Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Богдалова Елена Владимировна
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 07.10.2026 12:33:17
Уникальный программный ключ:
ec85dd5a839619d48ea76b2d23dba88a9c82091a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение инклюзивного высшего образования

**«Российский государственный
университет социальных технологий»**

(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

СГ.05 - Основы бережливого производства

34.02.01 Сестринское дело

Квалификация: медицинская сестра / медицинский брат

Форма обучения очная

на базе основного общего образования
срок обучения 2 года 10 месяцев

Москва 2026

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень оценочных средств
3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций
4. Оценочные средства, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы
5. Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования
6. Описание процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

СГ.05 - Основы бережливого производства

Оценочные средства составляются в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля) и представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.), предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ПК 1.1	Организовывать рабочее место.
ПК 2.2.	Использовать в работе медицинские информационные системы и информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".
ПК 2.3	Контролировать выполнение должностных обязанностей находящимся в распоряжении медицинским персоналом.
ПК 3.3	Участвовать в проведении профилактических осмотров и диспансеризации населения.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Разноуровневые задания	Различают задания а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых заданий
2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
3	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Тестовые задания

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценивание результатов обучения по дисциплине СГ.05 - Основы бережливого производства осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины) и промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Показатели и критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения данной дисциплины, описаны в таблицах ниже

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	критерии оценивания	оценка/зачет
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания;) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	отлично
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	хорошо
3.	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворите льно
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются та- кие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	неудовлетворите льно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ

№ п/п	Критерии оценивания	Оценка/зачет

1	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	отлично
2	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не исказившие экономическое содержание ответа.	хорошо
3	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи.	удовлетворительно
4	Решение неверное или отсутствует.	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТА

№ п/п	Критерии оценивания	Оценка/зачет
1.	ответ аргументирован, обоснован и дана самостоятельная оценка изученного материала	отлично
2.	ответ аргументирован, последователен, но допущены некоторые неточности	хорошо
3.	ответ является неполным и имеет существенные логические несоответствия	удовлетворительно
4.	в ответе отсутствует аргументация, тема не раскрыта	неудовлетворительно

Если студенческая работа отвечает всем требованиям критериев, то ей дается оценка ***отлично***. Если при оценивании половина критерием отсутствует, то работа оценивается ***удовлетворительно.*** При незначительном нарушении или отсутствии каких-либо параметров в работе, она оценивается ***хорошо.***

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

№ п/п	Критерии оценивания	Оценка/зачет

1	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций.	*«отлично»/ «зачтено»*
2	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо 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 приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	*«хорошо»/ «зачтено»*
3	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 сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.	*«удовлетворительно»/ «зачтено»*
4	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	*«неудовлетворительно»/ «не зачтено»*

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Шкала оценивания	Уровень освоенности компетенции	Результаты освоенности компетенции
Отлично	Высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании

		усвоенных знаний.
Хорошо	Базовый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
Удовлетворительно	Нормативный	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
Неудовлетворительно	Компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

Методические рекомендации по подготовке к устному опросу

Одной из форм самостоятельной работы студентов является подготовка к устному опросу. Для подготовки к опросу студенту рекомендуется изучить лекционный материал, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов по соответствующей теме.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с научной и методической литературой. При подготовке к опросу студентам рекомендуется обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов.

По форме тестовые задания могут быть весьма разнообразны.

К первой группе относятся задания закрытой формы с единственным правильным ответом из нескольких представленных.

Вторую группу составляют задания открытой формы, где ответ вводится самостоятельно в поле ввода.

Третья группа представлена заданиями на установление соответствия, в которых элементом одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества.

В четвертой группе тестов требуется установить правильную последовательность вычислений или каких-то действий, шагов, операций и т. п., используются задания на установление правильной последовательности.

При подготовке к тестированию студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- выяснить условия тестирования;
- внимательно прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов написать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, что позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;
- на трудный вопрос не тратить много времени, а переходить к следующему. К трудному вопросу можно вернуться позже;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Методические рекомендации по выполнению разноуровневых заданий

Разноуровневые задания представляют собой систему упражнений, позволяющих оценить учебные достижения студента на трёх уровнях: репродуктивном, реконструктивном и творческом. Выполнение таких заданий помогает преподавателю диагностировать не только знание фактов, но и глубину понимания, умение анализировать и синтезировать информацию, а также способность к самостоятельной аргументации и переносу знаний в новые контексты. Рекомендуется последовательно осваивать задания от репродуктивного уровня к творческому.

Задания репродуктивного уровня оценивают знание базовых понятий, алгоритмов, фактов, умение использовать специальные термины и узнавать объекты изучения. Для подготовки необходимо повторить терминологию и определения по конспектам и учебнику. При выполнении заданий закрытого типа внимательно читайте вопрос и все варианты ответов, исключайте заведомо неверные. В заданиях открытой формы давайте краткий точный ответ, используя научные термины, избегая бытовых формулировок. При узнавании объектов соотносите признак с определением, опираясь на ключевые отличительные характеристики. После выполнения проверьте себя: нет ли подмены понятий или пропуска важного признака.

