

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

**Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством**

**Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Операционный менеджмент**

**Москва  
2021**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Патуроев М.В.
	Идентификатор	Rc0e923e9-PaturoyevMV-45208dd

(подпись)

М.В.

Патуроев

(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Киселева М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98

(подпись)

М.А.

Киселева

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

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

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## 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-5 умением выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат

2. ПК-7 способностью руководить малым коллективом

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Управление материально-техническим обеспечением (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Введение в "Операционный менеджмент" (Контрольная работа)

2. Управление процессами в операционном менеджменте (Контрольная работа)

### БРС дисциплины

10 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %			
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
	Срок КМ:	3	6	9
Введение в курс "Операционный менеджмент"				
Понятие операционного менеджмента		+		
Методологические аспекты операционного менеджмента		+		
Управление процессами в операционном менеджменте				
Принципы организации операционного процесса			+	
Инструменты принятия решений в операционном менеджменте			+	
Принципы совершенствования процессов и операций			+	
Материально-техническое обеспечение и сбыт				

Управление материально-техническим обеспечением и сбытом			+
Вес КМ:	35	35	30

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## 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-5	ПК-5(Компетенция)	Знать: принципы организации операционной деятельности, основные методы и инструменты управления операционной деятельностью организации Уметь: планировать и контролировать операционную деятельность организации	Управление процессами в операционном менеджменте (Контрольная работа) Управление материально-техническим обеспечением (Тестирование)
ПК-7	ПК-7(Компетенция)	Знать: действующее законодательство, регламентирующее производственную деятельность малого предприятия Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов организации, прогнозировать и	Введение в "Операционный менеджмент" (Контрольная работа) Управление материально-техническим обеспечением (Тестирование)

		определять потребность организации в персонале, определять эффективные пути ее удовлетворения	
--	--	---	--

## II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

### КМ-1. Введение в "Операционный менеджмент"

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 35

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Решенные задания (или готовые рефераты и т. д.) по вариантам отправляются в СДО "Прометей" в рамках функционала "Письменная работа"

#### Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на рассмотрение темы Введение в операционный менеджмент

#### Контрольные вопросы/задания:

Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов организации, прогнозировать и определять потребность организации в персонале, определять эффективные пути ее удовлетворения	<ol style="list-style-type: none"><li>1. На какие цели ориентирован операционный менеджмент и какова сфера его приложения</li><li>2. Какова основная заслуга Ф. Тейлора в создании теории менеджмента</li><li>3. В чем суть нового подхода к управлению качеством, разработанного в 50-е годы прошлого столетия</li><li>4. Кто является основоположником теории менеджмента качества</li><li>5. Отметьте, в чем сложности управления услугами</li><li>6. Какие известны Вам способы повышения производительности</li><li>7. Чем измеряется производительность? Кратко назовите основные показатели оценки производительности</li></ol>
--	--

#### Описание шкалы оценивания:

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения задания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения задания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

### КМ-2. Управление процессами в операционном менеджменте

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 35

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Решенные задания (или готовые рефераты и т. д.) по вариантам отправляются в СДО "Прометей" в рамках функционала "Письменная работа"

**Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на рассмотрение темы "Управление процессами в операционном менеджменте"

**Контрольные вопросы/задания:**

<p>Уметь: планировать и контролировать операционную деятельность организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Эффективность функционирования системы управления производственными процессами и сложность ее управления</li> <li>2.Типы производственных систем</li> <li>3.Организация работ на производстве</li> <li>4.Способы выполнения работ, нормирование труда</li> <li>5.Оценка уровни зрелости процесса</li> <li>6.Методика оценки процесса</li> <li>7.Основные и вспомогательные процессы</li> </ol>
--	---

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

**КМ-3. Управление материально-техническим обеспечением**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3-х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизованный уникальным логином и паролем

**Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на проверку знаний по теме "Материально-техническое обеспечение и сбыт"

**Контрольные вопросы/задания:**

<p>Знать: принципы организации операционной деятельности, основные методы и инструменты управления операционной деятельностью организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Качество достигается с помощью:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. повышения производительности труда</li> <li>2. уменьшения заработной платы персонала.</li> <li>3. стандартизации</li> <li>4. внедрения новой техники</li> </ol> </li> <li>Ответ: 3</li> <li>2.Новая продукция (услуга) предполагает:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. снижение спроса.</li> <li>2. запуск новых видов деятельности</li> <li>3. реконструкцию завода</li> <li>4. обучение персонала</li> </ol> </li> <li>Ответ: 2</li> <li>3.Процесс – это:</li> </ol>
---	---



