**Оценочные материалы, применяемые при проведении**

**промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**«Менеджмент бизнес-процессов»**

**Зачет**

**Инструкция для выполнения заданий закрытого типа:**

- на выполнение теста обучающемуся дается 20 минут;

- каждый обучающийся решает 10 тестовых заданий, выбранных из базы тестовых заданий;

- при ответе на каждое задание обучающийся должен выбрать один или все правильные ответы, согласно указанию, перед каждым тестовым заданием;

- тестирование проводится с использованием тестов на бумажном носителе;

- критерии оценивания: «зачтено» – 5 и более правильных ответов; «незачтено» – 4 и менее правильных ответов

**Инструкция для выполнения заданий открытого типа:**

- каждому обучающемуся выдается два задания открытого типа на бумажном носителе;

- время на подготовку развернутого ответа на полученные задания – 15‑20 минут;

- развернутый ответ по каждому заданию обучающийся озвучивает преподавателю в процессе своего ответа;

- критерии оценивания:

«зачтено» - обучающийся глубоко и прочно усвоил материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически его излагает, не затрудняется с ответами, или обучающийся хорошо знает материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы, может правильно применять теоретические положения, или обучающийся усвоил основной материал, но допускает неточности и испытывает затруднения в выполнении заданий;

«незачтено» - обучающийся не показал знания по изучаемому материалу.

**Компетенция**: ОПК-7 *- Способен к подготовке данных для анализа и принятия решений при управлении транспортными системами в различных условиях;*

Результаты обучения:

Знает***:*** *теоретические основы управления бизнес-процессами организации; методические подходы к менеджменту бизнес-процессов*

Умеет:*анализировать организационно-управленческие модели с целью выбора эффективного управленческого решения;**выполнять аудит систем процессного управления организациями и предприятиями воздушного транспорта.*

