



Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Воронежский экономико-правовой институт»  
(АНОО ВО «ВЭПИ»)



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Б1.О.05 Менеджмент бизнес-процессов  
(наименование дисциплины (модуля))

38.04.02 Менеджмент  
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) Менеджмент предпринимательской деятельности  
(наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника Магистр  
(наименование квалификации)

Форма обучения Очная, заочная  
(очная, заочная)

Рекомендован к использованию филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж 2021

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры Менеджмента АНОО ВО "ВЭПИ".

Протокол от « 17 » сентября 2021 г. № 2

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) согласован со следующими представителями работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся:

*Директор Воронцова Е.А. Вор*  
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

*Директор Лутникова А.А. Лут*  
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

*Директор Чесночкин С.В. Чес*  
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)



Заведующий кафедрой



И. В. Куксова

Разработчики:

Профессор



И. В. Куксова

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО

Целью проведения дисциплины является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления.
ПК-1	Способен управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями, повышая конкурентоспособность продукции

В формировании данных компетенций также участвуют следующие дисциплины (модули), практики образовательной программы (по семестрам (курсам) их изучения):

- для очной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения			
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.
Производственная практика (практика по профилю профессиональной деятельности)			ПК-1	
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена				ОПК-1 ПК-1
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы				ОПК-1 ПК-1

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик	Этапы формирования компетенций по курсам изучения		
	1 курс	2 курс	3 курс
Производственная практика (практика по профилю профессиональной деятельности)			ПК-1
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена			ОПК-1 ПК-1
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы			ОПК-1 ПК-1

Этап дисциплины (модуля) в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 1 семестру;
- для заочной формы обучения – 1 курсу.

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-1	ИОПК-1.1. Понимает термины, понятия, подходы, модели экономической, организационной и управленческой теорий в объеме, необходимом для решения профессиональных задач.	Знать: экономические, организационные и управленческие теории Уметь: формулировать и формализовать профессиональные задачи, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой теорий Владеть: методами системного анализа деятельности организаций
	ИОПК-1.2. Применяет инновационные подходы, основанные на достижениях экономической, организационной и управленческой теорий, для решения профессиональных задач.	Знать: инновационные подходы к управлению Уметь: решать профессиональные задачи на основе инновационных подходов Владеть: методами оценки эффективности организационных инноваций
	ИОПК-1.3. Обобщает, проводит критический анализ практик управления и применяет результаты анализа для решения профессиональных задач.	Знать: основные понятия и категории, закономерности развития бизнес-процессов; основные бизнес-процессы в организации; Уметь: использовать зарубежный и отечественный опыт управления современными организациями с использованием методологии процессного управления; использовать информационные технологии при проведении моделирования и оптимизации бизнес-процессов; Владеть: навыками целостного подхода к анализу проблем бизнес-процессов; методами управления бизнес-процессами;
ПК-1	ИПК-1.1. Разрабатывает и реализовывает стратегии российских и международных компаний в условиях глобальной среды.	Знать: теории и принципы стратегического менеджмента; принципы развития и закономерности экономического поведения организации на рынке. Уметь: разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития российских и международных компаний в условиях глобальной среды Владеть методами стратегического анализа
	ИПК-1.2. Осуществляет профессиональное взаимодействие в кросс-культурной среде, повышая конкурентоспособность продукции	Знать: основы современной кросскультурной коммуникации; способы обобщения, анализа, восприятия значимой информации, необходимой для эффективной коммуникации; Уметь: осуществлять эффективное

		деловое сотрудничество с партнерами различных национальных культур; использовать основные положения и методы межкультурных коммуникаций при решении профессиональных задач Владеть: навыками преодоления кросскультурных барьеров в условиях деловой коммуникации
--	--	--

