Оценочные средства по дисциплине
«Интегрированные системы менеджмента качества»:

1. Основные типы архитектурных решений в области корпоративных информационных систем
2. Понятие "толстого" и "тонкого" клиента
3. Способы повышения производительности корпоративных СУБД
4. Понятие двух-фазной транзакции. Основные этапы работы протокола 2PC
5. Понятие репликации. Типы репликаций
6. Объектная модель и ее основные свойства.
7. Типы источников данных и способы взаимодействия их с бизнес логикой
8. Краткая характеристика ORM
9. Методология онтологического моделирования
10. Методология ООАП
11. Краткая характеристика UML — диаграмм структурного типа
12. Краткая характеристика UML — диаграмм поведенческого типа
13. Понятие сервера приложений и примеры основных решений в области данного ПО
14. Краткая характеристика технологии Servlet
15. Краткая характеристика технологии Portlet
16. Состав технологий для коллективной работы над проектами
17. Системы управления проектами
18. SVN, основные принципы взаимодействия
19. Понятие портала и портальные технологии
20. Краткая характеристика технологий Maven , Jira, Hudson
21. Краткая характеристика технологии LDAP
22. Технология Web-services, основные составляющие
23. Краткая характеристика технологий RESTful и XML-RPC
24. Краткая характеристика технологий SOAP

Контрольно-измерительные материалы по дисциплине «Интегрированные системы менеджмента качества» для текущего контроля знаний магистрантов направления 27.04.02 «Управление качеством»

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Раздел
Построение системы бизнес-процессов организации
Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
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

Вопрос №
При построении системы бизнес-процессов организации:
1 Организационная структура может быть перестроена на основе перераспределения зон ответственности руководителей с учетом системы процессов
2 Существующая организационная структура должна учитываться при разработке структуры процессов. В дальнейшем она может быть изменена
3 Не нужно обращать внимания на существующую организационную структуру
4 Затрудняюсь ответить
5 Нужно жестко привязывать систему процессов к структуре

Вопрос №
Построение системы бизнес-процессов организации целесообразно начинать с:
1 Покупки программного обеспечения для моделирования бизнес-процессов и разработки "соглашения по моделированию"
2 Определения и классификации функций, выполняемых в структурных подразделениях
3 Затрудняюсь ответить

4 Детального описания деятельности на нижнем уровне
5 Анализа организации "сверху" при помощи схемы цепочки создания ценности

Раздел
Описание и регламентация бизнес-процессов организации
Вопрос №
Что значить описать бизнес-процесс?
1 Составить таблицу операций процесса
2 Описать входы/выходы, технологию, ресурсы и порядок управления процессом
3 В положении о подразделении указать перечень функций процесса
4 Затрудняюсь ответить
5 Разработать графическую схему выполнения процесса

Вопрос №
Как описывать бизнес-процессы?
1 Составить перечень функций, входящих в каждый сквозной процесс
2 С нижнего уровня - работ, выполняемых отдельными исполнителями ("снизу-вверх")
3 Путем составления перечня функций, выполняемых во всех подразделениях
4 Затрудняюсь ответить
5 Начиная описание с процессов верхнего уровня, а затем осуществляя детализацию до заданного уровня ("сверху-вниз")

Вопрос №
Методика описания бизнес-процессов создается для:
1 Стандартизации работы по описанию процессов организации
2 Затрудняюсь ответить
3 Обеспечения применения научного подхода к моделированию процессов
4 Для отчета перед вышестоящим руководством
5 Для эффективного решения задачи регламентации бизнес-процессов

Вопрос №
Методика описания бизнес-процессов должна основываться на:
1 Затрудняюсь ответить
2 Существующих формах положений о подразделениях
3 Рекомендациях внешних консультантов
4 Существующих стандартах описания бизнес-процессов (IDEF0, IDEF, нотации ARIS и прочие)
5 Четких правилах, установленных внутри организации

Вопрос №
Методика описания бизнес-процессов должна включать:
1 Перечень всех процессов организации
2 Затрудняюсь ответить
3 Детальное описание всех нюансов моделирования бизнес-процессов при помощи нотаций
4 Базовые требования стандартов моделирования, например IDEF0
5 Требования к структуре и формам представления информации о ходе и результатах процесса, порядок описания процесса

Вопрос №
Методика описания бизнес-процессов должна быть оформлена в виде:

1 Ничего оформлять не нужно - уже есть стандарт ISO 9000, где все требования указаны
2 Рекомендаций общего характера
3 Объемного документа, содержащего подробное описание методик управления проектом, сбора информации, описания процесса и т.д.
4 Затрудняюсь ответить
5 Шаблона, по которому каждый владелец процесса сможет описать свой процесс в соответствии с установленными требованиями

Вопрос №
Описание бизнес-процессов в организации должно осуществляться:
1 Менеджером по качеству и его сотрудниками
2 Затрудняюсь ответить
3 Внешними консультантами
4 Отдельным, специально выделенным подразделением небольшой численности
5 Рабочими группами по каждому процессу, работающими под управлением владельцев процессов и описывающими процесс при помощи шаблона

Вопрос №
Разумным сроком описания бизнес-процессов организации является:
1 - недели
2 - месяцев
3 - года
4 Затрудняюсь ответить
5 Прочее

Вопрос №
Описание бизнес-процессов необходимо для:
1 Затрудняюсь ответить
2 Проведения реинжиниринга по Хаммеру и Чампи
3 Реструктуризации бизнеса
4 Последующей регламентации процессов и управления процессами
5 Убеждения руководства организации в необходимости приобретения ERP-системы