Владеет: *навыками проектирования систем управления организацией на основе процессного подхода;* *современными технологиями совершенствования бизнес-процессов и бизнес-систем.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Выберите правильное определение термина "бизнес-процесс":   1. устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных действий (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы; 2. устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных действий (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя; 3. совокупность взаимосвязанных действий, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 2. Выберите правильное определение термина "вход процесса":   1. объект, который в ходе выполнения процесса преобразуется в продукт процесса; 2. объект, который в ходе выполнения процесса преобразуется в выход (сырье, материалы, полуфабрикаты, документация, информация, персонал, услуги и т.д.; 3. время, с которого начинается процесс   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 3. Укажите верное определение термина "выход бизнес-процесса":  1) преобразованный при выполнении процесса ресурс;  2) объект, используемый для выполнения процесса, но не являющийся входом процесса;  3) ресурсы, передаваемые в процесс для их преобразования  **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 4. Что значит - владелец бизнес-процесса:   1. Роль руководителя, осуществляющего организацию и контроль за ходом реализации бизнес-процесса для обеспечения достижения поставленных целей, обладающий ресурсами и полномочиями, необходимыми для управления бизнес-процессом 2. Роль работника, осуществляющего организацию и контроль за ходом реализации бизнес-процесса для обеспечения достижения поставленных целей, обладающий ресурсами и полномочиями, необходимыми для управления бизнес-процессом 3. Роль руководителя, осуществляющего организацию и контроль за ходом реализации бизнес-процесса для обеспечения достижения поставленных целей   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 5. По какому принципу осуществляется моделирование процессов?   1. «сверху вниз» 2. «снизу вверх» 3. «слева направо» 4. «справа налево»   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 6. К основным бизнес-процесса (процессам создания стоимости) относят:   1. процессы, выполнение которых создаёт продукт, услугу или информацию, представляющую ценность для внешнего клиента; 2. не добавляют ценности внешнему клиенту. 3. клиент не готов платить деньги за них, но они нужны для того, чтобы компания существовала; 4. процессы, путем реализации которых компания получает доходы   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 7. Выберите верное определение термина "сквозной бизнес-процесс":   1. совокупность взаимосвязанных межфункциональных операций, выполняемых различными структурными подразделениями, в рамках формирования продуктов и предоставления услуг по основной деятельности организации; 2. процесс, который не добавляет ценности внешнему клиенту и предназначен для обеспечения основных процессов; 3. процесс, выполнение которого создаёт продукт, услугу или информацию, представляющую ценность для внешнего клиента   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 8. Укажите принципы процессного подхода   1. принцип взаимосвязи процессов; 2. принцип документирования процессов; 3. принцип контроля процесса; 4. принцип ответственности за процесс 5. принцип устранения делегирования полномочий   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 9. К базовым показателям бизнес-процесса относятся показатели:   1. времени; 2. качества; 3. стоимости; 4. регламентации; 5. результативности   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 10. К показателям качества бизнес-процесса относят:   1. процент брака; 2. процент рекламаций; 3. степень удовлетворенности клиентов; 4. процент пересортицы или ошибок при формировании заказов; 5. отношение некоторого показателя результативности к некоторому показателю стоимости бизнес-процесса   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 11. Показатели, характеризующие организационную сложность бизнес-процесса, определяемую количеством различных структурных подразделений и сотрудников компании, участвующих в нем – это:   1. показатели времени бизнес-процессов; 2. показатели качества бизнес-процессов; 3. показатели стоимости бизнес-процессов; 4. показатели фрагментации бизнес-процессов   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 12. Система показателей эффективности бизнес-процесса предназначена для контроля следующих потоков информации:   1. информация о владельце процесса 2. информация о механизмах управления процессом 3. информация о качестве продукции или услуги, степени ее соответствия, установленным и прогнозируемым требованиям клиента, стабильности и воспроизводимости параметров продукта («Что мы произвели?» или «Какой результат мы получили?»); 4. информация о качестве процесса, его эффективности и ресурсоемкости, стабильности и воспроизводимости параметров процесса («Какой ценой мы достигли этого результата?»); 5. информация о степени удовлетворенности клиента, возможности и выполнимости предвидимых потребностей клиента («Насколько клиент доволен тем, что он получил от нас?»).   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 13. Что относится к примерам кросс-функциональных процессов:   1. процесс управления жизненным циклом продукта; 2. процесс управления качеством продукции; 3. процесс управления проектами; 4. процесс управления заказами   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 14. К каждому из видов бизнес-процессов (1, 2) необходимо подобрать соответствующее описание из правой части (А, Б, В, Г)  1) Сквозной бизнес-процесс  2) Кросфункциональный бизнес-процесс  А. Включают в себя несколько функциональных подразделений организации и связанные с ними бизнес-процессы  Б. Охватывают весь жизненный цикл продукта или услуги, начиная с их создания и заканчивая продажей и обслуживанием клиента.  В. Помогают устранить границы между отделами и улучшить коммуникацию и взаимодействие между ними  Г. Помогают организациям сосредоточиться на конечном результате и удовлетворении потребностей клиентов на каждом этапе.  **Установите соответствие** |
| 15. Типы отношений между процессами при построении архитектуры бизнес-процессов компании:   1. последовательность (горизонтальная связь), 2. декомпозиция (вертикальная, иерархическая связь), 3. регламентация; 4. специализация   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Бизнес-процессы управления — это процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне бизнес-процесса и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в целом.  **Впишите пропущенное слово** |
| 2.Для мониторинга времени бизнес-процесса используется показатель эффективности производственного или \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ цикла.  **Впишите пропущенное слово** |
| 3.Совокупность качественных изменений в бизнес-процессах или бизнес-моделях в результате внедрения цифровых технологий, приводящая к значительным социально-экономическим эффектам – это цифровая \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бизнес-процессов.  **Впишите пропущенное слово** |
| 4.Детализация шага сквозного процесса – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бизнес-процесс.  **Впишите пропущенное слово** |
| 5. Стандартизированный набор символов и правила, определяющие что они означают – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  **Впишите пропущенное слово** |
| 6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бизнес-процессов позволяет понять и зафиксировать, как работает система процессов компании, кто участвует в процессах, какие входы, выходы, ресурсы у процессов, чем начинаются и заканчиваются процессы, какова последовательность операций в процессе и т.п?  **Впишите пропущенное слово** |
| 7. Как называются показатели, определяющие эффективность и конкурентоспособность организации и сгруппированные в пять классов: показатели результативности, показатели стоимости, показатели времени, показатели качества и показатели фрагментации?  **Впишите общее название показателей** |
| 8. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих бизнес-процессов, включающих все функции, выполняемые в подразделениях организации – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ бизнес-процессов.  **Впишите пропущенное слово** |
| 9. Модель бизнес-процесса, описывающая организационную структуру, взаимосвязи между структурными подразделениями и должностными лицами в пределах компании – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ модель.  **Впишите пропущенное слово** |
| 10. Модель процесса, предназначенная для описания целей и функций, реализуемых исследуемым объектом (организацией, структурным подразделением) – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ модель.  **Впишите пропущенное слово** |
| 11. Модель бизнес-процесса, предназначенная для описания информационной структуры исследуемого объекта – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ модель.  **Впишите пропущенное слово** |
| 12. Недостатками какой нотации являются:   * трудно увидеть взаимосвязи между различными уровнями процесса * разные средства моделирования могут поддерживать разные подмножества символов   **Впишите понятие** |
| 13. Блок-схема в UML, которая показывает, как поток управления переходит от одной деятельности к другой – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ деятельности.  **Впишите пропущенное слово** |
| 14. Какое дополнение включают в диаграммы BPMN, EPC, UML и блок-схемы, чтобы показать исполнителя, ответственного за выполнение определенного действия?  **Впишите понятие** |
| 15.Методология управления качеством, направленная на улучшение процессов и уменьшение ошибок и базирующаяся на использовании статистических методов для достижения почти полного отсутствия дефектов – это концепция шести \_\_\_\_\_\_\_\_.  **Впишите пропущенное слово** |

