

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Уварова Лиана Федоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.12.2023 17:57:57
Уникальный программный ключ:
b6686bbd317ad5ad4cf9618504be1b55d4c225d407106f8746fee51f8322643a

**Частное образовательное учреждение
высшего образования
БАЛТИЙСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ
ИНСТИТУТ**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Б1.В.ДВ.10.2 УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИЯМИ

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очно-заочная

Санкт-Петербург, 2022

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970, зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2020 № 59449.

Составитель: к.э.н., С.В. Горелик.

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры
15.06.2022 г., протокол №10

Одобрено учебно-методическим советом вуза
15.06.2022 г., протокол № 6.

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-3. Способен оценивать воздействие макроэкономической и институциональной среды на функционирование организаций, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение экономических агентов на отдельных рынках и в отдельных отраслях	ПК-3.1 Способен оценивать воздействие макроэкономической и институциональной среды на функционирование организаций ПК-3.2 Способен выявлять и анализировать рыночные и специфические риски ПК-3.3 Способен анализировать поведение экономических агентов на отдельных рынках и в отдельных отраслях

Текущий контроль студентов. При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Критерии оценивания студента на занятиях

Оценка	Критерии оценки
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

Промежуточная аттестация студентов. При проведении промежуточной аттестации в форме зачета студент должен подготовить задание практического характера. При оценивании задания учитывается объем правильного решения.

Оценка знаний студента на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и выполнением им зачетного задания.

Знания умения, навыки студента на зачете оцениваются оценками: «зачтено», «незачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Оценивание студента на зачете

Оценка зачета	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
<i>Зачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует содержание тем учебной дисциплины, владеет основными понятиями дисциплины, знает особенности ее предмета, имеет представление об его особенностях и специфике. Информирован и способен делать анализ проблем и намечать пути их решения.
<i>Не зачтено</i>	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины. Не информирован или слабо разбирается в проблемах, и или не в состоянии наметить пути их решения.

2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Основная цель операционного менеджмента заключается в...

Варианты ответа:

1) разработке методики применения максимально эффективных методов и инструментов создания благ для обеспечения потребителей качественной продукцией и услугами;

2) капитализации части прибавочной стоимости, обращении ее в дополнительные средства производства и дополнительную рабочую силу;

3) приобретении или расширении права контроля деятельности предприятия;

4) разработке стратегии развития предприятия.

2. К задачам, которые не решают операционные менеджеры, относятся:

Варианты ответа:

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) разработка новых технологических процессов и внедрение их в существующую производственную систему;

4) разработка финансовой стратегии управления предприятием.

3. Операция – это...

Варианты ответа:

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);

4) финансово-товарная транзакция между покупателем и поставщиком.

4. Деятельность любой организации можно представить как набор операций. Выделяют четыре отдельных вида деятельности, которые описывают как операции. К ним относят:

Варианты ответа:

1) производство, поставки, транспортировка, сервис;
2) формирование, распределение и использование капитала. контроль за формированием, распределением и использованием капитала;

3) размещение новых выпущенных акций. капитализация прибыли. получение учредительной прибыли;

4) менеджмент, логистика, производство, сбыт.

5. Обязанности менеджеров по управлению операциями включают такие основные группы:

Варианты ответа:

1) разработка и реализация общей стратегии и направлений операционной деятельности организации;

2) разработка и внедрение системы управления затратами;

3) разработка стратегии реализации инвестиционной политики;

4) реализация кадровой политики предприятия.

6. К каким методам относится операционно-стоимостный анализ?

Варианты ответа:

1) измерения затрат и производительности;

2) проведения научных исследований;

3) определения трудоемкости операции;

4) расчета заработной платы.

7. Критериями сформировавшейся операционной системы являются:

Варианты ответа:

1) экономическая самостоятельность, организационная целостность, наличие специализированных информационных структур, возможность выделения общего результата работы (продукт, услуга);

2) финансовое планирование, финансовое регулирование, стимулирование, финансовый учет, финансовый контроль;

3) плановость, целевое использование средств, безвозвратность и безоплатность финансирования, соединение бюджетных, кредитных, собственных бюджетных средств, контроль за использованием средств;

4) технико-экономическая эффективность работы структурных подразделений.

8. Что такое процесс в контексте операционного менеджмента?

Варианты ответа:

1) действие;

2) техника реализации транзакций;

3) потоки работы;

4) операция.

9. Название операционной системы, структура которой предполагает специализацию отдельных подразделений на выполнении разных операций:

Варианты ответа:

- 1) сервисная;
- 2) проектная;
- 3) мелкосерийная;
- 4) массовая.

10. Название операционной системы с высокой скоростью выпуска единицы продукции:

Варианты ответа:

- 1) сервисная;
- 2) проектная;
- 3) мелкосерийная;
- 4) массовая.

11. Операционный менеджмент изучает концепции, методы, которые применяются для обеспечения эффективности:

Варианты ответа:

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

12. Название операционной системы, которая производит значительные объемы стандартных результатов:

Варианты ответа:

- 1) сервисная;
- 2) непрерывная;
- 3) мелкосерийная;
- 4) массовая.