Задания реконструктивного уровня оценивают умение анализировать, обобщать, устанавливать причинно-следственные связи и формулировать выводы. При подготовке составьте опорный конспект, отражающий логику темы. В ходе выполнения выделите все элементы условия, определите явные и скрытые связи, примените сравнение, классификацию или обобщение. Для причинно-следственных связей стройте цепочку: «Если А, то Б, потому что...», не путайте следствие с временной последовательностью. Избегайте подмены анализа пересказом – отвечайте на вопрос «почему?», а не «что?». Вывод должен прямо вытекать из приведённых фактов и объяснять суть явления.

Задания творческого уровня оценивают умение интегрировать знания из разных областей, аргументировать свою точку зрения и предлагать решения в нетипичных ситуациях. Не ищите готовый ответ – сконструируйте его самостоятельно. Сначала сформулируйте проблему своими словами, определите границы известного и неизвестного, привлеките знания из других разделов. Затем предложите два-три варианта подхода, даже нестандартных. Выберите лучший и выстройте

аргументацию трёх типов: теоретическую (ссылки на научные положения), эмпирическую (факты, примеры) и логическую (рассуждения «если – то», доказательство от противного). Рассмотрите возможные контраргументы и покажите, почему они не опровергают вашу позицию. Помните: творческий уровень не требует единственно верного ответа, но требует научной корректности и убедительности.

Дискуссия в процессе обучения

Подготовка и проведение дискуссии является значимым этапом освоения учебного материала, а также выступает одной из форм контроля выполнения студентом самостоятельной работы по конкретным разделам учебных дисциплин.

Дискуссия (от лат. discussio – «исследование») – это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются различные, противоположные точки зрения. Целью дискуссии является выяснение и сопоставление позиций, поиск правильного решения, выявление истинного мнения. Учебная дискуссия отличается тем, что ее проблематика нова лишь для группы лиц, участвующих в дискуссии; ее ориентировочный результат известен организатору. Цель учебной дискуссии: овладение участниками методами ведения обсуждения, поиска и формулирования аргументов, их анализа. Грамотно организованная учебная дискуссия является фактором развития коммуникативных и аналитических способностей, позволяет выявить уровень представлений по определенной теме, проблеме.

Форма дискуссии представляет собой обмен мнениями во всех его формах. Соответствующий метод обучения заключается в проведении обсуждений по конкретной проблеме.

Последовательность этапов дискуссии включает:

– поиск и определение проблемы (затруднения), решаемые групповыми методами (путем выработки общего подхода, достижения согласия);

– формулировка проблемы в ходе группового анализа, обсуждения; анализ проблемы;

– попытки найти решение проблемы (они могут представлять собой процесс, включающий обсуждение, сбор данных, привлечение дополнительных источников информации и т.д.; группа делает предварительные выводы, проводит сбор мнений и т.д., продвигаясь к согласию).

На первом этапе осуществляется выбор темы. Тема может быть предложена преподавателем, подсказана конкретной ситуацией/событием или определена на основе предварительной беседы. Для обеспечения результативности дискуссии предполагается глубокое изучение вопроса, который будет обсуждаться.

Второй этап – это собственно проведение дискуссии. Дискуссия открывается вступительным словом ведущего. Он объявляет тему, дает ее обоснование, выделяет предмет спора — положения и суждения, подлежащие обсуждению. Участники дискуссии должны четко представлять, что является пунктом разногласий, а также убедиться, что нет терминологической путаницы, что они в одинаковых значениях используют слова. Поэтому ведущий определяет основные понятия через дефиницию, контрастные явления, конкретизаторы (примеры), синонимы и т.п. Стороны аргументируют защищаемый тезис, а также возражения по существу изложенных точек зрения, задают вопросы разных типов.

Успех дискуссии во многом зависит от ведущего, которому необходимо:

– заинтересовать участников дискуссии, настроить их на полемический лад, создать обстановку, при которой каждый студент не только не стеснялся бы высказывать свое мнение, но и стремился его отстаивать;

– не препятствовать желающим выступать, но и не принуждать к выступлению, стараться, чтобы сформировалась атмосфера искренности и откровенности;

– стимулировать активность участников, задавать острые, активизирующие вопросы, если спор начинает гаснуть.

В этом помогают следующие приемы: парадокс, неожиданное суждение, своеобразное мнение, резко расходящееся с общепринятым, даже противоречащее на первый взгляд здравому смыслу; неожиданный вопрос; реплика – краткое возражение, замечание с места, которое тоже настраивает на дискуссию, свидетельствует об активности слушателя, его желании уяснить вопрос, проверить свою точку зрения. сопоставить различные точки зрения, обобщить их с тем,

чтобы позиции участников дискуссии были представлены как можно отчетливее, направлять дискуссию в русло намеченной цели; не исправлять заблуждающихся, предоставлять такую возможность слушателям; когда это целесообразно, вопрос, адресованный ведущему, переадресовать слушателям; корректировать, направлять дискуссионный диалог на соответствие его цели, теме, подчеркивая то общее, что есть во фразах спорящих; выбрать подходящий момент для окончания дискуссии, не нарушая логику развития спора.