**Компетенция**: ПК-1 *- Способен анализировать требования к системе процессного управления организациями и предприятиями воздушного транспорта, исходя из стратегии организации/предприятия, требований законодательства Российской Федерации и регулирующих органов, международных, национальных и отраслевых стандартов.*

Результаты обучения:

Знает:*теоретические основы управления бизнес-процессами организации;**методические подходы к менеджменту бизнес-процессов.*

Умеет:*анализировать организационно-управленческие модели с целью выбора эффективного управленческого решения; выполнять аудит систем процессного управления организациями и предприятиями воздушного транспорта.*

Владеет***:*** *навыками проектирования систем управления организацией на основе процессного подхода; современными технологиями совершенствования бизнес-процессов и бизнес-систем.*

Перечень заданий закрытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Бизнес-модель это:   1. формализованное (графическое, табличное, текстовое, символьное) описание процессов 2. описание структуры организации и динамики происходящих в ней процессов 3. описание текущих проблем организации и возможностей их решения   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 2. Что позволяет определить организационное регламентирование?   1. структуру производственных процессов, протекающих на предприятии; 2. срочность выполнения тех или иных производственных процессов основного производственного цикла; 3. основные правила и принципы организации производства на предприятии   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 3. Событие, при наступлении которого начинается процесс, называется:   1. инициирующее событие; 2. завершающее событие; 3. операция; 4. процедура   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 4. Событие, при наступлении которого завершается процесс, называется:   1. инициирующее событие; 2. завершающее событие; 3. операция; 4. процедура   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 5. Проверка соответствия продукта установленным требованиям и фиксация результатов такой проверки – это:   1. аудиторская проверка; 2. валидация; 3. декомпозиция; 4. верификация   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 6. Проверка способности продукта выполнять поставленные потребителем задачи (выполнять свое функциональное назначение) – это:   1. аудиторская проверка; 2. валидация; 3. декомпозиция; 4. верификация   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 7. Модель и нотация бизнес-процессов BPMN используется для:   1. представления моделей процессов разным аудиториям; 2. имитационного моделирования; 3. исполнения процессов; 4. того чтобы четко показать в какой точке процесса меняется исполнитель.   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 8. Диаграмма ЕРС – процессная цепочка, управляемая событиями используется для:   1. моделирования сложных наборов процессов с многочисленными интерфейсами и несколькими уровнями детализации; 2. детальной проработки процессов, идентифицированных на уровне корпоративной процессной модели; 3. определения требований к информационным системам; 4. описания и проектирования структур данных   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 9. Недостаток модели и нотации бизнес-процессов IDEF0:   1. диаграмма состоит только из прямоугольников и стрелок; 2. чтобы корректно использовать полный набор символов, необходимы обучение и опыт работы; 3. трудно увидеть взаимосвязи между различными уровнями процессов   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 10. VSM — карта потока создания ценности используется для   1. исполнения процессов 2. имитационного моделирования; 3. вовлечения в анализ процесса его исполнителей; 4. стимулирования участников процесса самостоятельно искать и находить возможности для оптимизации   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 11. Варианты заполнение карты SIPOC:   1. слева направо, начиная с идентификации поставщика; 2. справа налево, начиная с определения клиента; 3. с описания последовательности операций процесса 4. начиная с информации и материалов , необходимых для выполнения процесса;   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 12. В основе системы качества «6 СИГМ» составляет оценка отклонений фактических показателей процесса от кривой нормального распределения отклонений. При каком отклонении наблюдается заметный эффект:   1. не более 5,5 σ; 2. не более 4,5 σ; 3. не более 3,5 σ; 4. не более 2,5 σ;   **Выберите ОДИН правильный ответ** |
| 13. Методика 5S включает в себя   1. Сортировку – чёткое разделение вещей на нужные и ненужные и избавление от последних. 2. Соблюдение порядка – упорядоченное и точное расположение и хранение необходимых вещей, которое позволяет быстро и просто их найти и использовать 3. Содержание рабочего места в чистоте и опрятности. 4. Cтандартизацию – cоздание правил для поддержания первых трёх шагов 5. Непрерывное улучшение системы и превращение её в привычку 6. Внедрение системы ТРМ 7. Использование системы Канбан   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 14. Анализ пропускной способности бизнес-процесса оценивает:   1. верхний и нижний пределы и возможности масштабирования производства при росте потребности; 2. влияние потенциальных изменений на параметры или действия процесса — с какой нагрузкой он может справиться и где будут возникать узкие места при различных комбинациях параметров; 3. продолжительность каждого действия процесса; 4. отклонение фактических значении метрик от целевых   **Выберите НЕСКОЛЬКО правильных ответов** |
| 15 На каком принципе базируется выделение процессов?   1. на клиентско-продуктовом принципе 2. на продуктово-клиентском принципе 3. на продуктовом принципе 4. на клиентском принципе   **Выберите ОДИН правильный ответ** |

