

**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	Колесник В.Н.
	Идентификатор	Rc978caae-KolesnikVN-eef65037

(подпись)

В.Н.

Колесник

(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-5403d8c3

(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. Организация операционного процесса (Тестирование)
2. 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	КМ-4
	Срок КМ:	3	6	9	12
Введение в курс "Операционный менеджмент"					
Понятие операционного менеджмента		+			
Методологические аспекты операционного менеджмента		+			
Операционный процесс					
Принципы организации операционного процесса			+		
Управление процессами в операционном менеджменте			+		
Управление процессами в операционном менеджменте					
Инструменты принятия решений в операционном менеджменте				+	

Управление процессами в операционном менеджменте			+	
Принципы совершенствования процессов и операций			+	
Материально-техническое обеспечение и сбыт				
Управление материально-техническим обеспечением и сбытом				+
Вес КМ:	25	25	25	25

\$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: виды и методы организационного планирования операционной деятельности Уметь: планировать и контролировать операционную деятельность организации	Введение в "Операционный менеджмент" (Контрольная работа) Организация операционного процесса (Тестирование)
ПК-7	ПК-7(Компетенция)	Знать: основные концепции и методы организации операционной деятельности (MRP, MRP II, ERP) Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов организации, прогнозировать и определять потребность организации в персонале, определять эффективные	Управление процессами в операционном менеджменте (Контрольная работа) Управление материально-техническим обеспечением (Тестирование)

		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: 25

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: планировать и контролировать операционную деятельность организации	<ol style="list-style-type: none">1. Рассмотрите на какие цели ориентирован операционный менеджмент и какова сфера его приложения2. Укажите какие вехи научной деятельности общества являются ключевыми в разработке теории операционного менеджмента3. Укажите какова основная заслуга Ф. Тейлора в создании теории менеджмента4. Объясните в чем суть нового подхода к управлению качеством, разработанного в 50-е годы прошлого столетия5. Укажите кто является основоположником теории менеджмента качества6. Отметьте, в чем сложности управления услугами7. Укажите какие известны Вам способы повышения производительности8. Укажите чем измеряется производительность? Кратко назовите основные показатели оценки производительности9. Назовите 10 ключевых сфер или подсистем приложения знаний операционного менеджмента10. Укажите какие из направлений совершенствования операционного менеджмента окажут, по Вашему мнению, наиболее сильное влияние на повышение эффективности производств
---	---

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-2. Организация операционного процесса

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

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 "Операционный процесс"

Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: виды и методы организационного планирования операционной деятельности</p>	<p>1. Понятие «менеджмент» означает:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством или иным видом деятельности с целью повышения эффективности, увеличение прибыли2. Совокупность лиц, объединенных для совместной предпринимательской деятельности как единое юридическое лицо3. Ценная бумага без установленного срока обращения, удостоверяющая внесение средств на цели создания или развития предприятия и дающая право ее владельцу на участие в управлении предприятием, получение части прибыли в виде дивиденда, участие в распределении имущества в случае ликвидации предприятия <p>Ответ: 1</p> <p>2. Операционный менеджмент – это:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством или иным видом деятельности с целью повышения эффективности, увеличение прибыли2. Деятельность по управлению процессом приобретения материалов, их превращения в готовый продукт и поставкой этого продукта покупателю3. Ценная бумага, удостоверяющая внесение ее владельцем денежных средств и утверждает обязательство возместить ему номинальную стоимость этой ценной бумаги в предусмотренный в нем срок с требованием фиксированного процента (если другое не предусмотрено условиями выпуска) <p>Ответ: 2</p> <p>3. Основная цель операционного менеджмента заключается в:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Разработке методики применения максимально эффективных методов и инструментов создания благ для обеспечения потребителей качественной продукцией и услугами
---	--