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	Тема 1: Процессный подход к управлению	ОПК-1 ИОПК-1.1 ИОПК-1.2 ИОПК-1.3 ПК-1 ИПК-1.1 ИПК-1.2	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы реферата Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
2	Тема 2: Атрибуты бизнес-процесса	ОПК-1 ИОПК-1.1 ИОПК-1.2 ИОПК-1.3 ПК-1 ИПК-1.1 ИПК-1.2	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы реферата Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
3	Тема 3: Классификация бизнес-процессов и их характеристики	ОПК-1 ИОПК-1.1 ИОПК-1.2 ИОПК-1.3 ПК-1 ИПК-1.1 ИПК-1.2	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			<p>Логичность подачи материала</p> <p>Правильность цитирования источников</p> <p>Правильное оформление работы</p> <p>Соответствие реферата стандартным требованиям</p>		
4	<p>Тема 4:</p> <p>Качественный анализ бизнес-процессов.</p> <p>Описание бизнес-процессов и их графический анализ</p>	<p>ОПК-1</p> <p>ИОПК-1.1</p> <p>ИОПК-1.2</p> <p>ИОПК-1.3</p> <p>ПК-1</p> <p>ИПК-1.1</p> <p>ИПК-1.2</p>	<p>Овладение системой понятий данной дисциплины</p> <p>Систематизация и обобщение научного и практического материала</p> <p>Применение теоретических знаний для решения практических задач</p> <p>Самостоятельность суждений</p> <p>Формулировка ответов</p> <p>Ответы на поставленные в задании теоретические вопросы</p> <p>Решение задач</p>	Контрольная работа	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>
5	<p>Тема 5:</p> <p>Количественный анализ бизнес-процессов</p>	<p>ОПК-1</p> <p>ИОПК-1.1</p> <p>ИОПК-1.2</p> <p>ИОПК-1.3</p> <p>ПК-1</p> <p>ИПК-1.1</p> <p>ИПК-1.2</p>	<p>Овладение системой понятий данной дисциплины</p> <p>Систематизация и обобщение научного и практического материала</p> <p>Применение теоретических знаний для решения практических задач</p> <p>Самостоятельность суждений</p> <p>Формулировка ответов</p> <p>Ответы на поставленные в задании теоретические вопросы</p> <p>Решение задач</p>	Контрольная работа	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>
6	<p>Тема 6:</p> <p>Реинжиниринг бизнес-процессов</p>	<p>ОПК-1</p> <p>ИОПК-1.1</p> <p>ИОПК-1.2</p> <p>ИОПК-1.3</p> <p>ПК-1</p> <p>ИПК-1.1</p> <p>ИПК-1.2</p>	<p>Подбор информационного источника для анализа.</p> <p>Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию.</p> <p>Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой)</p> <p>Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов).</p> <p>Наглядность и иллюстративность примеров.</p> <p>Доказательство собственных утверждений.</p> <p>Общий аналитический вывод по заданию.</p>	Индивидуальное задание	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>
7	<p>Тема 7:</p> <p>Управление бизнес-процессами на основе перепроектирования и постоянного совершенствования.</p>	<p>ОПК-1</p> <p>ИОПК-1.1</p> <p>ИОПК-1.2</p> <p>ИОПК-1.3</p> <p>ПК-1</p> <p>ИПК-1.1</p> <p>ИПК-1.2</p>	<p>Подбор информационного источника для анализа.</p> <p>Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию.</p> <p>Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой)</p> <p>Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов).</p> <p>Наглядность и иллюстративность примеров.</p>	Индивидуальное задание	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>

			Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.		
8	Тема 8: Методы управления бизнес-процессами	ОПК-1 ИОПК-1.1 ИОПК-1.2 ИОПК-1.3 ПК-1 ИПК-1.1 ИПК-1.2	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.	Индивидуальное задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Экзамен	Ответ на билет	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

### Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

#### Шкала оценивания индивидуального задания

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Подбор информационного источника для анализа	Использует для анализа как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует для анализа более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует для анализа только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для анализа
Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по заданию	Предоставляет ответы на все поставленные вопросы	Допускает неточности при ответе на вопросы	Отвечает только на один поставленный вопрос	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать)	Демонстрирует полные ответы на все поставленные вопросы	Допускает ошибки в ответах на поставленные вопросы	Называет один требуемый факт подразумеваемой информации	Отсутствуют ответы на вопросы

информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой)				
Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов)	Аргументировано отвечает на поставленные вопросы, приводя критерии оценки в явления в задании	Допускает ошибки в аргументации критериев явления задания	Приводит только одно доказательство критерия оценки явления в задании	Аргументация и ответы отсутствуют
Наглядность и иллюстративность примеров	Раскрывает на примерах изученные теоретические положения	Допускает ошибки в примерах по изученным теоретическим положениям	Испытывает затруднения при иллюстрации примерами теоретических положений	Не демонстрирует наглядность и иллюстративность примеров
Доказательство собственных утверждений	Демонстрирует убедительные доказательства собственных суждений и выводов по решению поставленных задач в задании	Допускает неточности при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Испытывает затруднения при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Не приводит ни одного из аналитических фактов доказательства собственных суждений по выводам задания
Общий аналитический вывод по заданию	Представляет обоснованный вывод по заданию с указанием всех составляющих проведенного аналитического исследования	Допускает некоторые неточности при раскрытии составляющих проведенного аналитического исследования, составляющих вывод по заданию	Приводит вывод, носящий краткий характер и затруднительный для понимания	Отсутствует вывод по заданию

### Шкала оценивания реферата

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота изложения	Реферат является информативным, объективно передаёт исходную информацию, а также корректно оценивает материал, содержащийся в первоисточнике	Не раскрыты отдельные вопросы	Тема раскрыта частично	Тема раскрыта не полностью
степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов	В работе в полной мере использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе частично использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе использованы некоторые результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе не использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме
дополнительные знания,	В работе в полной мере использованы	В работе частично	В работе использованы	В работе не использованы дополнительные знания



использованные при написании работы	дополнительные знания	использованы дополнительные знания	некоторые дополнительные знания	
Уровень владения тематикой	Полностью владеет темой	Не владеет отдельными вопросами по данной теме	Частично владеет темой	Не владеет темой
логичность подачи материала	Материал изложен логично	Иногда логичность изложения нарушается	Логичность прослеживается слабо	Материал изложен нелогично
Правильность цитирования источников	Источники процитированы правильно, нет плагиата	Незначительные ошибки в цитировании	Грубые ошибки в цитировании источников	Допущен плагиат
правильное оформление работы	Реферат оформлен правильно	Незначительные ошибки в оформлении	Грубые ошибки в оформлении	Реферат оформлен неправильно
соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат полностью соответствует стандартам	Реферат соответствует стандартам, но допущены незначительные отступления	Реферат частично соответствует стандартам	Реферат не соответствует стандартам

