

Приложение к рабочей программе дисциплины
Управление бизнес-процессами предприятий водного транспорта

Направление подготовки – 26.03.04 Инженерно-экономическое обеспечение технологий и бизнес-процессов водного транспорта

Направленность (профиль) – Инженерно-экономическое обеспечение бизнес-процессов организаций водного транспорта

Учебный план 2025 года разработки

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Назначение фонда оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) по учебной дисциплине «Управление бизнес-процессами предприятий водного транспорта» – это совокупность контрольных измерительных материалов (оценочных средств), предназначенных для определения качества результатов обучения, уровня сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения данной дисциплины. ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Задачи ФОС:

- управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и формированием компетенций, определенных в ФГОС ВО, и повышение качества образовательного процесса;

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и определение предупреждающих/корректирующих мероприятий;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение в образовательный процесс университета инновационных методов обучения.

2 Структура ФОС и применяемые методы оценки полученных знаний

2.1 Общие сведения о ФОС

ФОС позволяет оценить усвоение всех указанных в рабочей программе дескрипторов компетенции, установленных ОПОП. В качестве методов оценивания применяются: наблюдение за работой на лекционных и практических занятиях, экспресс-опрос в ходе обсуждения теоретических вопросов темы, ее основных понятий и положений, оценка качества содержания и подачи рефератов, проверка правильности решения задач, тестирование.

Структурными элементами ФОС по дисциплине являются: входной контроль (предназначается для определения уровня входных знаний), ФОС для проведения текущего контроля, состоящие из устных, письменных заданий, тем рефератов, тестов, включающие критерии и шкалу оценивания; ФОС для проведения промежуточной аттестации, состоящие из контрольно-измерительных материалов, описывающих показатели, критерии и шкалу оценивания.

Применяемые методы оценки полученных знаний по разделам дисциплины

Раздел	Текущая аттестация				Промежуточная аттестация
	Экспресс-опрос на лекциях по текущей теме	Задания для самоподготовки обучающихся		Тестирование	
		Рефераты	Практические задания		
Тема 1. Подходы к управлению деятельностью предприятия	+	+	-	+	Экзамен
Тема 2. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация	+	+	-	+	
Тема 3. Моделирование бизнес-процессов	+	+	+	+	
Тема 4. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов	+	+	+	+	
Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов	+	+	+	+	
Тема 6. Оптимизация бизнес-процессов	+	+	-	+	

2.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

2.2.1. Экспресс-опрос на лекциях по текущей теме

Экспресс-опрос является эффективной формой проверки и достаточно объективной оценкой знаний обучающихся, позволяющей проверить степень усвоения ключевых положений темы, взаимосвязь экономических категорий и явлений, целостность восприятия материала соответствующей темы. Он нацелен на контроль и оценку уровня знаний обучающихся, а также умений и навыков самостоятельной работы с теоретическим материалом курса. Кроме того процедура экспресс-опроса позволяет студентам группы повторить учебный материал перед тестированием. Экспресс-опрос не предполагает тотальный опрос студентов группы на занятии. Возможен выборочный опрос студентов, позволяющий получить общее представление о степени подготовленности группы для работы на практическом занятии.

Вопрос
Тема 1. Подходы к управлению деятельностью предприятия
1. Что такое бизнес?
2. Что такое процесс?
3. Что такое границы процесса?
4. Что является ресурсами процесса?
5. Кто является участниками процесса?
6. Принципы процессного управления?
7. В чем суть процессного подхода к управлению?
8. В чем заключаются преимущества и недостатки процессного подхода к управлению предприятием?
9. В чем суть функционального подхода к управлению?
10. В чем заключаются преимущества и недостатки функционального подхода к управлению предприятием?
Тема 2. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация
1. Что такое бизнес-процесс?
2. В чем заключаются отличительные особенности основных бизнес-процессов?
3. В чем заключаются отличительные особенности обеспечивающих бизнес-процессов?
4. В чем заключаются отличительные особенности бизнес-процессов управления?