Перечень заданий открытого типа:

|  |
| --- |
| Текст задания |
| 1. Блок-схема, которая показывает, как поток управления переходит от одной деятельности к другой – это диаграмма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  **Впишите пропущенное слово** |
| 2.Как называетсяразработка нормативно-методических документов, частично или полностью устанавливающих порядок управления процессом, порядок выполнения процесса, требования к ресурсам, необходимым для его выполнения?Впишите понятие (словосочетанием) |
| 3.Инструмент методологии бережливого производства, используется для моделирования ресурсов, затрат и времени протекания процесса, что позволяет получать представление о его эффективности – это карта потоков создания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Впишите пропущенное слово |
| 4. Насколько процесс хорошо выдерживает изменения различных параметров – увеличение/уменьшение входов или увеличение/уменьшение времени поступления входов характеризует процесса.Впишите пропущенное слово |
| 5.Какой анализ:используется для оценки влияния изменении, вносимых в параметры или в действия процесса;помогает оценить, насколько близок процесс к оптимуму, насколько он масштабируем и как на нем сказываются вариации параметровВпишите понятие (словосочетанием) |
| 6. Анализ времени \_\_\_\_\_\_ бизнес-процесса измеряет продолжительность каждого действия процесса Впишите пропущенное слово |
| 7. Место в процессе, в котором действие или информация передается от одной системы, человека или группы к другой – это точка \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_Впишите пропущенные слова |
| 8.Анализ, который помогает определить, где вариации полезны, а где их следует устранить – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  **Впишите пропущенные слова** |
| 9.Анализ, который применяется для гарантии соблюдения процессом юридических, регулирующих, финансовых ограничений пли обязательств, например, требований законодательства – это \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_.  **Впишите пропущенные слова** |
| 10.Предметом изучения какого анализа являются последствия одного или нескольких из следующих действий:  1) увеличение объема входящих ресурсов;  2) уменьшение объема входящих ресурсов;  3) увеличение времени поступления входящих  4) ресурсов;  5) уменьшение времени поступления входящих ресурсов  **Впишите понятие (словосочетанием)** |
| 11.Документ, включающий следующие структурные элементы:  1) Титульный лист;  2) Паспорт регламента;  3) Содержание;  4) Общие положения;  5) Цели и показатели;  6) Графическая схема процесса;  7) Описание операций процесса;  8) Действия в случае отклонений;  9) Ресурсы;  10) Контроль;  11) Приложения.  это регламент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  **Впишите пропущенное слово** |
| 12.Инструмент для фиксации ролей и обязанностей в бизнес-процессах и проектах – это матрица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  **Впишите пропущенное слово** |
| 13.В разделе «Описание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процесса» Регламента бизнес-процесса: приводится детальное описание типовой последовательности выполнения операций процесса с указанием исполнителей, инициирующих и завершающих событий, входов и выходов, а также нормативный срок выполнения процесса; прописываются особенности выполнения каждой операции.  **Впишите пропущенное слово** |
| 14. В разделе Регламента бизнес-процесса «Действия в случае\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» информация может быть представлена в виде таблицы, где каждое отклонение имеет свой иденти­фикационный номер и название; указаны ответственные исполнители и действия, которые нужно осуществить; могут приводиться ссылки на нормативные и справочные документы, в которых показано, что, как и когда нужно сделать в конкретной ситуации.  **Впишите пропущенное слово** |
| 15.Целью какого нормативного документа, разрабатываемого для внутрикорпоративного использования в компании, является стандартизация процессов для эффективного выстраивания бизнеса, совершенствования производственных процессов, обеспечения стабильного качества и конкурентоспособности продукции или выполнения работ, оказания услуг – это \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_.  **Впишите пропущенные слова или аббревиатуру** |