Любой спор, даже идущий по всем правилам логики, может погубить одно обстоятельство: если участники дискуссии забывают об этике спора.

Для студентов крайне важно помнить о правилах спора, к которым относятся следующие:

– прежде чем выступать, следует определить, какова необходимость вступать в спор;

– необходимо тщательно продумать то, о чем будете говорить;

– краткое и ясное изложение своей точки зрения: речь должна быть весома и убедительна;

– лучшим доказательством или способом опровержения являются точные и бесспорные факты; если доказана ошибочность мнения, следует признать правоту своего «противника»;

– начинайте возражать только тогда, когда вы уверены, что мнение собеседника действительно противоречит вашему;

– вначале приводите только сильные доводы, а о слабых говорите после и как бы вскользь;

– следите за тем, чтобы в ваших рассуждениях не было логических ошибок;

– необходимо помнить о культуре общения, уметь выслушать другого, уловить его позицию, не повышать голос, не прерывать выступающего, не делать замечаний, касающихся личных качеств участников обсуждения, избегать поспешных выводов; не следует вступать в пререкания с ведущим по ходу проведения дискуссии, в процессе спора старайтесь убедить, а не уязвить оппонента.

На третьем заключительном этапе подводятся итоги дискуссии.

В конце отмечается, достигнут ли результат, формируется вариант согласованной точки зрения или обозначаются выявленные противоположные позиции, их основная аргументация. Ведущий в заключительном слове характеризует состояние вопроса, а также отмечает наиболее конструктивные, убедительные выступления, тактичное поведение некоторых коммуникантов.

На данном этапе студентам предлагается оценить результативность дискуссии по следующим критериям:

– системность, точность и логичность изложенных аргументов;

– последовательность, ясность и полнота сделанных выводов;

– умение слушать оппонентов, принимать и оценивать их позицию;

– владение культурой речи, степень включенности в дискуссию каждого участника и проявления интереса к обсуждаемым вопросам.

Дискуссия требует строгого распределения времени. Время – чрезвычайно большая ценность. На каждое выступление в дискуссии отводится не более 3 минут. По истечении этого времени выступающему дается шанс кратко завершить свою мысль и аргументы, после чего он лишается слова. Для изложения мнения эксперта или программного выступления отводится от 5 до 15 минут.

Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной Темы рефератов, докладов, презентаций

Темы презентаций

1. Методология бережливого производства

Темы сообщений (из описания оценочных средств)

1. (В данном файле темы сообщений отдельно не выделены. По желанию можно использовать любую из контрольных вопросов или тем для устного опроса в качестве темы сообщения.)

Примеры ситуационных задач (разноуровневые задания)

Тема 4. Стратегии и инструменты бережливого производства для выявления проблем и их причин

Задание 1. Установите соответствие

Понятие	Определение
1) Бережливое производство	А) Полезность продукта с точки зрения потребителя, создаваемая производителем
2) Дзидока	Б) Тип производства, в котором ценность продукции определяется с точки зрения потребителя
3) Ценность продукта для потребителя	В) Любая деятельность, которая, потребляя ресурсы, не создает ценности для потребителя
4) Муда	Г) Способ наладки оборудования, при котором происходит его автоматическая остановка при появлении дефекта
5) Точно вовремя (JIT)	Д) Система производства, при которой изготавливается нужное потребителю количество изделий/услуг в определенный им срок

Задание 2. Заполните таблицу "Виды потерь и примеры в здравоохранении"

Вид потерь	Примеры в здравоохранении
1. Перепроизводство	
2. Лишние движения	
3. Ненужная транспортировка	
4. Излишние запасы	
5. Избыточная обработка	
6. Ожидание	
7. Переделка/Брак	

Задание 3. Установите соответствие рода потерь и его характеристики

Понятие	Определение
1) Муда 1 рода	А) Действия, которые не добавляют продукту ценности, но отказаться от них немедленно невозможно
2) Муда 2 рода	Б) Неоцененные перспективы, неиспользованные идеи
3) Муда 3 рода	В) Действия, не добавляющие изделию ценности, от которых можно и необходимо отказаться сразу

Тема 6. Стратегия клиентоориентированности в медицинской организации

Кейс-задача 1
К врачу на прием приходит пациент. Он очень волнуется и не может понятно объяснить, что случилось, сформулировать жалобы. Возникает конфликт.

1. Ваши действия в данной ситуации (действия врача).
2. Перечислите, какие невербальные средства общения говорят о волнении и неуверенности пациента.
3. Что такое смысловой барьер при общении?
4. Дайте определение компромиссу как пути выхода из конфликта.