5. В чем заключаются отличительные особенности бизнес-процессов развития?
6. В чем заключается окружение бизнес-процесса?
7. В чем суть модели цепочки добавления ценностей?
8. В чем суть модели IBL?
9. В чем суть 13-процессной модели?
10. В чем заключаются суть сопутствующих и вспомогательных бизнес-процессов?
Тема 3. Моделирование бизнес-процессов
1. Что такое бизнес-моделирование?
2. На какие вопросы должна отвечать модель бизнес-процесса?
3. Какие есть способы описания бизнес-процессов?
4. Какое практическое значение имеет бизнес-модель?
5. В чем заключается этап описания бизнес-направлений организации при технологии моделирования бизнес-процессов?
6. В чем заключается этап описания работ, функций и бизнес-процессов при технологии моделирования бизнес-процессов?
7. В чем заключается этап описания организационной структуры при технологии моделирования бизнес-процессов?
8. В чем заключается этап описания распределения ответственности при технологии моделирования бизнес-процессов?
9. Какие вы знаете методы сбора информации при моделировании бизнес-процессов?
10. Какие вы знаете правила по описанию бизнес-процессов?
11. Какие вы знаете основные подходы к моделированию бизнес-процессов?
Тема 4. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов
1. По каким критериям осуществляется выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации?
2. В чем суть метода Как производится оценка важности бизнес-процессов?
3. Как производится оценка проблемности бизнес-процессов?
4. Как производится оценка возможности проведения изменений в бизнес-процессе?
5. Какие вы знаете показатели результативности бизнес-процесса?
6. Какие вы знаете показатели стоимости бизнес-процесса?
7. Какие вы знаете показатели времени бизнес-процесса?
8. Какие вы знаете показатели качества бизнес-процесса?
9. Какие вы знаете показатели фрагментации бизнес-процесса?
10. Что относится к смешанным показателям бизнес-процесса?
Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов
1. В чем смысл реинжиниринга бизнес-процессов?
2. Какие факторы определяют необходимость реинжиниринга бизнес-процессов?
3. В каких случаях необходим реинжиниринг бизнес-процессов?
4. Этапы проведения реинжиниринга бизнес-процессов?
5. Какие вы знаете принципы перепроектирования бизнес-процессов?
6. Какие вы знаете условия успешного реинжиниринга и факторы риска?
7. Какие могут быть типичные ошибки при проведении реинжиниринга?
Тема 6. Оптимизация бизнес-процессов
1. В чем суть метода пяти вопросов?
2. В чем суть метода параллельного выполнения работ?
3. В чем суть метода устранения временных разрывов?
4. В чем суть метода разработки нескольких вариантов бизнес-процесса?
5. В чем суть метода уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса?
6. В чем суть метода согласования результатов с требованиями?
7. В чем суть метода интеграции с клиентами и поставщиками бизнес-процесса?
8. В чем суть метода минимизации устной информации?
9. В чем суть метода стандартизации форм сбора и передачи информации?
10. В чем суть метода организации точек контроля?

11. Что относится к методам бенчмаркинга?
12. Что относится к методам групповой работы?

Критерии формирования оценок при экспресс-опросе:

Оценивание осуществляется по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется в случае правильного ответа на вопрос экспресс-опроса (допускается наличие неточностей в ответе). Время на прохождение экспресс-опроса – 5 минут. Количество попыток ответов на вопрос при опросе – одна.

2.2.3. Задания для самоподготовки обучающихся

Важнейшими элементами самоподготовки обучающихся являются подготовка рефератов и практических заданий (решение задач).

Рефераты

Реферат – это форма научно-исследовательской деятельности обучающихся, в основе которой находится самостоятельный поиск и обработка информации по обусловленной проблеме, нацеленная на формирование навыков самостоятельной работы студентов.