13. Какое название носит операционная система, результаты деятельности которой производятся и потребляются одновременно:

Варианты ответа:

- 1) сервисная;
- 2) непрерывная;
- 3) мелкосерийная;
- 4) проектная.

14. Какое название получили операционные ресурсы:

Варианты ответа:

- 1) 5O;
- 2) 5M;
- 3) 5П+;
- 4) 5С.

15. Операционная стратегия – это ...

Варианты ответа:

- 1) разработка методов управления производительностью труда;
- 2) разработка эффективной политики закупок и продаж;
- 3) разработка планов реализации текущих бизнес-операций;
- 4) разработка общей политики и планов использования ресурсов компании.

16. Выбор эффективных технологий, составление временного графика работ, определение оптимальных размеров товарно-материальных запасов, размещение бизнес-процесса – это...

17. Вспомогательные операции – это ...

18. Технологии, системы, персонал, НИОКР, СІМ, ЛТ, TQM – это...

19. Линейные графики в операционном менеджменте – это

20. Компания Baker Bread производит 10000 единиц в день. В производстве занято 500 рабочих, продолжительность рабочего дня 8 часов. Компания планирует производить 12500 единиц, используя 480 рабочих при той же продолжительности рабочего дня. Уровень фактической производительности относительно плановой составляет...

21. Какие традиционные средства контроля применяются в системе операционного менеджмента?

22. Какую информацию может получить операционный менеджер в результате построения графика безубыточности?

23. Малый производитель ряда продуктов из сыра определяет, сколько ящиков сыра производить каждый месяц. Вероятность (P), что спрос будет 6 ящиков, равна 1, семь – 3, восемь – 5, девять – 1. Затраты на каждый ящик – 45 руб., а цена – 95 руб. В случае непроджи ящика к концу месяца он списывается как испорченный. Сколько ящиков сыра должно производиться каждый месяц?

24. Менеджер развивает следующую прогнозную модель: $y = 36 + 4.3x$, где y – спрос на кондиционеры воздуха и x – наружная температура (°C). Каков будет спрос на кондиционеры при температуре 70°C?

25. Операционная программа – это...

Раздел «Кейс-задания» (задания открытого типа)

26. Кейс-задание. ЗАО «Хеопс» является туристической компанией с численностью персонала 37 человек. Конкуренция компаний в данном направлении достаточно жёсткая. Для обеспечения конкурентного преимущества руководству ЗАО «Хеопс» приходится уменьшать накладные расходы и снижать себестоимость туров. Генеральный директор с согласия специалистов компании реализовал управленческое решение, по которому основной центр работы переместился в производственный отдел. Работники вспомогательного отдела часть рабочего времени стали уделять функциям производственного отдела, в том числе оформление путёвок, виз и др. За счёт такого перемещения удалось обслужить большее количество клиентов. И прибыль компании стала увеличиваться. Однако через полгода количество клиентов стало постепенно уменьшаться. В ответ на это специалистами предприятия были проведены необходимые расчеты для обоснования рациональных вариантов решения (см. таблицу 1).

Таблица 1.

Расчетные экономические показатели

Параметры	Варианты решения		
	1	2	3

Валовой доход, млн руб.	240	270	320
Затраты, млн руб.	210	200	220
Время реализации УР, мес.	6	12	18

Какой из вариантов Вы предложили бы использовать менеджеру?

27. Кейс-задание. Группа планирования электрической компании пришла к выводу, что необходимо проектировать новую серию переключателей. Они должны выбрать одну из двух стратегий:

низкая технология – низкие затраты па процесс заключаются в найме нескольких новых молодых инженеров. Эти затраты равны 45000 руб. и переменные затраты составляют с вероятностью 0,2 – 0,55 руб. па каждое изделие, с вероятностью 0,5 – 0,50 руб. с вероятностью 0,3 – 0,45 руб.

субконтракт: средние затраты связаны с использованием хорошего стороннего персонала проектировщиков. Это приводит к начальным затратам 65000 руб. и к переменным затратам с вероятностью 0,7 равным 0,45 руб., с вероятностью 0,2 – 0,40 руб. и с вероятностью 0,1 - 0,35 руб.

Прогноз рынка составляет 200000 изделий.

Как операционный менеджер определите, каково лучшее решение, базирующееся на минимизации критерия EMV.

28. Кейс-задание. Туристическая фирма ЗАО «Лазурный берег» находится в Москве и по договору с рядом курортов Средиземноморья занимается комплектованием групп для отдыха и лечения на этих курортах. В связи с существенным увеличением спроса на предлагаемые услуги фирма задумала открыть два филиала: один в Санкт-Петербурге, а другой – в Екатеринбурге. Для этого необходимо подобрать хороших специалистов. Варианты решений были типовыми: дать объявление в газету; заключить контракт с Академией туризма или с Государственным университетом управления; попытаться переманить к себе двух первоклассных менеджеров из туристической компании «Золотые пески»; увеличить нагрузку на собственных сотрудников, а высвобожденных четырёх работников отправить организовывать работу филиалов; продвигать путёвки на курорты в качестве посредника другим туристическим компаниям.

