативно- правовые документы
	Владеет	Способностью применять вычислительную технику и системы телекоммуникаций, как основу систем моделирования, проектирования и анализе данных бенчмаркинга
ПК-11, способностью идти на оправданный риск при принятии решений	Знает	Процессы бенчмаркинга: оценивание, сопоставление, применение
	Умеет	Применять вычислительную технику и системы телекоммуникаций, как основу систем моделирования, проектирования и анализе данных бенчмаркинга
	Владеет	Способностью найти (выбрать) оптимальные решения для управления качеством бенчмаркинговым проектом.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Бенчмаркинг» применяются следующие методы активного, интерактивного обучения: кейс - задача.

## **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Тема 1. БЕНЧМАРКИНГ: ОБЩИЕ ВОПРОСЫ (2 час.)**

- 1.1. Бенчмаркинг: причины, история появления и сфера применения
- 1.2. Происхождение термина
- 1.3. Эволюция концепции бенчмаркинга (ВМ)
- 1.4. Подходы к определению бенчмаркинга
- 1.5. Виды ВМ
- 1.6. Операционный бенчмаркинг

## **Тема 2. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ БЕНЧМАРКИНГА (6 час.)**

Нулевой этап

Этап 1 - Планирование

Шаг 1. Определение предмета бенчмаркинга.

Шаг 2. Установление партнера

Шаг 3- Определение метода сбора данных, сбор данных

Этап 2 - Анализ

Шаг 4-Определение расхождений, важных с точки зрения обеспечения конкурентоспособности

Шаг 5- Планирование будущих показателей эффективности

Этап 3 - Интеграция

Шаг 6 . Сообщение о результатах исследований в организации

Шаг 7- Пересмотр установленных целей и оперативных планов

Этап 4 - Действие

Шаг 8 . Разработка плана действий

Шаг 9-Осуществление изменений процесса, мониторинг результата.

Шаг 10. Повторная проверка контрольных точек бенчмаркинга

Типичные ошибки при проведении бенчмаркинга

## **Тема 3. СБОР ДАННЫХ ДЛЯ ВМ (2 час.)**

3.1. Конкурентная разведка: понятие и значение

3.2. Shadowing

3.3. Виды CI

3.4. Защита от CI

## **Тема 4. ОБЩИЕ ОСНОВЫ ПРОВЕДЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ (2 час.)**

4.1. Теория изменений К. Левина

4.2. Базовые принципы и правила проведения изменений

4.3. Условия успешности организационных изменений

4.4. Барьеры к проведению организационных изменений

4.5. Методы управления изменениями и преодоления сопротивления

4.6. Стили управления и особенности проведения изменений

4.7. Стратегии проведения изменений

## **Тема 5. ФАКТОРЫ УСПЕШНОСТИ БЕНЧМАРКИНГА (4 час.)**

5.1. Особенности обучающейся организации (знания как ресурс организации, концепция «обучающейся организации» П. Сенге)

5.2. Создание «мыслящей» организации

5.3. Организационная культура: понятие и значение при проведении ВМ

5.4. Особенности национальной культуры

5.5. Основные характеристики и типы организационной культуры

## **Тема 6. ЛУЧШИЕ ДЕЛОВЫЕ ПРАКТИКИ (4 час.)**

6.1. Лучшие деловые практики, применимые к деятельности организации в целом

Построение ценностных цепей

Аутсорсинг различных функций

Симплификация бизнес-процессов организации

Создание совместных центров по оказанию вспомогательных услуг

Инновационная деятельность организации

6.2. Лучшие деловые практики в области управления человеческими ресурсами

«Партисипативное управление»

Обеспечение синергического взаимодействия технологии и человеческих ресурсов

Реорганизация системы вознаграждений как метод снижения сопротивления организационным изменениям

Работа с группами и командами внутри организации

Креативный менеджмент человеческих ресурсов

6.3. Лучшие деловые практики в области производства

Использование симуляционных техник

Применение концепции минимизированного по ресурсам производства

Разработка карты промышленного изделия

Цепи поставок как средство координации маркетинга, производства, планирования и закупок

Концепция управления активами (EAM)