Кейс-задача 2
В коллективах структурных подразделений крупного лечебно-профилактического учреждения в результате сложных условий работы нарастает психологическая напряженность. Она сопровождается ухудшением исполнительской дисциплины сотрудников, снижением количественных и качественных показателей работы отделений. В связи с недостатками в работе персонала увеличилось число обоснованных и необоснованных жалоб от пациентов и их родственников. Несколько сотрудников уволились по собственному желанию. Все это повлекло за собой формирование конфликтных ситуаций, направленных против администрации медицинского учреждения. Стремясь не допустить дальнейшее развитие конфликта, администрация принимает меры для смягчения создавшейся ситуации.

1. Какие действия может принять администрация для разрешения возникшего в медицинском учреждении организационного конфликта?
2. Обоснуйте целесообразность использования того или иного способа урегулирования данного конфликта (достоинства и недостатки).

Кейс-задача 3
Вы - заведующий отделением. В отделении напряжённая обстановка, большой поток пациентов, по различным обстоятельствам на настоящий момент работают не все врачи отделения (1 врач - на курсах повышения квалификации, 1 - в декрете). Выезжая в командировку, Вы случайно встречаете своего подчиненного врача, который уже полторы недели находится на больничном, при этом Вы видите его в полном здравии. Он кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

1. Проанализируйте и напишите возможные факторы, ставшие причинами для формирования представленного конфликта.
2. Оцените возможные варианты взгляда на представленную ситуацию со стороны каждой из сторон конфликта.
3. Как бы Вы поступили в этом случае? Объясните свои действия.

Кейс-задача 4
Главный врач больницы принял в одно из отделений руководимой больницы на работу врача без согласования с заведующим отделением. Вскоре проявилась неспособность принятого работника квалифицированно выполнять свои обязанности. Заведующий отделением служебной запиской доложил о сложившейся ситуации главному врачу.

1. Проанализируйте и напишите возможные факторы, ставшие причинами для формирования представленного конфликта.

2. Оцените возможные варианты взгляда на представленную ситуацию со стороны каждой из сторон конфликта.

3. Как Вы бы поступили на месте главного врача? Объясните свои действия.

Вопросы для устного опроса

Тема 1. Организационные основы здравоохранения

1. Номенклатура учреждений здравоохранения.

2. Структура и задачи основных медицинских организаций.

3. Основные виды деятельности лечебно-профилактических учреждений.

4. Формы преемственности и взаимосвязи между учреждениями лечебно-профилактической помощи.

Тема 2. Правовые аспекты охраны здоровья населения

1. Права пациентов и основные юридические механизмы их обеспечения в современном здравоохранении.

2. Этический кодекс медицинской сестры.

Тема 3. Теоретические основы бережливого производства

1. История становления концепции бережливого производства.

2. Бережливое производство: понятие, задачи.

3. Идеология бережливого производства в медицинской организации.

4. Специфика применения методов бережливого производства в медицинской организации.

5. Отечественные проекты "Бережливое здравоохранение".

Тема 4. Стратегии и инструменты бережливого производства для выявления проблем и их причин

1. Инструменты бережливого производства (хронометраж, карта рабочего времени, выявление узкого места, картирование потока создания ценности, пять "почему?", время такта, балансировка нагрузки, принцип нулевой ошибки, использование 5С и др.)

2. Структурирование и оценка потерь.

3. Поиск и предварительный анализ потерь и их причин.

Тема 5. Реализация концепции бережливого производства в здравоохранении

1. Алгоритм внедрения бережливого производства, этапы: планирование, внедрение, развертывание, интеграция, совершенствование.

2. Организация работы отделений медицинской организации с использованием инструментов бережливого производства (например, регистратура, приемное отделение, отделение (кабинет) медицинской профилактики).

3. Организация рабочего места и рабочего пространства медицинской сестры с использованием инструментов бережливого производства. Применение инструмента 5С.

Тема 6. Стратегия клиентоориентированности в медицинской организации

1. Организация проведения и анализ социологических исследований как инструмента мониторинга качества процессов.
2. Мотивационная основа клиентоориентированности персонала.
3. Социальный аспект клиентоориентированности.
4. Управление конфликтами в медицинской организации.
5. Инструменты выявления возможных мест возникновения конфликтов.

Тема 7. Стандартизация и непрерывное совершенствование

1. Понятие стандарта.
2. Функциональное предназначение стандарта.
3. Специфика разработки стандартов оказания медицинских услуг.
4. Совершенствование форм разделения и кооперации труда.
5. Совершенствование организации и обслуживания рабочих мест.

Тема 8. Формирование корпоративной культуры бережливого производства

1. Корпоративная культура: понятие, виды.
2. Понятие "миссия медицинской организации".
3. Структура и содержание корпоративной культуры.
4. Формирование и развитие корпоративной культуры медицинской организации.