Темы рефератов

1. Специфика современных проблем управления. Процессное управление.
2. Методы моделирования и описания бизнес-процессов: сравнительная характеристика.
3. Регламентация бизнес-процессов: методики регламентации.
4. Планирование работ по совершенствованию бизнес-процессов.
5. Оценка эффективности процессного управления организацией.
6. Методология и принципы реинжиниринга бизнес-процессов.
7. Бенчмаркинг как инструмент обеспечения конкурентоспособности предприятий.
8. Моделирование бизнеса и CASE-технологии.
9. Бизнес-процессы управления производственной организацией.
10. Современные технологии совершенствования бизнес-процессов.
11. Проектирование бизнес-процессов: этапы и методы.
12. Современные подходы к построению корпоративной информационной системы.
13. Электронный бизнес. Цифровизация процессов.
14. Статистический контроль бизнес-процессов: виды и методы.
15. Контроль бизнес-процессов: этапы, виды и методы.
16. Картирование потока создания ценности.
17. Карта потока создания ценности – текущее и будущее состояние процессов.
18. Формирование системы показателей для оценки эффективности бизнес-процессов.
19. Электронная коммерция и интернет-маркетинг как Реинжиниринг бизнес-процесса.
20. Эволюция методов управления созданием стоимости на предприятии.
21. Идеология процессного подхода в соответствии с ISO семейства 9000
22. Риски бизнес-процессов: виды, факторы, показатели оценки.
23. Управление рисками при проектировании бизнес-процессов.
24. Неопределенные процессы. Методы управления процессами в условиях неопределенности.
25. Моделирование бизнес-процессов. Функциональное моделирование SADT.
26. Моделирование бизнес-процессов. Имитационное моделирование.
27. Документирование бизнес-процессов. Стандарты ISO.
28. Подходы к управлению организацией: функциональный, процессный, процессно-функциональный.
29. Программные продукты управления организацией и их использование при моделировании бизнес-процессов.
30. Интегрирование системы стратегического управления организацией с системой управления бизнес-процессами.

Критерии формирования оценок за реферат:

Технология оценивания рефератов: оценка рефератов строится с учетом степени соответствия установленным критериям относительно его содержания и представления: актуальность, научная и практическая значимость, своевременность (современность), соответствие предмету исследования, полнота (охват отдельных аспектов обусловленной проблемы), источники информации, стиль изложения, качество презентации.

Оценивание реферата осуществляется по системе «зачтено» и «не зачтено». В процессе оценивания учитываются отдельные критерии и их «весомость». В течение семестра каждый обучающийся должен подготовить не менее 1 реферата.

Критерии оценки	Весомость в %
– актуальность, научная и практическая значимость	до 30%
– научная и практическая значимость, своевременность (современность), соответствие предмету исследования	до 40%
– качественное оформление реферата и презентации	до 30%

Оценка «зачтено» выставляется, если набрано 75% и более.

Практические задания (задачи)

Практические задания (решение задач) для самоподготовки обучающихся нацелены на формирование, контроль и оценку умений и навыков самостоятельной работы с теоретико-методическим материалом курса. Решения задач направлены на практическое закрепление теоретического материала.

Обучающиеся выполняют практические работы на практических занятиях под руководством преподавателя и в часы, отведенные для самостоятельной работы в рамках каждой темы. Выполненные практические работы оформляются в соответствии с требованиями и сдаются на проверку преподавателю.

Задание (источник)	Методика и/или образец решения (источник)
Тема 3. Моделирование бизнес-процессов	
Проектирование новых бизнес-направлений и бизнес-процессов Эта задача также актуальна для различных компаний, но чаще эта задача решается в компаниях, в которых новые продукты и услуги разрабатываются быстро. К таким компаниям можно отнести банки, страховые и телекоммуникационные компании, предоставляющие различные услуги. Когда в таких компаниях предлагается новая услуга для клиента, то прежде, чем предложить ее клиенту, будущие участники процесса по оказанию услуги собираются вместе и разрабатывают схему процесса. В рамках разработки участники договариваются между собой какие работы они в процессе оказания услуги будут выполнять и как они будут взаимодействовать между собой. В ходе разработки новой схемы происходит не только согласование, но и доработка схемы процесса. Услуга начинает оказываться клиентам только тогда, когда схема нового процесса и его регламент разработаны. Это позволяет услуги	

выводить на рынок в более проработанном виде. Пример схемы процесса верхнего уровня по банковскому продукту «Автокредитование» показан на рисунке.

