

## Оценочные средства для контроля успеваемости по дисциплине

### УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ

#### Комплект тестовых заданий для текущего контроля успеваемости

1 Что означает внедрение в организации процессного подхода?

- 1 Внедрение ISO 9000
- 2 Оптимизация ряда бизнес-процессов
- 3 Затрудняюсь ответить
- 4 Описание наиболее важных бизнес-процессов организации
- 5 Критерии внедрения процессного подхода являются субъективными

2 При внедрении процессного подхода должны быть:

- 1 Затрудняюсь ответить
- 2 Построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации
- 3 Выделены важнейшие "сквозные" бизнес-процессы
- 4 Выделены процессы, создающие ценность
- 5 Выделены процессы по ISO 9000

3 Можно ли считать, что в организации внедрен процессный подход, если:

- 1 Описаны "сквозные" бизнес-процессы
- 2 Созданы положения о подразделениях
- 3 Описаны бизнес-процессы, требуемые ISO 9000
- 4 Затрудняюсь ответить
- 5 Выполнена регламентация всех бизнес-процессов на требуемом уровне детализации

4 При внедрении процессного подхода для целей управления должны быть:

- 1 Определены KPI для сквозных бизнес-процессов
- 2 Создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процессов
- 3 Установлены цели развития организации в целом
- 4 Разработана система BSC
- 5 Затрудняюсь ответить

5 При внедрении процессного подхода, для целей управления должны быть:

- 1 Затрудняюсь ответить
- 2 Разработаны KPI по каждому процессу
- 3 Созданы формы управленческой отчетности по всем бизнес-процессам
- 4 Разработаны и внедрены регламенты деятельности руководителей всех уровней по непрерывному улучшению процессов на основе цикла PDCA
- 5 Разработаны должностные инструкции руководителей

6 При внедрении процессного подхода действует следующая система мотивации:

- 1 Разработана системы премирования руководителей и сотрудников подразделений на основе KPI
- 2 Владельцы процессов депремируются в случае снижения эффективности процессов
- 3 Разработана и внедрена мотивации владельцев процессов в зависимости от улучшения показателей процессов, основанная на анализе экономического эффекта от улучшения
- 4 Владельцы процессов депремируются в случае невыполнения плана по результативности бизнес-процесса
- 5 Затрудняюсь ответить

7 Внедрение процессного подхода предполагает, что:

- 1 Затрудняюсь ответить.
- 2 Зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне.
- 3 Назначены владельцы процессов.
- 4 Определены границы сквозных процессов
- 5 Установлены правила взаимодействия владельцев процессов и руководителей структурных подразделений

8 Ошибкой при внедрении процессного подхода является то, что:

- 1 Бизнес-процессы описываются не комплексно, особенно в части деятельности по управлению процессами
- 2 Программное обеспечение для описания бизнес-процессов используется неэффективно
- 3 Выделено недостаточно много времени для детального описания всех бизнес-процессов
- 4 Затрудняюсь ответить
- 5 Вместо нотации IDEF0 используют ARIS eEPC

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

- 1 Затрудняюсь ответить
- 2 Руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным
- 3 Менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении
- 4 Руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям
- 5 Руководители не имеют поддержки персонала

10 Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:

- 1 Наличие внешних консультантов

2 Готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления

3 Затрудняюсь ответить

4 Наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов

5 Детальное описание бизнес-процессов в графической форме

11 Внедрять процессный подход в организации должны:

1 Отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов

2 Менеджер по качеству, внедряющий ISO 9000

3 Руководители организации, в первую очередь - Генеральный директор

4 Внешний консультант

5 Затрудняюсь ответить

12 Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

1 Наличие сертификата по ISO 9000

2 Наличие методики описания бизнес-процессов

3 Наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS

4 Затрудняюсь ответить

5 Понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения

13 Бизнес-процесс это:

1 Деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента

2 Цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации

3 Совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы

4 Затрудняюсь ответить

5 Преобразование входов в выходы

14 Бизнес-процесс отличается от процесса тем, что:

1 Затрудняюсь ответить

2 Понятия эквивалентны

3 Бизнес-процесс создает ценность, а процесс - нет

4 По бизнес-процессу существует отчетность, а по процессу - нет

5 Бизнес-процесс проходит через всю организацию, а процесс - нет

15 Входы бизнес-процесса это:

1 Затрудняюсь ответить

2 Информация (документы) и материальные объекты

3 Распоряжения руководителя

4 Регламентирующие процесс документы

5 Сырье и материалы

16 Выходы бизнес-процесса это:

- 1 Готовые изделия
- 2 Затрудняюсь ответить
- 3 Брак
- 4 Отчетные документы
- 5 Результат выполнения бизнес-процесса - информация (документы) и материальные объекты

17 Ресурсы бизнес-процесса это:

- 1 Затрудняюсь ответить
- 2 Оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса
- 3 Здания и сооружения
- 4 Персонал
- 5 Финансовые средства

18 Владелец бизнес-процесса это:

- 1 Молодой, творческий, инициативный сотрудник, отвечающий за результат процесса (- осуществляет путем сбора информации о процессе и предоставления ее руководству организации)
- 2 Затрудняюсь ответить
- 3 Подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс
- 4 Коллегиальный орган управления процессом
- 5 Должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса

19 Показатели бизнес-процесса это:

- 1 КРІ бизнес-процесса
- 2 Стоимостные показатели бизнес-процесса
- 3 Затрудняюсь ответить
- 4 Цели выполнения процесса
- 5 Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса

20 Показатели продукта бизнес-процесса это:

- 1 Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие продукт процесса
- 2 Типы дефектов по продукту
- 3 Цена продукта и время его производства
- 4 Функциональные характеристики продукта
- 5 Затрудняюсь ответить

21 Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса это:

- 1 Величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом
- 2 Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие степень удовлетворенности клиента продуктом процесса
- 3 % рекламаций
- 4 Затрудняюсь ответить
- 5 Темп роста объемов продаж по одному клиенту

22 Матрица ответственности бизнес-процесса это:

- 1 Список участников процесса с указанием ответственных
- 2 Таблица, содержащая перечень функций процесса
- 3 Затрудняюсь ответить
- 4 Документ, определяющий состав участников процесса
- 5 Таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса

23 Регламент бизнес-процесса это:

- 1 Графическая схема бизнес-процесса
- 2 Документ, определяющий требования к результатам, порядку управления и выполнения, ресурсам и входам процесса
- 3 Список всех операций процесса
- 4 Документ, определяющий технологию выполнения бизнес-процесса
- 5 Затрудняюсь ответить

24 Сквозной или межфункциональный бизнес-процесс это:

- 1 Технология изготовления продукта
- 2 Затрудняюсь ответить
- 3 Совокупность функций различных отделов организации, выделенная по определенному признаку
- 4 Цепочка работ от входа до выхода из организации
- 5 Совокупность различных видов деятельности, выполняемых в различных подразделениях, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиентов организации

25 Система бизнес-процессов организации должна охватывать:

- 1 Все процессы, требуемые по ISO 9000
- 2 Всю деятельность организации
- 3 Важнейших сквозных процессов организации
- 4 Основные процессы, создающие ценность для клиента
- 5 Затрудняюсь ответить

26 Система бизнес-процессов состоит из:

- 1 Процессов администрирования и управления
- 2 Взаимодействующих процессов, увязанных в систему

- 3 Затрудняюсь ответить
- 4 Бизнес-процессов, процессов, процедур, функций, работ, операций
- 5 Функций подразделений

27 Основные бизнес-процессы это:

- 1 Затрудняюсь ответить
- 2 Процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации
- 3 Процессы, связанные с материальным производством
- 4 Процессы, наиболее важные для организации
- 5 Процессы верхнего уровня

28 Вспомогательные бизнес-процессы это:

- 1 Затрудняюсь ответить
- 2 Процессы, второстепенные по значимости
- 3 Процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами
- 4 Процессы, не связанные с материальным производством
- 5 Процессы администрирования

29 За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:

- 1 Отвечает неформальный лидер команды процесса
- 2 Должен отвечать один владелец процесса
- 3 Затрудняюсь ответить
- 4 Может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса
- 5 Может отвечать несколько руководителей

30 Создание системы бизнес-процессов организации предполагает:

- 1 Описание процессов на рабочих местах с последующим укрупнением до уровня подразделений
- 2 Четкое определение границ процессов и зон ответственности руководителей
- 3 Создание перечня процессов, границы можно установить позже
- 4 Определение полномочий владельцев процессов
- 5 Затрудняюсь ответить

31 Система бизнес-процессов организации может создаваться на основе:

- 1 Требований ISO 9000
- 2 Выделения процессов существующих структурных подразделений
- 3 Списка процессов американской Бенчмаркинговой палаты
- 4 Затрудняюсь ответить
- 5 Анализа цепочки создания ценности

32 Основными критериями выделения бизнес-процессов при анализе деятельности подразделений являются:

- 1 На основе существующих положений о подразделениях

- 2 Мнением руководителя структурного подразделения
- 3 На основе мнений специалистов подразделения, выполняющих оперативную работу по процессу
- 4 Затрудняюсь ответить
- 5 Выходы (результаты) процесса, технология процесса, ресурсы процесса

33 В одном структурном подразделении можно выделить:

- 1 Административные и основные процессы
- 2 Затрудняюсь ответить
- 3 Несколько бизнес-процессов уровня подразделения (не более 7)
- 4 Один бизнес-процесс, совпадающий с границами этого структурного подразделения
- 5 Неограниченное количество процессов

34 Для каждого бизнес-процесса в сети процессов организации должны быть:

- 1 Определены клиенты процесса
- 2 Определены выходы/клиенты, входы/поставщики, технология выполнения, ресурсы, порядок управления процессом
- 3 Затрудняюсь ответить
- 4 Определен момент начала и завершения процесса
- 5 Определены формы отчетности по процессу

Перечень контрольных вопросов для подготовки к экзамену:

1 Термины и определения процессного подхода: бизнес-процесс, входы и выходы бизнес-процесса.

2 Термины и определения процессного подхода: владелец, показатели бизнес-процесса.

3 Термины и определения процессного подхода: показатели продукта, показатели удовлетворённости потребителя; матрица ответственности, регламент бизнес-процесса.

4 Что такое система бизнес-процессов. Основные и вспомогательные процессы.

5 Что значит описать бизнес-процесс? Для чего создаётся методика описания бизнес-процессов?

6 Что включает методика описания бизнес-процессов и как она должна быть оформлена?

7 Сущность цикла PDCA

8 Результативность и эффективность бизнес-процесса

9 Суть комплексной системы показателей.

10 Понятия: нормальное значение показателя, допустимое отклонение показателя бизнес-процесса.

11 Что такое корректирующие мероприятия?

- 12 Что означает внедрение в организации процессного подхода?
- 13 Что предполагает внедрение процессного подхода?
- 14 Какова основа системы непрерывного улучшения бизнес-процессов?
- 15 IDEF модель объекта. Основные понятия.
- 16 Контекстные диаграммы модели IDEF0
- 17 Использование методов SPC для контроля качества продукции
- 18 Построение модели сети процессов
- 19 Идентификация процессов СМК
- 20 Карта (схема) процесса
- 21 Краткая характеристика методологии IDEF3
- 22 Описание процессов при помощи блок-схем
- 23 Анализ составляющих процесса. Контрольные точки
- 24 Оценка систем менеджмента качества
- 25 Классификация процессов
- 26 Статистические характеристики случайных процессов
27. Понятие автокорреляционной функции и спектральной плотности
- 28 Совместные характеристики процессов