Текстовые задания (тесты с вариантами ответов)

Тест по теме "Организационные основы здравоохранения"

1. К видам медицинской помощи относится:
   а) первичная медико-санитарная
   б) экстренная
   в) неотложная
   г) плановая
2. Экстренная медицинская помощь оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях:
   а) без явных признаков угрозы жизни пациента
   б) представляющих угрозу жизни пациента
   в) если отсрочка оказания медицинской помощи не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью
3. Первичная медико-санитарная помощь оказывается в условиях:
   а) пульмонологического отделения

б) станции переливания крови
в) медико-санитарной части

4. К формам первичной медико-санитарной помощи относится:
   а) плановая
   б) экстренная
   в) амбулаторная
   г) специализированная

5. ПМСП не включает в себя:
   а) лечение наиболее распространенных болезней, травм, отравлений
   б) оказание высокотехнологичной узкоспециализированной медицинской помощи
   в) проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий
   г) санитарно-гигиеническое образование населения
   д) проведение мер по охране материнства, отцовства и детства

6. Численность взрослого населения на одном терапевтическом участке в сельской местности составляет:
   а) 2000 человек
   б) 1700 человек
   в) 1500 человек
   г) 1300 человек

7. К медицинским организациям, оказывающим ПМСП, относится:
   а) хоспис
   б) женская консультация
   в) родильный дом
   г) гинекологический стационар

8. К лечебно-профилактической службе поликлиники относится:
   а) бухгалтерия
   б) архив
   в) регистратура
   г) отдел кадров

9. Первичная медико-санитарная помощь оказывается населению в:
   а) туберкулезном диспансере
   б) приемном отделении стационара
   в) родильном доме
   г) кардиологическом отделении

10. Первичная специализированная медико-санитарная помощь оказывается:
    а) фельдшером
    б) врачом-терапевтом
    в) врачом-специалистом
    г) медицинской сестрой с высшим сестринским образованием

Тест по теме "Правовые аспекты охраны здоровья населения"

1. "Медицинское свидетельство о смерти" выдаётся судебно-медицинским экспертом после вскрытия во всех случаях, кроме:
   а) случаев искусственного аборта, произведённого вне лечебного учреждения
   б) случаев наличия подозрения на насильственную смерть

в) случаев, при которых смерть последовала от механической асфиксии, отравлений, действия крайних температур, электричества
г) случаев смерти после проведения лечебных мероприятий

2. В состав врачебной комиссии входят:
а) лечащий врач, заведующий отделением и заместитель главного врача по клинико-экспертной работе
б) все врачи, прошедшие обучение по вопросам ЭВН
в) главный врач, представитель ФОМС, старшая медсестра отделения
г) любой заместитель главного врача и представитель органов управления здравоохранением

3. Виды медицинского страхования в России:
а) добровольное, обязательное
б) добровольное, социальное
в) государственное, социальное
г) государственное, частное

4. Вопрос об искусственном прерывании беременности каждая женщина старше 15-ти лет решает:
а) с врачом-гинекологом
б) с мужем
в) с юристом
г) самостоятельно

5. Врачи, занимающиеся частной медицинской практикой, имеют право выдавать листок нетрудоспособности при наличии лицензии:
а) на оборот наркотических средств
б) на образовательную деятельность
в) на проведение экспертизы временной нетрудоспособности
г) на фармацевтическую деятельность

6. Выдавать листок нетрудоспособности имеют право врачи:
а) бюро судебно-медицинской экспертизы
б) домов отдыха
в) поликлиник
г) подстанций скорой помощи

7. Высокотехнологичная медицинская помощь оказывается в условиях:
а) стационарных
б) домашних
в) санаторных
г) амбулаторных

8. Высокотехнологичная медицинская помощь, включенная в базовую программу ОМС, финансируется из:
а) добровольных пожертвований
б) дополнительной прибыли работодателя
в) регионального бюджета
г) фонда ОМС

9. Высокотехнологичная помощь является частью:
   а) первичной медико-санитарной помощи
   б) скорой помощи
   в) специализированной помощи
   г) паллиативной помощи

10. Граждане имеют право на подписание информированного добровольного согласия с:
   а) 14-ти лет
   б) 15-ти лет
   в) 18-ти лет
   г) 16-ти лет

11. Группы населения, подлежащие диспансеризации в настоящее время, - это:
   а) беременные женщины
   б) все население
   в) работающие граждане
   г) дети и подростки

12. Диспансеризация - это метод:
   а) наблюдения за состоянием окружающей среды
   б) активного динамического наблюдения за состоянием здоровья определенных контингентов с целью раннего выявления и оздоровления больных
   в) оказания неотложной помощи
   г) выявления острых и инфекционных заболеваний

13. Для получения листка нетрудоспособности пациент должен предоставить:
   а) паспорт
   б) медицинскую карту амбулаторного больного
   в) страховой медицинский полис
   г) справку с места работы

14. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность, является:
   а) листок нетрудоспособности
   б) медицинская карта стационарного больного
   в) медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях
   г) выписной эпикриз

15. Доступность и качество медицинской помощи в соответствии с ФЗ № 323 обеспечиваются:
   а) применением порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи
   б) лицензированием медицинской деятельности
   в) оптимальным использованием ресурсов здравоохранения
   г) приоритетом безвозмездности оказания медицинской помощи

16. Законодательство РФ в сфере охраны здоровья основывается на положениях:
   а) гражданского кодекса РФ
   б) трудового кодекса РФ
   в) стратегии развития здравоохранения РФ
   г) конституции РФ