Тема 4. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов

Прозрачность, контролируемость и управляемость бизнеса, наведение порядка, реализация стратегии

Давайте рассмотрим пример небольшой торговой компании, которая была создана и за 2 года выросла до численности 100 человек. Когда в компании работало 10-20 человек компания работала быстро и быстро обслуживала клиентов. Когда компания выросла до 100 человек в компании появилось много споров кто за какие процессы должен отвечать, и кто какие функции должен выполнять. В результате вместо того, чтобы обслуживать клиентов компания тратила непродуктивно много своего времени на споры. В этот момент генеральный директор понял, что необходимо начать заниматься повышением прозрачности.

В этой компании были выделены основные, обеспечивающие и управленческие бизнес-процессы, был разработан реестр бизнес-процессов и за каждый процесс был определен и назначен ответственный или владелец бизнес-процесса (рис.). Это уменьшило споры.

Далее были выбранные наиболее приоритетные бизнес-процессы, которыми оказались основные процессы «Закупка продукции», «Складирование продукции» и «Продажа продукции». Эти процессы были детализированы до уровня функций и на нижнем уровне было описано кто за что отвечает, и кто что исполняет. В результате компания обеспечила прозрачность. Количество споров еще уменьшилось, а такие ключевые показатели как результативность, стоимость, длительность и качество процессов улучшились. Простое наведение порядка в процессах уже улучшает их показатели.

И только после этого, примерно через год, компания стала целенаправленно анализировать описания своих бизнес-процессов и в них делать дельнейшие улучшения за счет применения методов реинжиниринга и постоянного совершенствования.

Матрица распределения ответственности за процессы верхнего уровня

Оргструктура	Генеральный директор	Коммерческий директор	Менеджер сделки	Директор по логистике	Административный директор	Финансовый директор
Бизнес-процессы						
Основные бизнес-процессы						
Торговля спецодеждой		○				
Торговля мужской одеждой		○				
Обеспечивающие бизнес-процессы						
Обеспечение работы офиса					○	
Информационно-техническое обеспечение					○	
Бухгалтерский учет						
Бизнес-процессы управления						
Оперативное управление	○					
Управление финансами						○
Управление маркетингом		○				
Управление персоналом					○	

Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов

Предприятие производит продукт А и продукт Б. В прогнозируемом периоде может быть отработано 20 000 чел-часов (общее количество человек на количество отработанных часов). При этом за один чел-час может быть произведена одна единица товара А или 3 единицы товара Б. Какой из товаров выгоднее производить.	Показатели	Товар А	Товар Б
	Цена реализации (тыс. руб.)	15	20
	Переменные затраты на единицу продукции (тыс. руб.)	6	16
	Прибыль (маржа)	9	4
За один чел-час товар А = $9 * 1 = 9$ тыс. руб. За один чел-час товар Б = $4 * 3 = 12$ тыс. руб. Следовательно, маржа за товар А = $9 * 20\ 000 = 180\ 000$ тыс. руб., за товар Б = $12 * 20\ 000 = 240\ 000$ тыс. руб. Вывод: предприятию выгодно производить товар Б.			

Критерии формирования оценок за домашнее практическое задание:

Технология оценивания результатов выполнения практического задания: так как практические задания имеют, в основном, комплексный, поэтапный характер, то оцениваются умение правильно построить ход решения задачи, выбрать нужную методику обработки данных (расчета соответствующих показателей), провести правильные расчеты, и, что особо важно, грамотно интерпретировать полученные результаты, т.е. сделать адекватные выводы.

Оценивание каждой практической работы осуществляется по системе «зачтено» и «не зачтено». В процессе оценивания учитываются отдельные критерии и их «весомость».

Критерии оценки	Весомость в %
– выполнение всех пунктов задания	до 30%
– проведение расчетов в соответствии с изложенной методикой	до 40%
– качественное оформление полученных результатов	до 30%

Оценка «зачтено» выставляется, если набрано 75% и более.