	<p>1. действие 2. техника 3. потоки работы (операций) 4. операция Ответ: 3 4. Анализ потребности рынка, разработка спецификации, создание эскизного проекта, разработка рабочего проекта, производство, продажа – это процесс: 1. проектирования 2. выполнения бизнес операции. 3. написания отчета 4. оценка работы предприятия Ответ: 1 5. Виды планирования на производстве: долгосрочные..... краткосрочные 1. перспективные 2. текущие 3. сверхурочные 4. среднесрочные Ответ: 2</p>
<p>Знать: действующее законодательство, регламентирующее производственную деятельность малого предприятия</p>	<p>1. Надо ли обновлять сертификацию системы управления качеством, т.е. надо ли приглашать аудиторов один или два раза в год 1. нет 2. да Ответ: 2 2. Качество – это, все количество особенностей и характеристик продукта (услуги), которое должно: 1. повысить лояльность персонала 2. снизить прибыль предприятия 3. повысить цену продукта (услуги) 4. удовлетворять потребности клиента Ответ: 4 3. Ключевые показатели эффективности (КПЭ) – это: 1. количественные показатели 2. качественные показатели 3. показатель эффективности производства 4. показатель производительности труда Ответ: 1 4. Корректирующие мероприятия требуются, если при проведении текущего контроля ... 1. возникают негативные психологические ситуации 2. обнаружено любое несоответствие фактических и плановых показателей 3. обнаружено не соблюдение инструкции 4. обнаружено отклонение, повышающее допустимую величину Ответ: 4 5. Разработка общей политики и планов использования ресурсов компании – это: 1. производственный план</p>

	2. операционная стратегия 3. планирование выпуска продукции 4. производственные процессы Ответ: 2
--	--

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*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*

*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*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 50*

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

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

Пример билета



## Процедура проведения

В тесте 20 вопросов встречаются вопросы следующих типов: 1. с одним вариантом ответа ( в вопросах «один из многих», система сравнивает ответ слушателя с правильным ответом и автоматически выставляет за него назначенный балл) 2. с выбором нескольких вариантов ответов ( в вопросах «многие из многих» система оценивает каждый ответ отдельно; есть возможность разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 3. на соответствие слушатель должен привести в соответствие левую и правую часть ответа (в вопросах «соответствие» система оценивает каждый ответ отдельно; можно разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 4. развернутый ответ, вводится в ручную в специально отведенное поле (ручная оценка преподавателем)

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

### **1. Компетенция/Индикатор: ПК-5(Компетенция)**

#### **Вопросы, задания**

- 1.понятие операционного/производственного менеджмента, его функции, задачи, методы, принципы
- 2.Структура системы операционного менеджмента
- 3.Классификация организации производственных процессов
- 4.Организации производственных процессов в пространстве
- 5.Подходы к разработке стратегии организации

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

- 1.Основной задачей операционного менеджмента является:

Ответы:

1. анализ влияния операции на структуру организации 2. управление процессами преобразование сырья, в конечный продукт 3. прогнозирование и планирование операций 4. контроль за качеством производственных процессов

Верный ответ: 2

- 2.Операционный менеджмент это:

Ответы:

1. разработка и принципы управленческих решений в области конкретной операции и процессов компании 2. мониторинг и регулирование процессов 3. теория и практика управления взаимодействием людей 4. подготовка рекомендаций по принятию решений

Верный ответ: 2

3. Операционно-стоимостный анализ - это метод:

Ответы:

1. измерения затрат и производительности 2. проведения научных исследований 3. определения трудоемкости операции. 4. расчета заработной платы

Верный ответ: 1

4. Сервисные процессы отличаются от производственных процессов по 4 признакам:

1) невидимость сервисных процессов;

2) развивающиеся рабочие потоки;

3).....;

4) эффект "позднего зажигания".

(Укажите пропущенный признак)

Ответы:

1. низкая заработная плата 2. недостаток фактов и данных 3. недостаток времени 4. текучесть кадров

Верный ответ: 2

5. Операционный менеджмент изучает концепции, методы, применяемые для обеспечения эффективности

Ответы:

1. бизнес процессов 2. финансовых операций 3. функционирования рынка труда 4. производительности труда

Верный ответ: 1

## 2. Компетенция/Индикатор: ПК-7(Компетенция)

### Вопросы, задания

1. Сущность стратегического менеджмента

2. Тактическое планирование производства

3. Организация материально-технического обеспечения производства

4. Назначение запасов

5. Японский подход к управлению запасами

6. Оценка результатов труда работающих

### Материалы для проверки остаточных знаний

1. С 4 точек зрения (финансовый ракурс, ракурс клиента, внутренний ракурс, ракурс обучения) рекомендует рассматривать организацию:

Ответы:

1. политика 2. производственный план 3. стратегия 4. статистика

Верный ответ: 3

2. Методика управления качеством "Шесть сигм" на Шаге 4 предусматривает:

Ответы:

1. подготовку плана сбора данных и проведение "выборки" 2. проведение собрания 3. проведение анкетного опроса 4. выборочное исследование

Верный ответ: 1

3. Методика управления качеством называется:

Ответы:

1. "Шесть С" 2. "3 Шага" 3. "Движение". 4. "Шесть сигм"

Верный ответ: 4

4. Ключевые показатели эффективности (КПЭ) – это:

Ответы:

1. количественные показатели 2. качественные показатели 3. показатель эффективности производства 4. показатель производительности труда

Верный ответ: 1

5. Операционные ресурсы получили название:

Ответы:

1. 5О 2. 5М 3. 5П 4. 5С

Верный ответ: 3

## ***II. Описание шкалы оценивания***

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

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

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

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

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 50*

*Описание характеристики выполнения задания:* Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. на вопросы углубленного уровня

## ***III. Правила выставления итоговой оценки по курсу***

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и аттестационной составляющих.