

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

Направление подготовки/специальность: 27.04.02 Управление качеством

Наименование образовательной программы: Стратегическое управление качеством в организации

Уровень образования: высшее образование - магистратура

Форма обучения: Очная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Бенчмаркинг**

**Москва
2025**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Колесникова О.В.
	Идентификатор	R3162f4d9-KolesnikovaOV-4017a20

О.В.
Колесникова

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

Н.Л.
Кетоева

Заведующий
выпускающей кафедрой

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

Н.Л.
Кетоева

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ПК-2 Способен разрабатывать программу стратегического управления качеством процессов в организации

ИД-2 Демонстрирует знание правил и особенностей выбора и внедрения инноваций в организационные процессы

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Письменная работа

1. Инструменты бенчмаркинга (Тестирование)
2. Конкурентный и стратегический бенчмаркинг (Контрольная работа)
3. Теоретические основы бенчмаркинга (Тестирование)
4. Формирование стратегии бенчмаркинга (Контрольная работа)

БРС дисциплины

1 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

- КМ-1 Теоретические основы бенчмаркинга (Тестирование)
КМ-2 Инструменты бенчмаркинга (Тестирование)
КМ-3 Конкурентный и стратегический бенчмаркинг (Контрольная работа)
КМ-4 Формирование стратегии бенчмаркинга (Контрольная работа)

Вид промежуточной аттестации – Экзамен.

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	15
Задачи и виды бенчмаркинга					
Понятие и виды бенчмаркинга		+			
Развития бенчмаркинга в мире		+			
Уровни бенчмаркинга					

Конкурентоспособность страны, региона и отрасли		+		
Конкурентоспособность компании		+		
Конкурентоспособность товара и персонала		+		
Оценка конкурентов компании				
Выбор основных конкурентов			+	
Направления анализа конкурентов			+	
Конкурентный анализ			+	
Матрицы бенчмаркинга				
Матрица 7P и матрица Портера				+
Матрица SWOT и PEST анализ				+
Матрица McKinseyGE, ADL и Ансоффа				+
Вес КМ:	25	25	25	25

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ПК-2	ИД-2ПК-2 Демонстрирует знание правил и особенностей выбора и внедрения инноваций в организационные процессы	Знать: этапы проведения бенчмаркинга; психологические аспекты проведения бенчмаркинга теоретические и методические основы бенчмаркинга: общие понятия о бенчмаркинге; цели и задачи бенчмаркинга Уметь: применять методы бенчмаркинга к выбору и обоснованию перед собственниками бизнеса вида маркетинговых решений для внедрения на предприятии осуществлять планирование и организацию основных этапов бенчмаркинга на предприятии	КМ-1 Теоретические основы бенчмаркинга (Тестирование) КМ-2 Инструменты бенчмаркинга (Тестирование) КМ-3 Конкурентный и стратегический бенчмаркинг (Контрольная работа) КМ-4 Формирование стратегии бенчмаркинга (Контрольная работа)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Теоретические основы бенчмаркинга

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Письменное тестирование в аудитории.

Краткое содержание задания:

Прочитайте утверждение и выберите верный вариант ответа

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: теоретические и методические основы бенчмаркинга: общие понятия о бенчмаркинге; цели и задачи бенчмаркинга	1.Бенчмаркинг — это процесс... • А) сравнения своей организации с конкурентами для улучшения эффективности бизнеса. • Б) разработки новых технологий и инноваций внутри компании. • В) анализа финансовых показателей конкурентов. 2.Основная цель бенчмаркинга заключается в... • А) копировании бизнес-процессов успешных компаний. • Б) повышении конкурентоспособности путем изучения лучших практик. • В) увеличении прибыли любой ценой. 3.Тип бенчмаркинга, при котором сравниваются лучшие практики организаций разных отраслей, называется... • А) внутренний бенчмаркинг. • Б) внешний бенчмаркинг. • В) функциональный бенчмаркинг. 4.Основным этапом реализации бенчмаркинга является... • А) выявление лидеров отрасли. • Б) адаптация выявленных процессов и методов. • В) выбор объектов исследования. 5.Основной недостаток бенчмаркинга состоит в...

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
	А) высоких затратах на проведение исследований. Б) риске потери уникальности собственных разработок. В) ограниченности сфер применения метода.

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-2. Инструменты бенчмаркинга

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Письменное тестирование в аудитории.

Краткое содержание задания:

Прочитайте утверждение и выберите верный вариант ответа

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Знать: этапы проведения бенчмаркинга; психологические аспекты проведения бенчмаркинга	1.Что представляет собой метод benchmarking? А) Способ измерения собственного прогресса относительно выбранных эталонов. Б) Процесс выбора поставщиков сырья и материалов. С) Метод определения себестоимости продукции. 2.Основной инструмент бенчмаркинга — это...

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
	• А) Коучинг сотрудников. • В) Поиск аналогов на рынке. • С) Сбор и сравнение ключевых показателей. 3.Наиболее часто используемым инструментом бенчмаркинга является... • А) Методы анкетирования. • В) Бизнес-процессы сопоставимых компаний. • С) Статистический анализ продаж. 4.Измерение и оценка характеристик одного элемента (продукт, услуга, технология) называют... • А) Концептуальным бенчмаркингом. • В) Функциональным бенчмаркингом. • С) Параметрическим бенчмаркингом. 5.Оперативное изучение и применение удачных решений и методов конкурентов называется... • А) Микробенчмаркинг. • В) Макробенчмаркинг. • С) Имитационный бенчмаркинг. 6.Какие показатели обычно исследуются в ходе функционального бенчмаркинга? 7.Перечислите четыре главных вида бенчмаркинга по объектам сравнения. 8.Какие инструменты используются для проведения качественного бенчмаркинга?