2.2.3. Тестирование

Текущий контроль осуществляется путем прохождения обучающимися тестов по теоретическому материалу материалам лекций. Для проведения тестирования используется Портал поддержки образования КГМУ (в структуре Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КГМУ» с использованием Moodle). Обучающиеся проходят тесты в режиме самоподготовки. Количество попыток прохождения каждого теста и время прохождения не ограничено.

Пример теста

1. Внедрение процессного подхода предполагает, что:

1) определены границы сквозных процессов.

2) назначены владельцы процессов.

3) установлены правила взаимодействия владельцев процессов и руководителей структурных подразделений.

4) зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне.

2. Бизнес-процесс – это:

1) преобразование входов отдельных модулей бизнес-системы в выходы.

2) цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации.

3) последовательность взаимосвязанных мероприятий, направленный на создание ценности для потребителя

4) процесс управления компанией и ее подразделениями.

5) совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы.

3. Входы бизнес-процесса – это:

1) информация (документы) и материальные объекты

2) сырье и материалы

3) регламентирующие процесс документы

4) распоряжения руководителя

4. Выходы бизнес-процесса – это:

1) отчетные документы.

2) брак.

3) результат выполнения бизнес-процесса - информация (документы) и материальные объекты.

4) готовые изделия.

5. Ресурсы бизнес-процесса – это:

1) персонал.

2) финансовые средства.

3) здания и сооружения.

4) оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса.

6. Владелец бизнес-процесса – это:

1) сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс

2) должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес процесса

3) коллегиальный орган управления процессом

4) молодой, творческий, инициативный сотрудник, отвечающий за результат процесса

5) подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс

7. Показатели бизнес-процесса – это:

1) KPI бизнес-процесса.

2) стоимостные показатели бизнес-процесса.

3) количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес процесса.

4) цели выполнения процесса.

8. При внедрении процессного подхода:

1) должны быть выделены процессы по ISO 9001:2000

2) должны быть выделены процессы, создающие ценность

3) построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации

4) должны быть выделены важнейшие «сквозные» бизнес-процессы

9. Можно считать, что в организации внедрен процессный подход, если:

1) описаны бизнес-процессы, требуемые ISO 9001:2000

2) описаны "сквозные" бизнес-процессы

3) созданы положения о подразделениях

4) бизнес-процессы регламентированы (на требуемом уровне детализации) и увязаны по входам и выходам

10. При внедрении процессного подхода для целей управления:

1) должна быть создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процессов

2) должны быть определены KPI для сквозных бизнес-процессов

3) должны быть установлены цели развития организации в целом

11. При внедрении процессного подхода действует следующая система мотивации:

1) владельцы процессов депремируются в случае снижения эффективности процессов.

2) владельцы процессов депремируются в случае невыполнения плана по результативности бизнес-процесса.

3) разработана системы премирования руководителей и сотрудников подразделений на основе KPI.

4) разработана и внедрена мотивации владельцев процессов в зависимости от улучшения показателей процессов, основанная на анализе экономического эффекта от улучшения.

5) владельцы процессов премируются в случае повышения эффективности процессов.

12. Ошибкой при внедрении процессного подхода является то, что:

1) выделено недостаточно много времени для детального описания всех бизнес-процессов.

2) вместо нотации IDEF0 используют ARIS eEPC.

3) программное обеспечение для описания бизнес-процессов используется неэффективно.

4) при описании бизнес-процессов не рассматриваются контуры управления ими.

13. Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:

1) руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям.

2) руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным.

3) менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении.

4) руководители не имеют поддержки персонала.

14. Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:

1) наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов.

2) наличие внешних консультантов.

3) готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления.

4) детальное описание бизнес-процессов в графической форме.

15. Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

1) наличие методики описания бизнес-процессов.

2) понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения.

3) наличие сертификата по ISO 9001:2000.

4) наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS.

16. Основные бизнес-процессы это:

1) процессы, наиболее важные для организации.

2) процессы, связанные с материальным производством.

3) процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации.

4) процессы верхнего уровня.

17. Вспомогательные бизнес-процессы это:

1) процессы, не связанные с материальным производством. 2) процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.

3) процессы, второстепенные по значимости.