17. Заработная плата медицинского работника определяется:
    а) распоряжением главного врача
    б) трудовым договором (контрактом)
    в) решением местной администрации
    г) постановлением собрания трудового коллектива

18. Из собственных средств пациент оплачивает:
    а) дополнительные и сервисные услуги
    б) стационарное лечение при травмах, отравлениях, венерических заболеваниях
    в) медицинскую помощь по программе ОМС
    г) скорую и неотложную медицинскую помощь

19. Изъятие органов и тканей у живого донора допускается при достижении 18-ти летнего возраста донора и наличия:
    а) информированного добровольного согласия
    б) разрешения органов исполнительной власти
    в) согласия родителей донора
    г) разрешения Роспотребнадзора

20. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство пациентом является обязательным:
    а) предварительным условием оказания медицинской помощи в спорных случаях
    б) предварительным условием оказания медицинской помощи при судебно-медицинской экспертизе
    в) условием оказания медицинской помощи по экстренным показаниям
    г) предварительным условием оказания медицинской помощи для всех пациентов

Тест по теме "Теоретические основы бережливого производства"

1. Что такое визуализация?
    а) создание потока ценности
    б) разнообразные графики
    в) отображение информации в режиме реального времени для ее передачи работникам и принятия правильных решений
    г) значки и символы

2. К инструментам бережливого производства относят:
    а) картирование процессов
    б) маркетинговые исследования
    в) информирование клиентов
    г) компьютерную технику

3. Потери в соответствии с концепцией "бережливое производство" - это:
    а) издержки общения с клиентами
    б) процесс производства продукции
    в) любое действие, которое потребляет ресурсы, но не создает ценности для клиента
    г) время отдыха сотрудников организации

4. Какие из происходящих процессов в медицинской организации можно отнести к потерям?
    а) проведение медицинской манипуляции
    б) сбор анамнеза

в) перемещения пациента между подразделениями
г) выполнение диагностического исследования

5. В каких сферах в России в первую очередь началось внедрение концепции "бережливое производство"?
а) производственная сфера
б) сфера услуг
в) торговля
г) научные исследования

Тест по теме "Стратегии и инструменты бережливого производства для выявления проблем и их причин"

1. Основная цель метода "5S" по ГОСТ Р 56906-2016?
а) стандартизация процессов в организации
б) наведение порядка
в) создание условий для эффективного выполнения операций
г) снижение числа несчастных случаев

2. Кто в организации несет ответственность за результативность и эффективность применения метода "5S"?
а) руководитель рабочей группы по внедрению метода "5S"
б) высшее руководство организации
в) руководитель подразделения, где апробируется метод "5S"
г) сотрудник, применяющий метод "5S" на своем рабочем месте

3. Задачи метода "5S" (несколько вариантов ответа):
а) поиск и сокращение всех видов потерь
б) поиск проблем в управлении персоналом
в) повышение качества производимой продукции
г) повышение уровня вовлеченности персонала в процесс улучшения рабочего пространства

4. Что является основой первого шага "Сортировка" при внедрении метода "5S"?
а) разделение предметов на "нужные" и "ненужные"
б) разделение предметов на "стандартизированные" и "не стандартизированные"
в) разделение предметов по удобности расположения

5. Метод "5S" - это:
а) генеральная уборка производственной среды
б) система стандартизации рабочего места
в) стиль отношения к рабочей среде, её организации и безопасности

Тест по теме "Реализация концепции бережливого производства в здравоохранении"

1. С целью анализа основных причин в структуре смертности населения в районе обслуживания городской поликлиники удобно использовать:
а) линейную диаграмму
б) диаграмму Парето
в) круговую диаграмму
г) диаграмму Исикавы
д) столбчатую диаграмму

2. Принцип Парето при анализе структуры смертности заключается в том, что:
   а) 50% причин определяют 40% случаев смерти
   б) 7% причин определяют 95% случаев смерти
   в) 20% причин определяют 80% случаев смерти
   г) 50% причин определяют 40% случаев смерти

3. Укажите виды анкетирования пациентов (несколько вариантов ответа):
   а) синергетическое
   б) активное
   в) аддитивное
   г) пассивное

4. Оценка качества медицинской помощи включает (несколько вариантов ответа):
   а) систематический подход
   б) процессуальный подход
   в) структурный подход
   г) административный подход
   д) результативный подход

5. Укажите уровни оценки качества результата оказания медицинской помощи (несколько вариантов ответа):
   а) пациент
   б) врач
   в) медицинское учреждение
   г) население
   д) регистратура

6. Для населения качество результата оказания медицинской помощи определяется (несколько вариантов ответа):
   а) летальностью
   б) уровнем заболеваемости
   в) медико-демографическими показателями
   г) частотой послеоперационных осложнений
   д) уровнем инвалидности

Тест по теме "Стратегия клиентоориентированности в медицинской организации"