Логистика на основе партнерских отношений, приносящая ценность конечному потребителю

6.4. Лучшие деловые практики в области маркетинга

Маркетинг отношений

Концепция «маркетинга от имени покупателя»

6.5. Лучшие деловые практики в области информационно-технологического обеспечения

Концепция хранения/накопления данных

Применение технологии самообслуживания

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия (10 час.)**

#### **Занятие 1. Методика проведения бенчмаркинга (2 час.)**

**Занятие 2. Сбор данных для бенчмаркинга (4 час.)**

**Занятие 3. Основы проведения организационных изменений (4 час.)**

### **Лабораторные работы (20 час.)**

#### **Лабораторная работа № 1. Основы моделирования процесса стратегического управления (4 час)**

1. Построение миссии организации, Оценка элементов миссии
2. Определение и разработка стратегических целей
3. Техника SMART
4. Анализ формирования матричного инструментария при планировании и управлении деятельности инновационной организации

#### **Лабораторная работа № 2 Анализ макросреды организации (5 час)**

1. Идентификация факторов микро- и макросреды
2. Оценка факторов макросреды предприятия
3. ПЭСТ - анализ макросреды предприятия
4. Характеристика макроокружения окружения
5. Определение конкурентных сил Портера

#### **Лабораторная работа № 3 Стратегический анализ микросреды организации (6 час)**

1. SNW - анализ
2. SWOT-анализ организации.
3. SPACE-анализ и оценка конкурентного положения
4. Определить возможности и степень влияния факторов на предприятие.

#### **Лабораторная работа № 3 Проектирование систем управления (5 час)**

1. Выбор и обоснование объекта проектирования
2. Проблемный сценарий
3. Выбор подразделения в аппарате управления для разработки детализированного оргпроекта совершенствования системы управления
4. Техника роадмаппинга.

## II. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Название дисциплины» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

## III. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы/темы дисциплин	Коды и этапы формирования компетенции		Оценочные средства	
1	Тема 1-2	ПК-8 ПК-11	знает	собеседование	Экзамен
			умеет	собеседование	
			владеет	собеседование	
2	Тема 3 -4	ПК-8 ПК-11	знает	собеседование	Экзамен
			умеет	решение задач	
			владеет	Решение задач	
3	Тема 5 -6	ПК-8 ПК-11	знает	собеседование	Экзамен
			умеет	Решение ситуационных задач	
			владеет	Решение ситуационных задач	

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования

компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

#### **IV. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

##### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. <http://znanium.com/catalog/product/562777> Бенчмаркинг как один из инструментов оценки эффективности системы управленческого учета на предприятии / Николаева О.Е., Волошин Д.А. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 13 с.:

2. <http://www.iprbookshop.ru/70760.html> Чернопьятов А.М. Бенчмаркинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чернопьятов А.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 151 с

##### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Антонов, И.Ю. Стратегия и методология инновационного развития: зарубежный и отечественный опыт [Электронный ресурс] : Монография / И. Ю. Антонов. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 159 с. - ISBN 978-5-394-02403-0 - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514157>

2. [Андрейчиков А. В.](#) Стратегический менеджмент в инновационных организациях. Системный анализ и принятие решений: Учебник / А.В. Андрейчиков, О.Н. Андрейчикова. - М.: Вузовский учебник:НИЦ Инфра-М, 2013. - 396 с.: Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=363457>

3. Стратегическое управление организацией: Учебное пособие / Г.Д.Антонов, О.П.Иванова. М: НИЦ ИНФРА-М, 2012.– 153 с. - Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=Znanium:Znanium-367725&theme=FEFU>

4. Учет, анализ и стратегическое управление инновационной деятельностью / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов. – М.: Финансы и статистика , 2014. – 215с. Режим доступа: <https://www.livelib.ru/book/1000726606-uchet-analiz-i-strategicheskoe-upravlenie-innovatsionnoj-deyatelnostyu-n-n-ilysheva-s-i-krylov>

5. Стратегический менеджмент : искусство разработки и реализации стратегии : Учебник для вузов по экономическим специальностям : пер. с англ. / А. А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд. М: Банки и биржи: ЮНИТИ, 1998. Режим доступа:<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:25125&theme=FEFU>