4) процессы администрирования.

18. За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:

1) может отвечать несколько руководителей.

2) отвечает неформальный лидер команды процесса.

3) может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса.

4) должен отвечать один владелец процесса.

19. Методика описания бизнес-процессов должна быть оформлена в виде:

1) рекомендаций общего характера.

2) шаблона, по которому каждый владелец процесса сможет описать свой процесс в соответствии с установленными требованиями.

3) документа, содержащего подробное описание методик управления проектом, сбора информации, описания процесса и т. д.

4) ничего оформлять не нужно - уже есть стандарт ISO 9001:2000, где все требования указаны.

20. Описание бизнес-процессов в организации должно осуществляться:

1) отдельным, специально выделенным подразделением небольшой численности.

2) внешними консультантами.

3) рабочей группой организации.

4) рабочими группами по каждому процессу, работающими под управлением владельцев процессов и описывающими процесс при помощи шаблона.

5) менеджером по качеству и его сотрудниками.

21. Разумным сроком описания бизнес-процессов организации является:

1) 2-3 года.

2) 3-4 недели.

3) 3-6 месяцев.

4) Период, установленный руководителем организации.

22. Описание бизнес-процессов необходимо для:

1) последующей регламентации процессов, анализа и реорганизации, управления

2) процессами.

3) убеждения руководства организации в необходимости приобретения ERP-системы.

4) проведения реинжиниринга по Хаммеру и Чампи.

5) реструктуризации бизнеса.

23. За описание и регламентацию бизнес-процессов организации отвечает:

1) менеджер по качеству.

2) участники рабочей группы.

3) первое лицо организации (генеральный директор).

4) руководитель проекта внедрения процессного подхода.

24. При описании бизнес-процессов взаимодействие между подразделениями налаживается за счет:

1) согласования процессов по входам-выходам и ресурсам.

2) проведения совещаний рабочих групп по процессам.

3) разработки системы отчетности по процессам.

4) указания ответственности владельцев процессов.

25. При описании бизнес-процессов нужно добиваться:

1) 100%-ого соответствия реальной деятельности до самого детального уровня рассмотрения.

2) удовлетворения вышестоящего руководителя.

3) заданного уровня подробности и достоверности описания.

4) полного соответствия требуемой форме шаблона регламента процесса и заданной детальности описания.

26. Система непрерывного улучшения бизнес-процессов должна быть построена на основе:

1) детальной отчетности владельцев процессов по затратам на процесс (бюджетирование по процессу).

2) методики BSC Нортон и Каплана.

3) цикла PDCA по управлению процессом.

4) управления по целям (MBO).

27. Смысл цикла PDCA состоит в:

1) выявлении и наказании виновников ошибок, допущенных при выполнении процесса.

2) создании жесткой исполнительской дисциплины и страха у сотрудников допустить нарушения регламентов.

3) определении целей по улучшению процесса и жестком контроле их достижения со стороны высшего менеджмента организации.

4) управлении процессом на основе фактов путем выявления причин отклонений от нормального хода процесса, разработки и выполнения мероприятий по их устранению.

5) непрерывном улучшении бизнес-процесса.

28. Для управления бизнес-процессом необходимы:

1) показатели результативности и эффективности процессов.

2) KPI процесса.

3) показатели времени выполнения процесса.

4) показатели затрат на процесс.

29. Результативность бизнес-процесса это:

1) Среднее время выполнения процесса.

2) отношение фактического результата выполнения процесса к запланированному.

3) производительность процесса.

4) соответствие результатов деятельности процесса целям организации.

30. Эффективность бизнес-процесса это:

1) отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение ресурсам.

2) сумма затрат на качество, отнесенная к общим затратам на выполнение процесса.

3) процент дефектов продукции.

4) себестоимость единицы изделия.

Критерии формирования оценок при тестировании:

Оценивание текущего тестирования осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется в отношении количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте (выражается в процентах).

Тест считается пройденным (оценка «зачтено») при общей оценке 75% и более.

Количество попыток прохождения теста и время на его прохождение – неограниченно.

