

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
промежуточной аттестации

Направление подготовки/специальность:	38.03.06 Торговое дело
Направленность (профиль)/ специализация:	Организация коммерческой и маркетинговой работы на воздушном транспорте
Дисциплина:	Бизнес-процессы организаций воздушного транспорта
Форма контроля:	зачет
Результаты аттестации определяются оценками:	«не зачтено», «зачтено»
Перечень компетенций:	УК-2; ОПК-2

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций

Показатели и критерии

Объект оценки	Показатели оценивания сформированности компетенции	Критерий оценивания результатов обучения
Знания, умения, навыки обучающегося	Низкий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового
	Пороговый уровень	
	Базовый уровень	
	Высокий уровень	

Шкала оценивания

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся: – обнаружил на зачете всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; – допустил небольшие упущения в ответах на вопросы, существенным образом не снижающие их качество; – допустил существенное упущение в ответе на один из вопросов, которое за тем было устранено студентом с помощью уточняющих вопросов; – допустил существенное упущение в ответах на вопросы, часть из которых была устранена студентом с помощью уточняющих вопросов	Зачтено
Низкий уровень	Обучающийся: – допустил существенные упущения при ответах на все вопросы преподавателя; – обнаружил пробелы более чем 50% в знаниях основного учебно-программного материала	Не зачтено

Описание шкалы оценивания

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при ре-	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в

	шении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей.
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1 Промежуточная аттестация по заданиям группы 1, группы 2, группы 3

2.1.1 Задания группы 1, позволяющие оценить знания и умения выделять ключевые проблемы и методы их решения.

Примерные типовые/стандартные вопросы	
Компетенция	УК-2
Вопросы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Суть процессного управления и структура бизнес-модели авиатранспортного предприятия 2. Классификация бизнес-процессов. 3. Характеристики бизнес-процессов и подходы, применяемые для их проектирования и улучшения. 4. Управление конкурентоспособностью и качеством продукции авиационного бизнеса. 5. Алгоритм описания бизнес-процессов.
Компетенция	ОПК-2
Вопросы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методы описания бизнес-процессов. 2. Понятие и виды операционных бизнес-процессов. 3. Понятие и виды обеспечивающих бизнес-процессов. 4. Понятие и виды управляющих бизнес-процессов.

5. Понятие и виды развивающих бизнес-процессов.

2.1.2 Задания группы 2, позволяющие оценить знания, и умения пользоваться ими при решении типовых/стандартных задач.

Кейс «Классификация бизнес-процессов авиакомпании».

1. Ознакомьтесь со следующим материалом:

Основные бизнес-процессы генерируют доходы компании. К ним относятся процессы, ориентированные на производство товара или оказание услуги, являющиеся целевыми объектами создания предприятия и обеспечивающие получение дохода.

Сопутствующие бизнес-процессы – это процессы, ориентированные на производство товара или оказание услуги, являющиеся результатами сопутствующей основному производству производственной деятельности и также обеспечивающие получение дохода.

Вспомогательными бизнес-процессами являются процессы, предназначенные для жизнеобеспечения основных и сопутствующих процессов и ориентированные на поддержку их специфических черт.

Обеспечивающие процессы поддерживают инфраструктуру компании, предназначены для жизнеобеспечения всех остальных процессов и ориентированы на поддержку их универсальных черт.

Бизнес-процессы управления – это процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и предприятия в целом. Это процессы стратегического, оперативного и текущего планирования, формирования и осуществления управленческих воздействий.

Бизнес-процессами развития являются процессы совершенствования производимого товара или услуги, процессы развития технологий, процессы модификации оборудования, а также инновационные процессы.

Владелец бизнес-процесса – участник бизнес-процесса, которому делегированы полномочия и ответственность по управлению бизнес-процессом.

Регламент бизнес-процесса – описание объекта управления в объеме, необходимом для всех заинтересованных лиц – в первую очередь для участников бизнес-процесса, его владельца и контролеров.