### Шкала оценивания контрольной работы

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Овладение системой понятий данной дисциплины	В полной мере владеет системой понятий данной дисциплины	В основном владеет системой понятий данной дисциплины	Частично владеет системой понятий данной дисциплины	Не владеет системой понятий данной дисциплины
Систематизация и обобщение научного и практического материала	Способен к систематизации и обобщению научного и практического материала и критически его оценивать	Способен к систематизации и обобщению научного и практического материала, но не может критически его оценивать	Способен обобщать научный и практический материал	Не способен к систематизации и обобщению научного и практического материала
Применение теоретических знаний для решения практических задач	В полной мере применяет теоретические знания для решения практических задач	В некоторых случаях не применяет теоретические знания для решения практических задач	применяет отдельные теоретические знания для решения практических задач	Не применяет теоретические знания для решения практических задач
Самостоятельность суждений	Полностью самостоятелен в суждениях, использует творческий подход	самостоятелен в суждениях, не использует творческий подход	Частично самостоятелен в суждениях	Не самостоятелен в суждениях
Формулировка ответов	Ответы сформулированы аргументировано, логично, грамотно, есть	Ответы сформулированы аргументировано, логично, грамотно, есть выводы, без	Ответы частично сформулированы аргументировано, логично, грамотно, нет выводов.	Ответы сформулированы без аргументов, с нарушением логики, допущены ошибки,

	выводы, используются межпредметные связи	использования межпредметных связей		нет выводов
Ответы на поставленные в задании теоретические вопросы	Дан полный правильный ответ на поставленные в задании теоретические вопросы, подкреплённый практическим опытом, приведены примеры	Дан полный правильный ответ на поставленные в задании теоретические вопросы, не подкреплённый практическим опытом, приведены примеры	Дан неполный правильный ответ на поставленные в задании теоретические вопросы	Дан неправильный ответ на поставленные в задании теоретические вопросы
Решение задач	Получен правильный ответ на предлагаемые задачи, решение полное, обоснованное, предложено несколько вариантов решения	Получен правильный ответ на предлагаемые задачи, решение полное, обоснованное, предложен один вариант решения	Получен правильный ответ на предлагаемые задачи, но решение не полное	Не получен правильный ответ на предлагаемые задачи

### Критерии оценивания ответа на билет:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены соответствующие задачи;
- в ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции в согласно соответствующей оценке.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания;
- в ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими,

- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции согласно соответствующей оценке.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов, однако на уточняющие вопросы даны в целом правильные ответы;

- при ответах не выделялось главное;

- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;

- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы;

- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции согласно соответствующей оценке.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### **Примерные темы рефератов**

1. Процесс управление предприятием.
2. Концепция бизнес-моделирования.
3. Значимость бизнес-моделирования для современных предприятий.
4. Менеджер-конструктор, кто он, его место в организации
5. Характеристика производственного процесса.
6. Принципы организации производственного процесса.
7. Процесс обеспечения производства,
8. Документооборот процесса обеспечения производства.
9. Методы планирования материального обеспечения производства.
10. Методика организации и проведения работ по бизнес-моделированию с использованием пакета UML.
11. Описание целей предприятия.
12. Описание состава бизнес-процессов предприятия.
13. Параметры и окружение бизнес-процессов
14. Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов.
15. Прикладные аспекты моделирования бизнес-процессов.
16. Организационно-функциональное моделирование бизнес-процессов.

17. Бизнес-процессное моделирование.
18. Модели финансовой структуры.
19. Информационные модели.
20. Особенности практической реализации реинжиниринга бизнес – процессов.
21. Составление программы реинжиниринга.
22. История моделирования бизнес-процессов.
23. Текущее состояние и перспективы организационного управления
24. Системный подход к описанию экономических объектов.
25. Причины и примеры неудач при проведении реинжиниринга.

### Примеры индивидуальных заданий

*Задание 1.* Проведите сравнительный анализ функционального и процессного подходов к управлению, результаты внесите в таблицу:

Объект управления	Функция	Процесс
потребители		
поставщики		
Распределение ответственности		
Функции высшего руководства		
Компетенция и карьерный рост сотрудников		

*Задание 2.* Разработать и представить показатели хозяйственной деятельности известной Вам организации в текущем году, как обеспечение стратегических целей на основе ССП.

*Задание 3.* Смоделируйте процесс транспортировки хлеба от хлебозавода до магазина по схеме:

Наименование процесса:		
Общая оценка		
	Предлагаемые изменения	
Материально-техническое оснащение		Персонал
	Документация процесса	
Связь с другими процессами		Показатели процесса, всецело приспособленные к выполнению задач процесса
Контроль и управление процессом		Технология процесса

### Примеры контрольных работ

*Контрольная работа 1.* Ответьте на вопросы:

1. В чем сущность ФУП методов оптимизации бизнес-процессов?
2. Какую роль играют методы бенчмаркинга при оптимизации бизнес-процессов?