Вопрос №
За описание и регламентацию бизнес-процессов организации отвечает:
1 Участники рабочей группы
2 Менеджер по качеству
3 Руководитель проекта внедрения процессного подхода
4 Первое лицо организации (Генеральный директор)
5 Затрудняюсь ответить

Вопрос №7
При описании бизнес-процессов взаимодействие между подразделениями налаживается за счет:
1 Затрудняюсь ответить
2 Указания ответственности владельцев процессов
3 Согласования процессов по входам-выходам и ресурсам
4 Проведения совещаний рабочих групп по процессам
5 Разработки системы отчетности по процессам

Вопрос №8
При описании бизнес-процессов нужно добиваться:

1 Удовлетворения вышестоящего руководителя
2 100%-ого соответствия реальной деятельности до самого детального уровня рассмотрения
3 Полного соответствия требуемой форме шаблона регламента процесса и заданной детальности описания
4 Заданного уровня подробности и достоверности описания
5 Затрудняюсь ответить

Раздел
Управление бизнес-процессами организации
Вопрос №
Система непрерывного улучшения бизнес-процессов должна быть построена на основе:
1 Управления по целям (MBO)
2 Затрудняюсь ответить
3 Цикла PDCA по управлению процессом
4 Детальной отчетности владельцев процессов по затратам на процесс (бюджетирование по процессу)
5 Методики BSC Нортона и Каплана

Вопрос №
Смысл цикла PDCA состоит в:
1 В выявлении и наказании виновников ошибок, допущенных при выполнения процесса
2 Создании жесткой исполнительской дисциплины и страха у сотрудников допустить нарушения регламентов
3 Затрудняюсь ответить
4 Управлении процессом на основе фактов путем выявления причин отклонений от нормального хода процесса, разработки и выполнения мероприятий по их устранению
5 Определении целей по улучшению процесса и жестком контроле их достижения со стороны высшего менеджмента организации

Вопрос №
Цикл PDCA непрерывного улучшения бизнес-процесса должен быть реализован за счет:
1 Затрудняюсь ответить
2 Регламентации деятельности руководителей (владельцев процессов) по управлению процессами, системы аудита процессов, системы мотивации руководителей от улучшения показателей процессов, за счет лидерства руководства
3 Приказов и распоряжений руководителей компании
4 Лозунгов, развешанных на наиболее видных местах офиса организации и призывающих повышать эффективность и качество процессов
5 Организации и проведения дней качества

Вопрос №
Для управления бизнес-процессом необходимы:
1 Показатели результативности и эффективности процессов
2 Затрудняюсь ответить
3 Показатели времени выполнения процесса
4 Показатели затрат на процесс
5 KPI процесса

Вопрос №
Результативность бизнес-процесса это:
1 Среднее время выполнения процесса

2 Отношение фактического результата выполнения процесса к запланированному
3 Соответствие результатов деятельности процесса целям организации
4 Затрудняюсь ответить
5 Производительность процесса

Вопрос №
Эффективность бизнес-процесса это:
1 Затрудняюсь ответить
2 % дефектов продукции
3 Себестоимость единицы изделия
4 Отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение ресурсам
5 Сумма затрат на качество, отнесенная к общим затратам на выполнение процесса

Вопрос №
Комплексная система показателей для управления
каждым бизнес-процессом должна включать:
1 Показатели, требуемые ISO 9000
2 Показатели % дефектов
3 Показатели затрат на процесс и времени выполнения процесса
4 Затрудняюсь ответить
5 Показатели процесса, показатели продукта процесса, показатели удовлетворенности клиентов процесса

Вопрос №
Каждая группа показателей (например, показатели процесса) должна включать следующие виды показателей:
1 Показатели достижения стратегических целей компании
2 Прочее
3 Показатели качества
4 Стоимостные, временные и технические показатели
5 Затрудняюсь ответить

Вопрос №
Нормальное значение показателя бизнес-процесса это:
1 Затрудняюсь ответить
2 Значение показателя, не отличающееся более чем на % от планового значения
3 Прочее
4 Количественная величина, установленная документально в качестве планового значения (норматива) показателя на заданный период
5 Среднее значение показателя за определенный период

Вопрос №
Допустимое отклонение показателя бизнес-процесса это:
1 Отклонение, при котором не нужно докладывать владельцу процесса
2 Затрудняюсь ответить
3 Отклонение на величину не более % от нормативного значения показателя
4 Количественная величина, установленная документально и представляющая собой плановое (нормативное) значение отклонения показателя от нормального значения.
5 Отклонение, ущерб от которого невелик

Вопрос №

В случае выхода значения показателя бизнес-процесса за допустимые пределы владелец процесса должен:
1 Немедленно уведомить вышестоящего руководителя
2 Зафиксировать отклонение и ждать, как дальше будет меняться состояние процесса
3 Увеличить допустимые пределы и обосновать это увеличение перед вышестоящим руководством
4 Зафиксировать отклонение, оценить возможный ущерб, выявить причину отклонения и разработать корректирующие мероприятия
5 Затрудняюсь ответить

Вопрос №
Корректирующее мероприятие это:
1 Затрудняюсь ответить
2 Административные меры репрессивного характера по отношению к исполнителям процесса
3 Депремирование сотрудников, выполняющих процесс
4 Разовая (проектная) деятельность по улучшению процесса и/или его продуктов, выполняемая под управлением владельца процесса
5 Изменение плановых показателей процесса