Для экспертной оценки пяти предложенных решений была сформирована группа из наиболее квалифицированных и уважаемых в фирме «Лазурный берег» специалистов. Результатом их деятельности стала таблица экспертных оценок.

По данным таблицы предпочтительными вариантами являются УР первое, четвёртое и близкое к ним – третье.

Учитывая правило эвристического метода, что первое решение не является лучшим, руководство компании выбрало четвёртое УР о следующей формулировкой: «Увеличить нагрузку на собственных работников, а высвобожденных четырёх работников отправить организовывать работу филиалов». Через год работы филиалы добились хороших показателей в организационно-финансовой деятельности.

1. Какие экспертные методы могли быть полезными для решения проблемы?

2. Были ли какие-либо нарушения в методике организации и проведении экспертной оценки?

Тип вопроса: открытый

Ответ: 1. Метод простой ранжировки, метод оценочных сравнений, метод задания весовых коэффициентов. 2. Было нарушение в формировании группы экспертов, так как все они были выбраны из числа сотрудников компании, они являются зависимыми экспертами и на их мнение может оказываться давление.

Время выполнения: 10 минут.

29. Кейс-задание. Главный инженер предприятия решает, строить или нет новую производственную линию, использующую высокую технологию. Если новое оборудование заработает, то компания будет получать прибыль 200000 руб. Если оборудование не заработает, то убыток составит 150000 руб. Главный инженер считает, что шансы на успех нового процесса 60%.

Другое решение – проводить дополнительные исследования и тогда решать, пускать или нет новую линию. Такое исследование требует затрат 10000 руб. Главный инженер считает, что шанс 50:50, что исследование даст благоприятный результат. Если оно успешно, то вероятность того, что оборудование будет работать – 90%. Если нет, то только 20% составляют шанс, что оборудование будет работать.

Помогите главному инженеру принять верное решение.

30. Кейс-задание. Французский производитель предметов роскоши Louis Vuitton заново открывает законы эффективного производства. К этому его вынудили испанская Zara и шведская H&M, научившиеся быстро подстраиваться под модные тенденции и обновлять ассортимент каждые 2 недели. Вместо того, чтобы полагаться на «вечную классику», Louis Vuitton стала производить сумки на один сезон, но в результате производство перестало успевать за дизайнерами. Чтобы исправить ситуацию, Louis Vuitton решила использовать систему тотального контроля качества и гибкие методы производства, впервые примененные компанией Toyota. Этот автопроизводитель организовал своим операции так, чтобы переключение производства с одной модели на другую занимало минимум времени. Кроме того, японцы не передают изделие на следующий этап до тех пор, пока в нем не устранены все выявленные дефекты. Но Louis Vuitton оказалась не готова к внедрению новых методов работы. Компания McKinsey, измерив продолжительность различных фаз производства, пришла к выводу: при производстве теряется слишком много времени. Консультанты помогли Louis Vuitton составить план реформ. Первым шагом стало расширение специализации сотрудников. Чтобы снизить потери времени, процесс производства разбили на этапы, включающие равные по продолжительности выполнения операции. Louis Vuitton объединила работников в группы по 6-12 человек. Их рассадили за U-образные рабочие места, с одной стороны которых находятся швейные машины, а с другой – столы для сборки. Теперь, закончив выполнение своей операции, они не откладывали изделие в сторону, а просто передавали его на следующий производственный этап. Изменения в производственных процессах позволили компании обновлять ассортимент каждые 6 недель, что в 2 раза чаще, чем в недалеком прошлом.

Какие методы оптимизации операционной деятельности использовала компания LouisVuitton?

КЛЮЧИ ОТВЕТОВ К ЗАДАНИЯМ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1. 1
2. 4
3. 3
4. 1
5. 1
6. 1
7. 1
8. 3
9. 3
10. 4
11. 1
12. 2
13. 1
14. 3

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Текущий контроль студентов. Текущий контроль студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Текущий контроль по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (тестирование по основным понятиям, закономерностям, положениям и т.д.);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (работа на практических занятиях);
- результаты самостоятельной работы (работа на практических занятиях, изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность студента на занятиях оценивается на основе выполненных студентом работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины. Студент, пропустивший два занятия подряд, допускается до последующих занятий на основании допуска.

Кроме того, оценивание студента проводится на рубежном контроле по дисциплине. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание студента на занятиях осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется по балльно-рейтинговой системе с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии.

Студенты получают зачет по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины, в том числе и зачетного задания.

В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями, указанными в программе дисциплины.

Зачет принимает преподаватель, ведущий семинарские (практические) занятия по курсу.

Оценка знаний студента на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и выполнением им зачетного задания.

Знания умения, навыки студента на зачете оцениваются оценками: «зачтено», «незачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.