3. В чем сущность методов групповой работы при оптимизации бизнес-процессов?
4. Охарактеризуйте метод пяти вопросов.
5. Охарактеризуйте метод параллельного выполнения работ

*Контрольная работа 2.* Ответьте на вопросы:

1. Как выбрать приоритетные бизнес-процессы для оптимизации?
2. Выделите ключевые показатели бизнес-процессов организации
3. Охарактеризуйте ключевые группы методов оптимизации бизнес-процессов организации
4. В чём заключается стандартизация форм сбора и передачи информации?
5. Охарактеризуйте процесс управления финансами организации

*Контрольная работа 3.* Выделите показатели для бизнес-процессов:

1. Выполнение договоров на производство работ
2. Заключение договоров
3. Кадровое обеспечение
4. Юридическое обеспечение
5. Сбыт продукции

### **Список вопросов к экзамену**

1. Процессный подход в управлении
2. Программный продукт управления предприятием.
3. Система терминов процессного подхода.
4. Характеристика внутрифирменных процессов.
5. Процессная и функциональная система управления
6. Особенности выделения процессов организации.
7. Классификация процессов
8. Размеры и число процессов в организации
9. Существующие правила выделения процессов.
10. Пошаговое выделение процессов организации.
11. Владельцы процессов
12. Функции системы менеджмента процесса.
13. Требования разделов стандартов МС ИСО 9001:2000 на схему управления процессом.
14. Распределение функций между процессами.
15. Проблемы выделения сквозных процессов.
16. Сегментирование деятельности в процессном подходе.
17. Управления организацией как процесс
18. Система показателей для управления процессами.
19. Ресурсы процесса
20. Распределение ответственности за работы в процессе.
21. Техника согласования входов и выходов между процессами.
22. Методика моделирования бизнес-процессов.
23. Объемная модель процесса

24. Порядок формирования графических схем бизнес-процессов.
  25. Основные рекомендации по описанию бизнес-процесса.
  26. Этап разработки стратегии организации в процессном подходе.
  27. Описание сетевых графиков и графиков Ганта в процессном управлении организацией.
  28. Система передачи функций в процессе.
  29. Этап измерения процесса, нормирования и мотивации, характеристика и описание.
  30. Риски и компенсационные мероприятия проекта, характеристика, описание.
  31. Содержание критериев качества бизнес-моделирования.
  32. Разработка бизнес-моделей и механизмы творчества.
  33. Существующие методики описания бизнес-процессов.
  34. Бизнес-процесс сбыта продукции, характеристика, основные положения.
  35. Принципы процесса маркетинга на предприятии.
  36. Маркетинговые процессы организации, характеристика, основные положения.
  37. Процесс распределения и продвижения товара
  38. Комплексные бизнес-процессы по обеспечению производства
  39. Промышленное предприятия как объект бизнес-моделирования.
  40. Экономические процессы организации.
  41. Понятие и роль стратегического управления в формировании процессного подхода к управлению.
  42. Социальные бизнес-процессы организации.
  43. Человеческий фактор в формировании бизнес-процессов организации.
  44. Понятие и виды рисков в формировании процессов организации.
  45. Процессный подход и сеть процессов организации.
  46. Требования, определяющие бизнес-процесс организации.
  47. Основные процессы предприятий, описание, характеристика.
  48. Вспомогательные процессы предприятия, описание, характеристика.
  49. Понятие и сущность организации производства.
  50. Законы и закономерности производственных систем.
- Основные принципы организации производства, их классификация, характеристика

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета.

Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка».

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами Института порядке.

## **5. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся в рамках проведения контроля наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по дисциплине**

### Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо»)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

### Вариант 1

#### Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОПК-1	11	ПК-1
2	ПК-1	12	ОПК-1
3	ПК-1	13	ПК-1
4	ПК-1	14	ПК-1
5	ОПК-1	15	ОПК-1
6	ОПК-1	16	ОПК-1

7	ПК-1	17	ПК-1
8	ОПК-1	18	ПК-1
9	ПК-1	19	ОПК-1
10	ОПК-1	20	ОПК-1

### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	3
2	3	12	3
3	2	13	2
4	1	14	1
5	1	15	2
6	2	16	2
7	4	17	1
8	4	18	2
9	4	19	1
10	4	20	4

### Задание № 1.

Менеджмент – это:

Ответ:

1. умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект и мотивы поведения других людей, работающих в организации
2. искусство
3. наука + опыт
4. практика управления

### Задание № 2.

Является ли управление производительным трудом:

Ответ:

1. да, т. к. управление создает новую стоимость
2. нет, это всего лишь надзор и контроль
3. да, поскольку этот вид деятельности неизбежен при высоком уровне специализации производства и призван обеспечить целостность трудового организма
4. нет, это всего лишь результат противоречия между наемным трудом и собственником средств производства

### Задание № 3.

Планирование, организация, регулирование и контроль - это:

Ответ:

1. обязанность менеджера
2. функции менеджмента



3. этапы планирования
4. новый метод управления

#### **Задание № 4.**

В теории менеджмента к функциям управления относятся:

Ответ:

1. контроль
2. финансовый менеджмент
3. маркетинг
4. ценообразование

#### **Задание № 5.**

Основоположник научной школы управления:

Ответ:

1. Ф.Тейлор
2. А.Файоль
3. Э.Мэйо
4. А.Богданов

#### **Задание № 6.**

Основоположник административной (классической) школы управления:

Ответ:

1. Ф.Тейлор
2. А.Файоль
3. Э.Мэйо
4. А.К. Альдерфер

#### **Задание № 7.**

Менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением:

Ответ:

1. современных количественных методов обоснования управленческих решений
2. школы "человеческих отношений"
3. достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления
4. классической школы управления

#### **Задание № 8.**

Какая школа предусматривает три подхода к управлению: процессный, количественный и ситуационный:

Ответ:

1. классическая школа управления
2. административная школа
3. школа человеческих отношений
4. школа науки управления

#### **Задание № 9.**

Какие из положений относятся к новой концепции управления компанией:

Ответ:

1. основная задача менеджмента - рациональная организация производства
2. ориентация на качество продукции и услуг
3. ситуационный подход к управлению
4. основной источник прибыли – работник и производительность труда

#### **Задание № 10.**

Что представляет собой организация с позиции теории открытых систем:

Ответ:

1. сообщество индивидов, объединенных общей целью
2. четко регламентированная структура взаимоотношений должностных позиций
3. система, направленная на достижение целей функционирования
4. механизм взаимодействия и адаптации к внешним воздействиям, обмен с внешней средой

#### **Задание № 11.**

Внутренняя среда организации - это:

Ответ:

1. капитал, люди, технология
2. нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов
3. часть общей среды, которая находится в рамках организации
4. партнёры по бизнесу

#### **Задание № 12.**

К какой функции относится разработка новых товаров и услуг:

Ответ:

1. маркетинг
2. дилерская услуга
3. инновация
4. производство

**Задание № 13.**

Кто из руководителей компании отвечает за определение цели её развития:

Ответ:

1. менеджеры
2. совет директоров
3. руководители бизнес-единиц
4. все сотрудники

**Задание № 14.**

Конкретные конечные результаты, которые хотела бы достичь организация - это:

Ответ:

1. цели
2. миссия
3. стратегия
4. тактика деятельность организации

**Задание № 15.**

Миссия фирмы – это:

Ответ:

1. максимизация прибыли
2. внешнее предназначение фирмы
3. цель, связанная со снижением издержек
4. мотивация ее персонала

**Задание № 16.**

Стратегия дифференциации особенно успешна:

Ответ:

1. в условиях массового спроса
2. в условиях, когда многие покупатели заинтересованы в особых характеристиках товара
3. в условиях ценовой конкуренции
4. в условиях отсутствия конкуренции

**Задание № 17.**

Вновь образованное предприятие направляет свои ресурсы на разработку и вывод на рынок нового товара. Какая конкурентная стратегия применяется в этом случае:

Ответ:

1. стратегия первопроходца
2. стратегия низких издержек
3. стратегия дифференциации продукции
4. стратегия фокусирования

### Задание № 18.

Финансовая стратегия выступает в качестве:

Ответ:

1. ведущей стратегии
2. функциональной стратегии
3. корпоративной стратегии
4. деловой стратегии

### Задание № 19.

Чем характеризуется компромисс при принятии решения:

Ответ:

1. установление некоего среднего результата в споре двух сторон
2. уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другой
3. принятием решения, учитывающего мнения независимых сил
4. продвижение решения, выгодного руководителю

### Задание № 20.

В процессе практической работы менеджерам следует опираться на следующие виды планов:

Ответ:

1. оперативные
2. бизнес-план
3. стратегические, с обоснованием основных направлений оперативной деятельности по различным составляющим: производство, транспортировка, торговля, финансовая деятельность и др.
4. взаимоувязанную систему планов с учетом оперативной деятельности и стратегии развития организации

### Вариант 2

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ПК-1	11	ОПК-1
2	ОПК-1	12	ПК-1
3	ПК-1	13	ПК-1
4	ПК-1	14	ПК-1

5	ОПК-1	15	ОПК-1
6	ОПК-1	16	ОПК-1
7	ПК-1	17	ПК-1
8	ПК-1	18	ОПК-1
9	ОПК-1	19	ПК-1
10	ОПК-1	20	ОПК-1

### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	2	11	4
2	4	12	1
3	4	13	1
4	1	14	4
5	2	15	3
6	1	16	3
7	4	17	2
8	3	18	4
9	2	19	4
10	4	20	1

### Задание № 1.

Бизнес-план для менеджеров организации:

Ответ:

1. должен быть документом, в основных чертах обеспечивающим организованность работы

2. должен быть документом, жестко и однозначно регламентирующим предстоящую работу организации

3. может иметь разную степень жесткой регламентации для различных иерархических уровней менеджеров: для одних планы – это «слуга», для других – «господин»

4. это - декларация о намерениях

### Задание № 2.

Кому необходим бизнес-план:

Ответ:

1. только руководителям и сотрудникам

2. инвесторам, банкам, налоговой службе

3. это – формальный документ, дань моде; мало, что даёт при изменчивой обстановке

4. всем категориям субъектов отношений

### Задание № 3.

Основные недостатки дивизиональных структур:

Ответ:

1. отсутствие творческих решений
2. низкий уровень мотивации сотрудников
3. увеличенные затраты на управление за счет повторяемости процессов
- 4.** опасность разделения системы на самостоятельные подсистемы (в бизнесе)