	<p>2. Капитализации части прибавочной стоимости, обращении ее в дополнительные средства производства и дополнительную рабочую силу</p> <p>3. Приобретении или расширении права контроля деятельности предприятия</p> <p>Ответ: 1</p> <p>4. Основные задачи, которые решают операционные менеджеры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сокращение времени запуска новой продукции в производство 2. Создание гибких производственных систем, позволяющих, в массовом объеме производить продукцию и предлагать услуги по индивидуальным заказам потребителей 3. Управление глобальными производственными сетями 4. Разработка новых технологических процессов и внедрение их в существующую производственную систему 5. Все ответы верны <p>Ответ: 5</p> <p>5. Операция — это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Капитал, выраженный в ценных бумагах, регулярно приносящих доход их владельцам в виде дивиденда или процента и совершающих самостоятельное, отличное от реального капитала движение на рынке ценных бумаг 2. Разработка и реализация общей стратегии и направлений операционной деятельности организации 3. Относительно законченная подвижная форма предполагаемого результата (товара либо услуги), подчиняющаяся системе требований и ограничений, которая задается извне (хотя и не исключено формирование ограничений изнутри среды) <p>Ответ: 3</p> <p>6. Деятельность любой организации можно представить как набор операций. Выделяют четыре отдельных вида деятельности, которые описывают как операции. К ним относят:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Производство. Поставки. Транспортировка. Сервис 2. Формирование, распределение и использование капитала. Контроль за формированием, распределением и использованием капитала 3. Размещение новых выпущенных акций. <p>Капитализация прибыли. Получение учредительной прибыли</p> <p>Ответ: 1</p> <p>7. Обязанности операционных менеджеров по управлению операциями включают такие основные группы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и реализация общей стратегии и
--	---

	<p>направлений операционной деятельности организации</p> <p>2. Разработка и внедрение операционной системы, включая разработку технологии производственного процесса, решение о месторасположении производственных мощностей, проектирование предприятия, проектирование продукта, введение стандартов и норм на выполнение работы</p> <p>3. Планирование и контроль текущего функционирования системы</p> <p>4. Обеспечение заданного процесса текущего функционирования системы и эффективности процесса переработки входных ресурсов, состоящей в получении необходимого количества выходного продукта и его высокого качества</p> <p>5. Все ответы верны</p> <p>Ответ: 5</p> <p>8. В основу классификации операционных систем положены такие принципы:</p> <p>1. Рациональный объем управленческих задач</p> <p>2. Сложность управленческих задач</p> <p>3. Обязательные требования к квалификации и опыту менеджеров (при условии несоблюдения обязательных требований на должном уровне проектируемая операционная система не сможет работать)</p> <p>4. Все ответы верны</p> <p>Ответ: 4</p> <p>9. Ориентация управленческой деятельности при решении производственных проблем на потребности клиентов называется:</p> <p>1. Системный подход</p> <p>2. Маркетинговый подход</p> <p>3. Интеграционный подход</p> <p>4. Функциональный подход</p> <p>5. Комплексный подход</p> <p>Ответ: 2</p> <p>10. Группировку производственных ресурсов по признаку выполняемых работ предполагает:</p> <p>1. Генеральное компонование</p> <p>2. Фиксированное позиционирование</p> <p>3. Линейное планирование</p> <p>4. Практирование</p> <p>5. Пропорционально-функциональная схема</p> <p>Ответ: 5</p>
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

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: 70

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: 60

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

КМ-3. Управление процессами в операционном менеджменте

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

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:

Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов организации, прогнозировать и определять потребность организации в персонале, определять эффективные пути ее удовлетворения	<ol style="list-style-type: none">1.Рассмотрите эффективность функционирования системы управления производственными процессами и сложность ее управления2.Укажите типы производственных систем3.Рассмотрите простой и сложный производственный процесс4.Укажите этапы разработки процесса выполнения конкретных работ по изготовлению продукта5.Рассмотрите эффективность и рациональность в организации производства6.Рассмотрите: Автоматизация в организации производства7.Рассмотрите: Организация работ на производстве8.Рассмотрите: Эргономика9.Укажите способы выполнения работ, нормирование труда10.Рассмотрите оценку уровня зрелости процесса11.Рассмотрите методику оценки процесса12.Рассмотрите основные и вспомогательные процессы13.Создать карты процесса
--	---

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-4. Управление материально-техническим обеспечением