6. Томпсон, А. А. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Пер. с англ. под ред. Л. Г. Зайцева, М. И. Соколовой. — М: Банки и биржи, ЮНИТИ — 576 с. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:25125&theme=FEFU>

7. Стратегическое управление организацией: Учебное пособие / Г.Д.Антонов, О.П.Иванова. М: НИЦ ИНФРА-М, 2012.– 153 с. - Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=Znanium:Znanium-367725&theme=FEFU>

### **Нормативно-правовые материалы**

1. Федеральный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55347 – 2012. Системы управления проектированием. Руководство по менеджменту инноваций. М.: Стандартиформ, 2014.

2. Федеральный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54871 – 2011. Проектный менеджмент. Требования к управлению программой. М.: Стандартиформ, 2011.

3. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года (утв. распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. N 2227-р).

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. КонсультантПлюс – законодательство РФ, кодексы и законы в последней редакции. ([www.consultant.ru/](http://www.consultant.ru/))

2. <http://www.elibrary.ru> – научные публикации в области экономики и инновационного менеджмента.

3. <http://www.journals.cambridge.org/action> - база данных зарубежных журналов.

4. Министерство экономического развития - <http://economy.gov.ru/minec/main>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

Microsoft Office Professional Plus 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов;

7Zip 9.20 - свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;

ABBYY FineReader 11 - программа для оптического распознавания символов;

Adobe Acrobat XI Pro – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;

NanosoftNormaCS 3.0 Client

## **V. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучение студентов по курсу «предполагает чтение лекций, проведение практических занятий, решение задач, а также самостоятельную работу студента. На семинарских занятиях разбираются теоретические вопросы учебной дисциплины, а также решаются практические задания.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, рефератов, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове

преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

## **VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения исследований, связанных с выполнением задания по дисциплине, а также для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ:

<b>Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>
Лаборатория инновационного проектирования, ауд. Е 636-б	Ноутбук Lenovo ThinkPad X121e Black 11.6" HD(1366x768) AMD E300.2GB DDR3.320GB
Компьютерный класс, Ауд. Е935	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-

(корпус А - уровень 10)	bit)+Win8.1Pro(64-bit),1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек.
Мультимедийная аудитория	проектор 3-chip DLP, 10 600 ANSI-лм, WUXGA 1 920x1 200 (16:10) PT-DZ110XE Panasonic; экран 316x500 см, 16:10 с эл. приводом; крепление настенно-потолочное Elpro Large Electrol Projecta; профессиональная ЖК-панель 47", 500 Кд/м2, Full HD M4716CCBA LG; подсистема видеоисточников документ-камера CP355AF Avervision; подсистема видеокоммутации; подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; подсистема интерактивного управления; беспроводные ЛВС обеспечены системой на базе точек доступа 802.11a/b/g/n 2x2 MIMO(2SS)

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно навигационной поддержки



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

---

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
по дисциплине «Бенчмаркинг»**

**Направление подготовки 27.03.02 Управление качеством**  
Профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах»

**Форма подготовки: очная**

**Владивосток**  
**2018**

## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	По графику учебного процесса	Систематизация данных по несоответствиям	19 час	конспекты
2.	По графику учебного процесса	Систематизация данных по анализу состояния готовности организации к инновациям	19 час	конспект
3.	По графику учебного процесса	Систематизация данных по анализу средств и методов управления инновационными проектами	20 час	
всего			58 час	

### Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа предполагает работу магистранта в библиотеке с использованием предлагаемой к изучению литературы. Систематизация материала может проводиться в виде конспектов, интеллектуальных карт, табличном варианте и другими способами, удобными для магистранта.

### Методические указания к написанию конспекта

Конспект может быть выполнен в печатной или письменной форме.

Основные требования к конспекту:

1. Тема изучаемого материала,
2. Запись основных понятий, определений, закономерностей, формул, стандартов и т.д.,

3. Заключение по пройденному материалу,

4. Список использованных источников.