#### **Задание № 4.**

Какие основные преимущества матричных структур:

Ответ:

- 1.** возможность быстрого освоения новых изделий
2. эффект двойного подчинения
3. возможно использование специалистов невысокого профессионального уровня
4. сбалансированный кадровый состав организации

#### **Задание № 5.**

Процесс деления организации на блоки, которые могут называться отдельными отделами, отделениями или секторами, называется:

Ответ:

1. анализом организации
- 2.** департаментализацией
3. проектированием
4. интегрированием

#### **Задание № 6.**

При формировании организационной структуры соблюдение принципа единоначалия является обязательным:

Ответ:

- 1.** да
2. нет
3. желательно
4. не обязательно

#### **Задание № 7.**

Линейная система управления в социальных организациях применяется для:

Ответ:

1. предприятий большой размерности
2. предприятий средней размерности
3. предприятий со сложной технологией производства
- 4.** небольших предприятий

**Задание № 8.**

Сущность ситуационного подхода состоит в следующем:

Ответ:

1. знание методов профессионального управления, доказавших свою эффективность
2. умение предвидеть последствия применяемых методик и концепций
- 3.** правильное интерпретирование ситуации, определение наиважнейших факторов и применение адекватных методов
4. применение способов действий, вызывающих удовлетворительное отношение руководителя

**Задание № 9.**

Аутсорсинг – это:

Ответ:

1. выполнение всех функций, необходимых для производственной деятельности компании
- 2.** вывод за пределы компании непрофильных функций и видов деятельности
3. вывод сотрудников из штата компании-заказчика в штат компании-подрядчика
4. передача всех функций сторонним организациям

**Задание № 10.**

Для чего осуществляется делегирование полномочий подчинённым:

Ответ:

1. для оптимального решения комплексной задачи
2. для сохранения "группового" стиля работы
3. для проверки квалификации подчиненных
- 4.** для разгрузки самого руководителя

**Задание № 11.**

Процесс регулирования разных видов деятельности, структур организации - это:

Ответ:

1. анализ среды и стратегическое планирование
2. контроль
3. мотивация
- 4.** координация

**Задание № 12.**

Предварительный, заключительный и текущий контроль - это:

Ответ:

1. этапы контроля
2. методы контроля
3. объекты контроля
4. принципы контроля

**Задание № 13.**

Предварительным контролем финансовых ресурсов организации является:

Ответ:

1. бюджет
2. заключение аудиторской организации
3. баланс
4. финансовый отчет за прошедший период времени

**Задание № 14.**

Система контроля качества на современном предприятии должна опираться:

Ответ:

1. на четко определенные нормы и допущения для конкретных процессов
2. на оценку качества продукции рабочими в ходе производственного процесса
3. на жесткий аппарат контроля на выходе готовой продукции
4. на оценку качества продукции на всех стадиях жизненного цикла

**Задание № 15.**

Задача предварительного контроля:

1. контроль результатов выполнения плана
2. контроль хода выполнения плана
3. контроль готовности к выполнению плановых задач
4. контроль каждой отдельной операции

**Задание № 16.**

Наемный профессиональный управляющий - это:

Ответ:

1. собственник
2. предприниматель
3. менеджер
4. консультант

**Задание № 17.**



Что требует от менеджера иметь креативное мышление:

Ответ:

1. гарантирует более устойчивое управление
2. дает возможность генерировать нестандартные решения
3. сокращает время на принятие решения
4. снижает затраты на управление

### Задание № 18.

Какими основными чертами должен обладать такой архитип управляющего как "лидер":

Ответ:

1. способность определить место себя и принять корректирующие меры
2. умение решать личностные конфликты, которые возникают при волевых решениях
3. быть творческим человеком
4. умение общаться с людьми, способность распознавать потенциал каждого человека и заинтересовывать его в полном использовании этого потенциала

### Задание № 19.

Основная причина создания команды в организации:

Ответ:

1. экономия времени
2. экономия человеческих ресурсов
3. мода
4. возможность синергии

### Задание № 20.

Способность оказывать влияние на отдельные личности, группы и направлять их усилия на достижение целей организации, не используя властные полномочия:

Ответ:

1. лидерство
2. руководство
3. дифференциация
4. мотивация

### Вариант 3

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОПК-1	11	ПК-1

2	ПК-1	12	ОПК-1
3	ПК-1	13	ПК-1
4	ПК-1	14	ПК-1
5	ОПК-1	15	ОПК-1
6	ОПК-1	16	ОПК-1
7	ПК-1	17	ПК-1
8	ОПК-1	18	ПК-1
9	ПК-1	19	ОПК-1
10	ОПК-1	20	ОПК-1

### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	3	11	1
2	1	12	1
3	1	13	4
4	4	14	2
5	2	15	3
6	4	16	3
7	3	17	3
8	1	18	4
9	3	19	3
10	4	20	1

### Задание № 1.

Метод ротации, как характерная черта национального менеджмента, наиболее часто используется в:

Ответ:

1. США
2. России
- 3. Англии**
4. Японии

### Задание № 2.

Стиль управления - это:

Ответ:

- 1.** манера поведения и форма взаимодействия с подчиненными
2. форма отношений с руководством организации
3. совокупность методов для выполнения своих функциональных обязанностей
4. распорядок работы учреждения