1. Этап конфликта, характеризующийся возникновением и развитием особых конфликтных отношений между субъектами:
   а) предконфликтная ситуация
   б) инцидент
   в) развитие конфликта
   г) кульминация конфликта
   д) разрешение конфликта

2. Этап конфликта, характеризующийся осознанием конфликтной ситуации хотя бы одним из участников конфликта:
   а) развитие конфликта
   б) кульминация конфликта
   в) предконфликтная ситуация
   г) инцидент
   д) разрешение конфликта

3. Этап конфликта, при котором участники (один или несколько) переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба "противнику":
   а) кульминация конфликта
   б) развитие конфликта
   в) предконфликтная ситуация
   г) инцидент
   д) разрешение конфликта

4. Этап, при котором конфликт достигает такого накала, что сторонам становится очевидно, что продолжать его больше невозможно:
   а) развитие конфликта
   б) кульминация конфликта
   в) предконфликтная ситуация
   г) инцидент
   д) разрешение конфликта

5. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:
   а) инцидент
   б) конфликт
   в) ситуация
   г) обида
   д) оскорбление

Тест по теме "Стандартизация и непрерывное совершенствование"

1. Внутренний заказчик - это:
   а) отдельный рабочий, получающий определенную продукцию (деталь), которую необходимо использовать на данном этапе обработки
   б) цех или участок, получающий определенную продукцию (деталь), которую необходимо использовать на данном этапе обработки
   в) цех, участок или отдельный рабочий, получающий определенную продукцию (деталь), которую необходимо использовать на данном этапе обработки
   г) предприятие, получающее определенную продукцию (деталь), которую необходимо использовать на своем этапе обработки

2. При картировании потока ценности применяются:
   а) сбор сведений о перемещениях работника
   б) фиксирование планировки производственных помещений
   в) методы календарного планирования
   г) сбор сведений о необходимых технологических операциях
   д) сбор сведений о движении материалов и информации, обеспечивающих производство продукции

3. Объективными критериями для ранжирования продуктов при выборе потока создания ценности являются:
   а) низкая прибыльность продаж по продукту
   б) сравнительные характеристики соотношения прибыльности и себестоимости по продуктовой линейке предприятия
   в) большая длительность цикла
   г) высокая себестоимость продукта
   д) высокий объем запасов по продукту

4. Основная цель стандартизации работы:
   а) повышение эффективности за счет минимизации потерь в каждой операции
   б) сокращение численности персонала
   в) нормирование труда
   г) стабилизация процессов

5. Проблема, которую решает система 5S:
   а) выравнивание производства по видам и объему продукции
   б) информация о необходимости производить нужные детали
   в) дезорганизация рабочего места
   г) высвечивание потерь и проблем в работе оператора
   д) выявление дефектов

6. Стандартные операционные карты - это:
   а) документы, содержащие экономическую информацию о деятельности предприятия
   б) документы, описывающие шаги (элементы) в процедуре, которым необходимо следовать
   в) документы, описывающие шаги анализа хозяйственной деятельности

7. Если при сортировке выявляется предмет, частоту использования которого определить трудно, то:
   а) его надо ликвидировать
   б) его надо расположить в непосредственной близости от рабочей зоны
   в) его надо убрать на значительное удаление от рабочей зоны
   г) его надо пометить специальным ярлыком и если он не был востребован в течение смены, переместить из рабочей зоны на отведённое для хранения место

8. Карта потока создания ценности - это:
   а) взаимосвязь действий по изготовлению изделия
   б) метод наблюдения, осуществляемый для изучения затрат времени
   в) достаточно простая и наглядная графическая схема

9. Если время цикла значительно меньше, чем время такта, то:
   а) оператор не успевает делать свою работу
   б) оператор недозагружен
   в) это нормальный режим работы
   г) большие колебания

10. На основании чего происходит выделение действий, добавляющих ценность?
    а) по изменению себестоимости при продвижении от сырья до готового изделия
    б) по влиянию на изменение степени готовности изделия
    в) по влиянию на одобрение заказчиком готовой продукции
    г) в зависимости от соответствия действующим стандартам по качеству

11. Выравнивание (хейдзунка) - это:
    а) выравнивание загрузки операторов на всех рабочих местах в сборочной линии
    б) равномерное производство каждого вида продукции в зависимости от объемов и сроков на выполнение заказа
    в) выравнивание объема запасов на начало и конец месяца
    г) спрямление технологических потоков

12. Действия наладчика по SMED делятся на:
    а) внешние и внутренние
    б) подготовительные, во время переналадки, после переналадки, контрольные
    в) внешние, внутренние, контроль работы

13. Какие задачи нужно решить при внедрении системы канбан?
    а) какие детали возить, в каком количестве, размеры тары, тележек и рабочих столов
    б) размеры тары, тележек и рабочих столов
    в) какие детали возить, в каком количестве

14. Выберите этапы внедрения системы канбан:
    а) выбор маршрута транспортировщика, стандартизированная работа на рабочих местах, на складе
    б) выбор маршрута транспортировщика, стандартизированная работа на рабочих местах, на складе, внедрение тянущей системы
    в) стандартизированная работа на рабочих местах, стандартизированная работа на складе, внедрение тянущей системы