Конспект должен содержать исходные данные источника, конспект которого составлен.

В нём должны найти отражение основные положения текста. Объём конспекта не должен превышать одну треть исходного текста. Текст может быть как научный, так и научно-популярный.

Сделайте в вашем конспекте широкие поля, чтобы в нём можно было записать незнакомые слова, возникающие в ходе чтения вопросы.

Соблюдайте основные правила конспектирования:

1. Внимательно прочитайте весь текст или его фрагмент – параграф, главу.
2. Выделите информативные центры прочитанного текста.
3. Продумайте главные положения, сформулируйте их своими словами и запишите.
4. Подтвердите отдельные положения цитатами или примерами из текста.
5. Используйте разные цвета маркеров, чтобы подчеркнуть главную мысль, выделить наиболее важные фрагменты текста.

Конспект – это сокращённая запись информации. В конспекте, как и в тезисах, должны быть отражены основные положения текста, которые при необходимости дополняются, аргументируются, иллюстрируются одним или двумя самыми яркими и, в то же время, краткими примерами.

Конспект может быть кратким или подробным. Он может содержать без изменения предложения конспектируемого текста или использовать другие, более сжатые формулировки.

Конспектирование является одним из наиболее эффективных способов сохранения основного содержания прочитанного текста, способствует формированию умений и навыков переработки любой информации. Конспект необходим, чтобы накопить информацию для написания более сложной работы (коллоквиум, проект).

Виды конспектов: плановый, тематический, текстуальный, свободный.

Плановый конспект составляется на основе плана статьи или плана книги. Каждому пункту плана соответствует определенная часть конспекта.

Тематический конспект составляется на основе ряда источников и представляет собой информацию по определенной проблеме.

Текстуальный конспект состоит в основном из цитат статьи или книги.

Свободный конспект включает в себя выписки, цитаты, тезисы.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине «Бенчмаркинг»**

**Направление подготовки 27.03.02 Управление качеством**  
**Профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах»**

**Форма подготовки: очная**

**Владивосток**  
**2018**

## Паспорт ФОС

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-8, способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Знает	Типы, виды и процессы бенчмаркинга, этапы проведения бенчмаркинга,
	Умеет	Использовать нормативно- правовые документы
	Владеет	Способностью применять вычислительную технику и системы телекоммуникаций, как основу систем моделирования, проектирования и анализе данных бенчмаркинга
ПК-11, способностью идти на оправданный риск при принятии решений	Знает	Процессы бенчмаркинга: оценивание, сопоставление, применение
	Умеет	Применять вычислительную технику и системы телекоммуникаций, как основу систем моделирования, проектирования и анализе данных бенчмаркинга
	Владеет	Способностью найти (выбрать) оптимальные решения для управления качеством бенчмаркинговым проектом.

№ п/п	Контролируемые разделы/темы дисциплин	Коды и этапы формирования компетенции	Оценочные средства		
1	Тема 1-2	ПК-8 ПК-11	знает	собеседование	Экзамен
			умеет	собеседование	
			владеет	собеседование	
2	Тема 3 -4	ПК-8 ПК-11	знает	собеседование	Экзамен
			умеет	решение задач	
			владеет	Решение задач	
3	Тема 5 -6	ПК-8 ПК-11	знает	собеседование	Экзамен
			умеет	Решение ситуационных задач	
			владеет	Решение ситуационных задач	

## Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

### Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### Вопросы к экзамену

1. Бенчмаркинг: причины, история появления и сфера применения
2. Происхождение термина
3. Эволюция концепции бенчмаркинга (ВМ)
4. Подходы к определению бенчмаркинга
5. Виды ВМ
6. Операционный бенчмаркинг
7. Нулевой этап бенчмаркинга
8. Этап 1 – Планирование
9. Шаг 1. Определение предмета бенчмаркинга
10. Шаг 2. Установление партнера
11. Шаг 3- Определение метода сбора данных, сбор данных
12. Этап 2 – Анализ
13. Шаг 4-Определение расхождений, важных с точки зрения обеспечения конкурентоспособности
14. Шаг 5- Планирование будущих показателей эффективности
15. Этап 3 – Интеграция: Шаг 6 (сообщение о результатах исследований в организации) и Шаг 7 (пересмотр установленных целей и оперативных планов)
16. Этап 4 – Действие: Шаг 8 (разработка плана действий), Шаг 9 (осуществление изменений процесса, мониторинг результата), Шаг 10 (повторная проверка контрольных точек бенчмаркинга)
17. Типичные ошибки при проведении бенчмаркинга
18. Конкурентная разведка: понятие и значение
19. Shadowing
20. Виды CI
21. Защита от CI
22. Теория изменений К. Левина
23. Базовые принципы и правила проведения изменений
24. Условия успешности организационных изменений
25. Барьеры к проведению организационных изменений
26. Методы управления изменениями и преодоления сопротивления
27. Стили управления и особенности проведения изменений
28. Стратегии проведения изменений
29. Особенности обучающейся организации (знания как ресурс организации, концепция «обучающейся организации» П. Сенге)
30. Создание «мыслящей» организации
31. Организационная культура: понятие и значение при проведении ВМ
32. Особенности национальной культуры
33. Основные характеристики и типы организационной культуры
34. Построение ценностных цепей

35. Аутсорсинг различных функций
36. Симплификация бизнес-процессов организации
37. Создание совместных центров по оказанию вспомогательных услуг
38. Инновационная деятельность организации
39. «Партисипативное управление»
40. Обеспечение синергического взаимодействия технологии и человеческих ресурсов
41. Реорганизация системы вознаграждений как метод снижения сопротивления организационным изменениям
42. Работа с группами и командами внутри организации
43. Креативный менеджмент человеческих ресурсов
44. Использование симуляционных техник
45. Применение концепции минимизированного по ресурсам производства
46. Разработка карты промышленного изделия
47. Цепи поставок как средство координации маркетинга, производства, планирования и закупок
48. Концепция управления активами (ЕАМ)
49. Логистика на основе партнерских отношений, приносящая ценность конечному потребителю
50. Маркетинг отношений и «маркетинг от имени покупателя»
51. Концепция хранения/накопления данных
52. Применение технологии самообслуживания

### Критерии выставления оценки

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
<b>100-86</b>	«отлично» / «зачтено»	оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причём не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

<b>85-75</b>	«хорошо» / «зачтено»	оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.
<b>75-61</b>	«удовлетворительно» / «зачтено»	оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
<b>60-50</b>	«неудовлетворительно» / «не зачтено»	оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **Оценочные средства для текущей аттестации**

#### **Задание 1.**

Составить корпоративный профиль выбранного предприятия путем композиции профиля возможностей (внутреннего потенциала) и конкурентного профиля. Выполнить графическую интерпретацию сравнительного сопоставления основных характеристик профиля предприятия с бенчмаркинговым (эталонным) профилем. Применить балльный метод обобщенной оценки корпоративного профиля.

#### **Задание 2.**

Применить метод PEST-анализа для исследования внешней среды макроуровня применительно к отрасли (виду экономической деятельности, сегменту рынка), в которой действует выбранное студентом предприятие.

#### **Задание 3.**

Применить модель 5 сил Портера для исследования конкурентной среды, в которой функционирует выбранное студентом предприятие.

#### **Задание 4.**

Составить сопоставительную матрицу сильных и слабых сторон выбранного студентом предприятия, дать интерпретацию стратегической

позиции предприятия в текущих условиях с учетом прогноза изменения факторов внутренней и внешней среды.

#### **Задание 5.**

На основе SWOT-анализа составить бизнес-модель «товар/рынок» для выбранного действующего предприятия и предложить набор стратегических решений с целью улучшения стратегической позиции предприятия.

#### **Критерии оценивания (максимальное число баллов – 30):**

✓ **28 - 30 баллов** – выполнены поставленные цели работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

✓ **23 - 27 баллов** – выполнены все задания работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

✓ **15 - 22 баллов** – выполнены все задания расчетно-графической работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями;

✓ **менее 15 баллов** – студент не выполнил или выполнил неправильно задания расчетно-графической работы; студент ответил на большинство контрольных вопросов с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.