### Задание № 3.

Повышению эффективности использования кадровых ресурсов способствует:

Ответ:

1. поведенческий подход в управлении персоналом
2. использование плоских организационных структур управления
3. использование организационных интеграций типа «стратегический альянс»
4. снижение издержек на оплату труда персонала

#### **Задание № 4.**

Деятельность по организации выполнения подчиненными поставленных задач - это:

Ответ:

1. лидерство
2. мотивация
3. координация
4. организовывание

#### **Задание № 5.**

Какие группы факторов учитываются в мотивационной модели Ф. Герцберга:

Ответ:

1. социальные и мотивирующие
2. гигиенические и мотивационные
3. ожидания и социальной справедливости
4. комплексные

#### **Задание № 6.**

Какие группы потребностей рассматриваются в модели мотивации А. Маслоу:

Ответ:

1. социальной справедливости
2. кнута и пряника
3. потребность в деньгах
4. социальные, уважение личности, самоутверждение

#### **Задание № 7.**

Основные факторы модели мотивации В. Врума:

Ответ:

1. потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
2. сложность и напряженность работы и справедливость вознаграждения

- 3.** ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
- 4. гигиенические факторы; факторы, связанные с характером и существом работы

**Задание № 8.**

Что имеет первостепенное значение при назначении нового сотрудника на должность, где определяющим фактором являются технические знания:

Ответ:

- 1.** образование и предшествующая деятельность
- 2. личные качества
- 3. психологическая совместимость кандидата с руководителем
- 4. умение руководить

**Задание № 9.**

Процесс побуждения сотрудника к целенаправленным действиям:

Ответ:

- 1. планирование
- 2. организация
- 3.** мотивация
- 4. результаты анализа, аудита

**Задание № 10.**

Что является первоочередной необходимостью успешной работы сотрудника на новом месте:

Ответ:

- 1. перспектива карьерного роста
- 2. соответствие специализации
- 3. справедливое вознаграждение
- 4.** профессиональная и социальная адаптация

**Задание № 11.**

Что включает в себя понятие организационной культуры:

Ответ:

- 1.** поведение и действия сотрудников, ценностные ориентации, символика и обряды
- 2. уровень общей культуры общества
- 3. уровень культуры отдельных сотрудников организации
- 4. наличие команды единомышленников

**Задание № 12.**

Кто управляет формированием организационной культуры:

Ответ:

1. руководители подразделений (организаций)
2. все сотрудники
3. неформальные лидеры организации
4. никто

### **Задание № 13.**

Почему методы прямого принуждения и страха наказания вытесняются методами социального побуждения:

Ответ:

1. механизм принуждения престал обеспечивать развитие производства
2. стало не выгодно содержать большой штат сотрудников
3. трудно подготовить менеджера, способного эффективно использовать инструменты принуждения
4. рабочее движение добилось определенной защищенности от прямого принуждения

### **Задание № 14.**

Какой из подходов характеризуется учётом способностей и мотивацией людей к труду:

1. структурный
2. поведенческий
3. линейный
4. матричный

### **Задание № 15.**

Что является признаком бюрократического управления:

Ответ:

1. отсутствие инициативы сотрудника, приоритета личных интересов
2. блокирование предпринимательской деятельности
3. формальный подход
4. некомпетентность руководителя

### **Задание № 16.**

Основные черты российского менеджмента:

Ответ:

1. высокий научно-интеллектуальный потенциал
2. реализация инновационных идей
3. традиции технократического подхода к управлению
4. развитие образования и профессиональной подготовки менеджеров

**Задание № 17.**

Какими должны быть цели организации:

Ответ:

1. обязательно долгосрочными и труднореализуемыми
2. легкорезализуемыми
- 3.** конкретными и измеримыми
4. не взаимосвязанными друг с другом

**Задание № 18.**

Мотивация - это:

1. внутренние ценностные представления человека
2. система поощрений хорошей работы
3. позиция, уклоняющая работника от целенаправленных действий
- 4.** метод побуждения людей к труду

**Задание № 19.**

Проблема в системе управления – это:

Ответ:

1. направление исследования системы управления
2. совокупность информации о состоянии системы управления
- 3.** противоречие, требующее нахождения метода решения и самого решения
4. кризисная ситуация, требующая немедленного принятия радикальных мер

**Задание № 20.**

Конфликты в организации неизбежны и их надо воспринимать:

Ответ:

- 1.** как должное
2. конфликты надо использовать в интересах организации
3. с конфликтами надо бороться во что бы то ни стало
4. с конфликтами лучше не бороться: они разрешатся сами собой

**Вариант 4**

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ПК-1	11	ОПК-1
2	ОПК-1	12	ПК-1
3	ПК-1	13	ПК-1
4	ПК-1	14	ПК-1
5	ОПК-1	15	ОПК-1
6	ОПК-1	16	ОПК-1
7	ПК-1	17	ПК-1

8	ПК-1	18	ОПК-1
9	ОПК-1	19	ПК-1
10	ОПК-1	20	ОПК-1

### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	3	11	2
2	3	12	3
3	1	13	2
4	3	14	4
5	4	15	2
6	1	16	4
7	3	17	1
8	3	18	2
9	1	19	2
10	1	20	3

### Задание № 1.

Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «администратор»?