15. В группу показателей улучшения развертывания TPM не входит:
    а) снижение себестоимости
    б) повышение производительности
    в) сокращение объемов незавершенного производства
    г) повышение мастерства операторов
    д) повышение инициативы персонала

16. TPM - всеобщее обслуживание оборудования - это:
    а) обслуживание оборудования механиком, сотрудником БИХ и энергетиком
    б) обслуживание, обеспечивающее его наивысшую эффективность в течение всего жизненного цикла с участием всего персонала
    в) обслуживание оборудования всей производственной бригадой, в которой состоит оператор, работающий на этом оборудовании

17. Проблема рассматривается:
    а) на участке
    б) в кабинете
    в) в месте возникновения

18. Основная задача 5S:
    а) организация рабочего места с целью повышения эффективности и управляемости рабочей зоны
    б) организация обслуживания оборудования
    в) улучшение качества выпускаемой продукции
    г) технический термин, используемый в автомобилестроении

19. Что подразумевается под стандартизацией в 5S?
    а) метод, с помощью которого Вы сможете визуально контролировать соблюдение 5С
    б) выполнение технологического процесса в соответствии с ГОСТом
    в) соблюдение распорядка дня
    г) создание стандартов на рабочих местах по первым трем этапам

20. На рабочем месте располагаются стандарты:
    а) визуальные стандарты

б) стандарты по безопасности
в) стандарты по уборке
г) рабочие стандарты
д) все вышеперечисленное

21. В системе бережливого производства "защита от ошибок" - это:
    а) пока-ёкэ
    б) кайдзен
    в) обея
    г) дзидока
    д) хансей

22. В бережливом производстве канбан помогает:
    а) отслеживать затраты времени персонала
    б) поддерживать время цикла
    в) поддерживать время такта
    г) взаимодействовать по вопросам производства
    д) все ответы неверны

23. Цикл PDCA (Деминга) определяет:
    а) методологию непрерывного совершенствования
    б) шаги по применению статистических методов контроля
    в) этапы контроля качества продукции
    г) все ответы неверны

24. Канбан - это:
    а) система карточек
    б) излишние запасы
    в) сотрудник
    г) грузовой транспорт

25. Андон - это:
    а) цели и методы их достижения
    б) тип средств визуального управления
    в) проблемы
    г) последовательность работ

Тест по теме "Формирование корпоративной культуры бережливого производства"

1. Модель корпоративной культуры по Э. Шейну представляет собой:
   а) 3-уровневую систему, в основе которой лежит мировоззрение организации
   б) круговую диаграмму, в центре которой находятся ценности организации
   в) 4-уровневую систему, в основе которой лежит мировоззрение организации
   г) 3-уровневую систему, в основе которой лежит отношение организации ко времени
   д) разворачивающуюся во времени и пространстве спираль
   е) 3-уровневую систему, в основе которой лежат образцы поведения в организации

2. Совокупность основных ценностей, норм и правил деятельности, обычаев и традиций, сформированных или разработанных определенной группой, которые принимаются сотрудниками предприятия и передаются всем поступившим на работу сотрудникам в качестве правильного образа восприятия, мышления и отношения к конкретным ситуациям и проблемам:

а) корпоративная культура
б) философия организации
в) миссия
г) цель организации
д) лояльность персонала

3. К основным характеристикам корпоративной культуры относятся:
а) доминирующие ценности (основные ценности, которых придерживается организация и которые должны разделять и ее члены)
б) деловая этика организации
в) существующие стандарты поведения
г) принципы, нормы, правила, принятые в организации, связанные с поведением в организации, отношениями с деловыми партнерами, потребителями, обществом
д) а, б, в, г

4. Что НЕ относится к функциям корпоративной культуры?
а) формирование, накопление, передача, хранение ценностей организации
б) формирование системы знаний
в) формирование системы внутренних коммуникаций и связей внутри организации по вертикали и горизонтали
г) формирование системы внешних коммуникаций и связей организации, целеполагание
д) разработка мероприятий по увольнению сотрудников
е) формирование культуры трудового, производственного и других материальных процессов

5. Первый, самый очевидный поверхностный уровень культуры по Э. Шэйну - "крона", так называемые артефакты, - представляет собой:
а) интерьер офиса
б) образцы поведения сотрудников
в) язык организации
г) обряды и ритуалы
д) а, б, в, г
е) а, б, в

6. Какой вид корпоративной культуры НЕ относится к классификации по методу OCAI?
а) клановая
б) рыночная
в) позитивная
г) иерархическая
д) адхократическая

7. Организационная культура какого типа характеризуется жесткой иерархией, существуют роли отца и матери, старших и младших сестер и братьев?
а) семья
б) друзья
в) культура начальника
г) а, б
д) в, г

8. Какой тип корпоративной культуры формируется коллективом, его неформальными лидерами?
а) формальная

б) неформальная
в) адхократическая
г) клановая
д) рыночная

5.