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

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: основные концепции и методы организации операционной деятельности (MRP, MRP II, ERP)</p>	<p>1. Надо ли обновлять сертификацию системы управления качеством, т.е. надо ли приглашать аудиторов один или два раза в год</p> <ol style="list-style-type: none">1. нет2. да <p>Ответ: 2</p> <p>2. Качество – это, все количество особенностей и характеристик продукта (услуги), которое должно:</p> <ol style="list-style-type: none">1. повысить лояльность персонала2. снизить прибыль предприятия3. повысить цену продукта (услуги)4. удовлетворять потребности клиента <p>Ответ: 4</p> <p>3. Качество достигается с помощью:</p> <ol style="list-style-type: none">1. повышения производительности труда2. уменьшения заработной платы персонала.3. стандартизации4. внедрения новой техники <p>Ответ: 3</p> <p>4. Ключевые показатели эффективности (КПЭ) – это:</p> <ol style="list-style-type: none">1. количественные показатели2. качественные показатели3. показатель эффективности производства4. показатель производительности труда <p>Ответ: 1</p> <p>5. Корректирующие мероприятия требуются, если при проведении текущего контроля ...</p> <ol style="list-style-type: none">1. возникают негативные психологические ситуации2. обнаружено любое несоответствие фактических и плановых показателей3. обнаружено не соблюдение инструкции4. обнаружено отклонение, повышающее допустимую величину
--	---

	<p>Ответ: 4</p> <p>6.Новая продукция (услуга) предполагает:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. снижение спроса. 2. запуск новых видов деятельности 3. реконструкцию завода 4. обучение персонала <p>Ответ: 2</p> <p>7.Процесс – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. действие 2. техника 3. потоки работы (операций) 4. операция <p>Ответ: 3</p> <p>8.Разработка общей политики и планов использования ресурсов компании – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. производственный план 2. операционная стратегия 3. планирование выпуска продукции 4. производственные процессы <p>Ответ: 2</p> <p>9.Анализ потребности рынка, разработка спецификации, создание эскизного проекта, разработка рабочего проекта, производство, продажа – это процесс:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. проектирования 2. выполнения бизнес операции. 3. написания отчета 4. оценка работы предприятия <p>Ответ: 1</p> <p>10.Виды планирования на производстве:</p> <p>долгосрочные..... краткосрочные</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. перспективные 2. текущие 3. сверхурочные 4. среднесрочные <p>Ответ: 2</p>
--	--

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

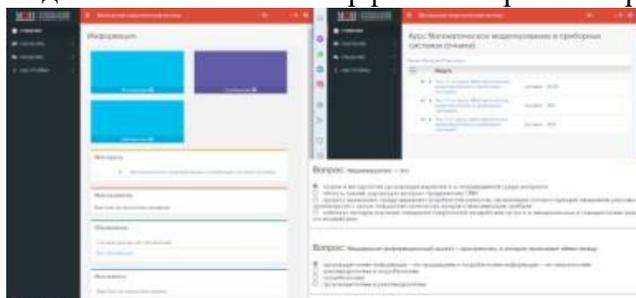
СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

Пример билета

Вид билета связан с интерфейсом сервиса "Прометей"



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.Подходы к разработке стратегии организации
- 2.Организации производственных процессов в пространстве
- 3.Классификация организации производственных процессов
- 4.Структура системы операционного менеджмента
- 5.Оценка результатов труда работающих

Материалы для проверки остаточных знаний

- 1.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

- 2.Операционные ресурсы получили название:

Ответы:

1. 5О 2. 5М 3. 5П 4. 5С

Верный ответ: 3

3. Расчетные методы прогнозирования основаны:

Ответы:

1. на годовых отчетах 2. на мнениях экспертов 3. на основе мнения выборки потребностей клиентов 4. на социологических опросах

Верный ответ: 3

4. 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

5. 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

6. 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. понятие операционного/производственного менеджмента, его функции, задачи, методы, принципы
2. Японский подход к управлению запасами
3. Назначение запасов
4. Организация материально-технического обеспечения производства
5. Тактическое планирование производства
6. Сущность стратегического менеджмента

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Операционный менеджмент впервые был описан в форме принципов научного управления:

Ответы:

1. Генри Фордом 2. Ч. Даренном 3. Э. Мейо 4. Фредериком Тейлором

Верный ответ: 4

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. Ключевые показатели эффективности (КПЭ) – это:

Ответы:

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

Верный ответ: 1

4. Методика управления качеством называется:

Ответы:

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

Верный ответ: 4

5. 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

6. 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

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

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

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

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

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: 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