Ответ:

1. быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу
2. иметь аналитический склад ума
3. быть предельно объективным и полагаться на факты и логику
4. методичность в работе, прогнозирование будущего

### Задание № 2.

Какие основные факторы участвуют в модели мотивации В. Врума?

Ответ:

1. потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
2. сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения
3. ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
4. гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы

### Задание № 3.

Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Макклелланда?

Ответ:

1. успех
2. деньги
3. свобода
4. безопасность

#### **Задание № 4.**

Что относится к категории «внутреннего вознаграждения»?

Ответ:

1. зарплата
2. карьера
3. сама работа
4. признание окружения

#### **Задание № 5.**

Основным правилом при определении уровня зарплаты является:

Ответ:

1. определенный законом минимальный уровень
2. определенная штатным расписанием ставка
3. уровень оплаты в фирмах конкурентах
4. абсолютно точное и объектное определение характера вложенного труда и исследующая всесторонняя и беспристрастная его оценка

#### **Задание № 6.**

Основным в управлении по целям является выработка целей

Ответ:

1. сверху вниз по цепи инстанций
2. снизу вверх
3. снизу вверх и сверху вниз
4. по матричной схеме

#### **Задание № 7.**

Какой из подходов не относится к известным школам в управлении?

Ответ:

1. научное управление
2. административное управление
3. новая экономическая политика
4. человеческие отношения

#### **Задание № 8.**

Линейная организация управления позволяет сформулировать управленческую структуру, которая является:



Ответ:

1. гибкой
2. саморегулируемой
- 3. стабильной и прочной**
4. все перечисленное

### **Задание № 9.**

Почему именно США стали родиной современного управления?

Ответ:

- 1. отсутствие проблем с происхождением, национальностью**
2. поддержка идеи образования для всех, огромный рынок рабочей силы
3. образование монополий
4. все перечисленное

### **Задание № 10.**

Ключевым фактором в любой модели управления являются:

Ответ:

- 1. люди**
2. средства производства
3. финансы
4. структура управления

### **Задание № 11.**

Целью классической школы управления было создание

Ответ:

1. методов нормирования труда
- 2. универсального принципа управления**
3. условий трудовой деятельности работников
4. методов стимулирования производительности труда

### **Задание № 12.**

«Отцом научного управления» часто называют:

Ответ:

1. А. Файоля – он опубликовал книгу «Общее и промышленное управление», где сформулированы принципы управления, в том числе разделение труда и единство командования
2. Фрэнк и Лилиан Гильбертов – они выделили семнадцать основных микродвижений рабочих, назвав их тербллагами; а также они разработали метод анализа микродвижений, в основу которого была положена кинограмма движений рабочего

**3.** Ф. Тейлора – он пытался обосновать дневную норму рабочего методами хронометража и изучения его трудовых движений

4. Г. Ганта – он создал график, который позволял планировать, распределять и проверять работу. Этот график явился предшественником системы сетевого планирования ПЕРТ, в которой сейчас используют ЭВМ. Он же знаменит своей системой материального стимулирования за выполненное задание

### **Задание № 13.**

Какой из неформальных методов прогнозирования позволяет получать наиболее ценную информацию?

Ответ:

1. наглядная информация
- 2.** промышленный шпионаж
3. письменная информация
4. информация в глобальных сетях

### **Задание № 14.**

Технология мелкосерийного или единичного производства обычно применяется в таких компаниях как

Ответ:

1. «Макдональдс»
2. «Форд»
3. «Шелл»
- 4.** «Боинг»

### **Задание № 15.**

Ступени мотивации по Маслоу – это

Ответ:

1. потребность развития и признания
- 2.** потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, основные потребности
3. социальная потребность и потребность в защищенности
4. основные потребности

### **Задание № 16.**

На какие составляющие традиционно делятся задачи организации?

Ответ:

1. работа с людьми
2. работа с людьми и информацией
3. работа с предметами и людьми

**4.** работа с людьми, работа с людьми и информацией и работа с предметами и с людьми

**Задание № 17.**

Какая последовательность приоритетов позволит фирме добиться успеха:

Ответ:

- 1.** люди – продукция – прибыль
2. прибыль – люди – продукция
3. продукция – прибыль – люди
4. люди – прибыль – продукция

**Задание № 18.**

Правило – это:

Ответ:

1. последовательность действий, которые следует предпринять в конкретной ситуации, имеющей тенденцию к повторению
- 2.** гарантия выполнения конкретных действий конкретными способами в специфической единичной ситуации
3. конкретно сформулированный опыт прошлого
4. последовательность операций

**Задание № 19.**

Какова важнейшая функция управления?

Ответ:

1. получение максимальной прибыли
- 2.** создавать условия для дальнейшего успешного функционирования предприятия
3. минимизация налоговых платежей
4. завоевывание новых рынков сбыта

**Задание № 20.**

Какой смысл вкладывается в слово «риск» при принятии решений?

Ответ:

1. степень значимости проблемы для общей деятельности фирмы
2. степень влияния неправильно решенной проблемы на служебное положение руководителя
- 3.** уровень определенности, с которой можно прогнозировать результат
4. уровень превышения своих полномочий