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-3. Конкурентный и стратегический бенчмаркинг

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Письменное выполнение задания.

Краткое содержание задания:

Решите практическое задание

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Уметь: осуществлять планирование и организацию основных этапов бенчмаркинга на предприятии	1. Компания хочет внедрить элементы лучшей практики другой фирмы. Предложите последовательность действий для успешного внедрения найденных решений в свою компанию. Обозначьте риски, которые могут возникнуть в процессе адаптации чужих методик. 2. Приведите пример успешного применения бенчмаркинга в крупной международной компании 3. Какие показатели чаще всего используются при проведении бенчмаркинга? 4. В чем отличие между внутренним и внешним бенчмаркингом? 5. Перечислите три этапа внедрения бенчмаркинга в организацию.

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

КМ-4. Формирование стратегии бенчмаркинга

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Письменное выполнение задания.

Краткое содержание задания:

Решите практическое задание

Контрольные вопросы/задания:

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
Уметь: применять методы бенчмаркинга к выбору и обоснованию перед собственниками бизнеса вида маркетинговых решений для внедрения на предприятии	1.Выявите пять крупнейших конкурентов вашей гипотетической компании и проведите SWOT-анализ каждого из них. Выделите сильные стороны, слабые места, возможности и угрозы. Сделайте выводы относительно направлений возможного заимствования опыта. 2.Установите конкретные цели и критерии оценки успеха вашего проекта бенчмаркинга. Выберите два-три показателя, по которым планируете измерять эффективность внедряемых изменений. 3.Рассмотрите деятельность трех крупных международных компаний, работающих в смежных отраслях. Аргументируйте выбор наиболее подходящего объекта для проведения сравнительного анализа с целью выявления возможностей улучшения собственной компании. 4.Составьте подробный поэтапный план реализации программы бенчмаркинга в вашей компании. Включите в него мероприятия по сбору данных, анализу результатов, выбору улучшений и контрольному мониторингу достигнутых результатов. 5.Разработайте инструмент (шаблон таблицы, форму отчетности), позволяющий регулярно отслеживать изменения производительности после внедрения элементов бенчмаркинга. Учтите возможность автоматизации сбора данных и визуализации полученных результатов. 6.Представьте ситуацию, когда ваша компания столкнулась с проблемой низкой удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Используя методику бенчмаркинга, предложите проект оптимизации клиентского сервиса с привлечением лучшего опыта зарубежных компаний. 7.Проведите оценку возможных рисков, возникающих при применении инструментов бенчмаркинга. Проанализируйте потенциальные негативные сценарии и разработайте стратегию минимизации негативных эффектов. 8. 1. Создайте собственную уникальную методику бенчмаркинга, адаптированную под специфику конкретной компании (можно выбрать гипотетическую отрасль). Покажите преимущества и ограничения

Запланированные результаты обучения по дисциплине	Вопросы/задания для проверки
	предложенной вами модели.

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или преимущественно не выполнено

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1 семестр

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Процедура проведения

Устный экзамен по билетам

1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины

1. Компетенция/Индикатор: ИД-2ПК-2 Демонстрирует знание правил и особенностей выбора и внедрения инноваций в организационные процессы

Вопросы, задания

1. Что означает термин «бенчмаркинг»?
2. Чем отличается **обязательный бенчмаркинг** от **добровольного**?
3. Какие бывают **виды бенчмаркинга** по типу сравнения (отраслевой, межотраслевой)?
4. Какие этапы включает процедура бенчмаркинга?
5. Какие показатели чаще всего используют при сравнении в бенчмаркинге?
6. Какие методы применяют для подбора партнеров для бенчмаркинга?
7. Может ли бенчмаркинг применяться во всех сферах бизнеса? Почему да или почему нет?
8. Есть ли смысл сравнивать российские компании с зарубежными аналогами? Всегда ли это полезно?
9. Могут ли крупные международные корпорации стать объектом бенчмаркинга для малого бизнеса? Если да, то какие плюсы и минусы такого подхода?
10. Можно ли утверждать, что успешные практики одной компании автоматически будут эффективными в другой? Приведите аргументы.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Ваша компания занимается производством автозапчастей. Необходимо провести бенчмаркинг производственных мощностей и сравнить эффективность производства с лидером рынка. Разработайте общий алгоритм такого исследования.
2. Вам поручено внедрение методики бенчмаркинга в сфере управления персоналом. Какие ключевые показатели целесообразно исследовать в первую очередь? Почему?
3. Какие особенности имеют внутренние процессы бенчмаркинга?
4. Перечислите четыре главных вида бенчмаркинга по объектам сравнения.
5. Какие показатели обычно исследуются в ходе функционального бенчмаркинга?
6. Основным инструментом бенчмаркинга — это...
 - А) Коучинг сотрудников.
 - В) Поиск аналогов на рынке.
 - С) Сбор и сравнение ключевых показателей.
7. Измерение и оценка характеристик одного элемента (продукт, услуга, технология) называют...
 - А) Концептуальным бенчмаркингом.
 - В) Функциональным бенчмаркингом.
 - С) Параметрическим бенчмаркингом.

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5 («отлично»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений

Оценка: 4 («хорошо»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки

Оценка: 3 («удовлетворительно»)

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно.

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Работа не выполнена или выполнена преимущественно неправильно

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Согласно Положению о промежуточной аттестации.