2.3 Оценочные материалы для проведения промежуточного контроля

Промежуточный контроль по дисциплине «Управление бизнес-процессами предприятий водного транспорта» осуществляется в форме экзамена.

Положительная текущая аттестация («зачтено»), в основе которой лежат усредненные оценки на практических занятиях, полученные с учетом представленных оценочных средств текущей аттестации, рассматривается как допуск к экзамену. Если студент отсутствовал на практическом занятии и не отработал его в дополнительное консультационное время (не выдержал экспресс-опрос, не прошел тестирование, не предоставил и не защитил реферат), то за данное занятие студент получает оценку «незачтено», что отрицательно влияет на средний уровень текущей аттестации.

Технология формирования оценки на экзамене: экзаменационная оценка определяется по результатам устного собеседования по контрольным теоретическим вопросам. Каждый экзаменационный билет содержит два теоретических вопроса (из приведенного перечня).

Перечень вопросов к экзамену:

1. История моделирования бизнес-процессов.

2. Текущее состояние и перспективы организационного управления.

3. Системный подход к описанию экономических объектов.

4. Связь "окружение-внутренняя среда" при описании экономических объектов.

5. Систематизация подходов к описанию бизнес-процессов.

6. Существующие методы моделирования бизнес-процессов и примеры их использования.

7. Основные положения концепции реинжиниринга бизнеса.

8. Понятие бизнес-системы и бизнес-процесса, виды бизнес-процессов.

9. Составные части и этапы процесса реинжиниринга.

10. Необходимые и достаточные условия успешного реинжиниринга.

11. Последствия осуществления реинжиниринга.

12. Причины и примеры неудач при проведении реинжиниринга.
13. Инструменты реинжиниринга бизнес-процессов.
14. Позиционирование компаний на этапах жизненного цикла.
15. Системы оценочных параметров компаний.
16. Функционально-стоимостной анализ.
17. Анализ добавочной стоимости.
18. Конкурентный профиль компании.
19. Прикладные инструменты анализа и моделирования.
20. Основные этапы моделирования бизнес-процессов.
21. Стратегия. Бизнес – процесс.
22. Инжиниринг компании.
23. Оценка проекта.
24. Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов.
25. Прикладные аспекты моделирования бизнес-процессов.
26. Организационно-функциональное моделирование бизнес-процессов.
27. Бизнес-процессное моделирование.
28. Модели финансовой структуры.
29. Информационные модели.
30. Особенности практической реализации реинжиниринга бизнес-процессов.
31. Составление программы реинжиниринга.
32. Критерии оценки реинжиниринга бизнес-процессов.
33. Описание целей предприятия.
34. Описание состава бизнес-процессов предприятия.
35. Параметры и окружение бизнес-процессов.
36. Модель бизнес-процессов предприятия
37. Описание целей предприятия.
38. Описание состава бизнес-процессов предприятия.
39. Параметры и окружение бизнес-процессов.
40. Модель бизнес-процессов предприятия
41. Практическое использование UML по подготовке к разработке и внедрению системы управления производством.
42. Методика организации и проведения работ по бизнес-моделированию с использованием пакета UML.
43. Примеры управления производством на практике.
44. Примеры моделей бизнес процессов предприятия.

Экзамен оценивается по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания на экзамене:

– «отлично» – если студент дал правильные и полные ответы на вопроса экзаменационного билета, дал правильные ответы на дополнительные вопросы, не имеет затруднений с ответами при видоизменении вопросов, чётко понимает и владеет профессиональной лексикой;

– «хорошо» – если студент дал правильные, но не полные ответы на вопросы экзаменационного билета, дал не полные ответы на дополнительные вопросы, не имеет затруднений с ответами при видоизменении вопросов, чётко понимает и владеет профессиональной лексикой;

– «удовлетворительно» – если студент дал правильные, но не полные ответы на вопросы экзаменационного билета, дал не полные ответы на дополнительные вопросы, имеет затруднения с ответами при видоизменении вопросов, не чётко понимает и не владеет профессиональной лексикой;

– «неудовлетворительно» – если студент не ответил или ответил неправильно на вопроса экзаменационного билета.