2. На основе представленного в п.1 материала выполните задания ниже:

Примерные типовые/стандартные задачи	
Компетенция	ОПК-2
Задача	1. Выделить основные, сопутствующие, обеспечивающие, вспомогательные бизнес-процессы управления и развития в авиакомпании.
Компетенция	УК-2
Задача	2. Описать выделенные процессы. Полученные результаты внести в табл. 1.

Таблица 1. Описание бизнес-процессов авиакомпании

Наименование БП	Механизм		Управляющее воздействие		Входы	Выходы
	Ресурсы	Участники	Владелец процесса	Нормативные документы		

2.1.3 Задания группы 3, позволяющие оценить не только знания и умения, но навыки пользоваться ими для того, чтобы анализировать конкретную информацию прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения.

Кейс «Ключевые факторы успеха»

Авиакомпания АО «А» осуществляет регулярные и чартерные пассажирские перевозки в пределах Хабаровского края. Всего в деятельности авиакомпании выделено 12 бизнес-процессов различного типа:

- 1) бухгалтерский учет;
- 2) управленческий учет;
- 3) материальное обеспечение;
- 4) кадровое обеспечение;
- 5) финансовое обеспечение;
- 6) перевозка по маршруту №1;
- 7) перевозка по маршруту №2;
- 8) чартерная перевозка;
- 9) продажа продукта (маршрут №1);
- 10) продажа продукта (маршрут №2);
- 11) продажа продукта (чартерная перевозка);
- 12) доставка авиабилетов заказчику.

Рынок, на котором авиакомпания работает – рынок пассажирских перевозок. Тенденции развития этого рынка на настоящий момент таковы: авиаперевозка по маршруту №1 пользуется наибольшим спросом, по маршруту №2 возможен альтернативный более дешевый вариант – перевозка железнодорожным транспортом.

Миссия компании: «Способствуя развитию Хабаровского края, «А» соединяет людей, обеспечивает безопасную и комфортную авиаперевозку, заботится о каждом пассажире, поднимая жизнь на качественно новый уровень!».

Основные цели авиакомпании на ближайшее время:

- увеличение доли VIP-клиентов;
- увеличение объемов перевозок по маршруту №1.

Примерные нетиповые/оригинальные задачи	
Компетенция	УК-2
Задача	1. На основе представленной выше информации (рынок сбыта, тенденции рынка, цели и миссия авиакомпании) сформируйте 7 ключевых факторов успеха авиакомпании.
Компетенция	ОПК-2
Задача	2. Постройте матрицу сопоставления бизнес-процессов, описанных в задании и разработанных ключевых факторов успеха. 3. С помощью матрицы выявите наиболее важные бизнес-процессы.

2.2 Промежуточная аттестация на основе тестовых заданий университета при их наличии в корпоративных базах.

Полная информация о структуре тестовых заданий размещена в корпоративной тестовой оболочке АСТ. Сделать это можно с любого компьютера, подключённого к информационно-коммуникационной сети интернет, по имеющемуся паролю регистрации на сайте.

2.3 Промежуточная аттестация на основе комплекта тестовых заданий ФЭПО при их наличии в федеральных базах.

Полная информация о структуре тестовых заданий размещена на едином портале интернет-тестирования в сфере образования (<http://i-exam.ru/>). Сделать это можно с любого компьютера, подключённого к информационно-коммуникационной сети интернет, по имеющемуся паролю через «Личный кабинет».

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений, навыков и (или) опыта деятельности

3.1. Результаты выполнения обучающимся контрольного задания группы 1, группы 2, группы 3 устанавливаются посредством следующей таблицы:

Система оценки		Содержание шкалы оценки
четырёхбалльная	процент выполнения	
2 балла/ неудовлетворительно не зачтено	60 и менее	Обучающийся не усвоил значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большим затруднением решает поставленные задачи.
3 балла/ удовлетворительно зачтено	61-75	Обучающийся имеет знания основного материала в целом, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении заданий.
4 балла/ хорошо зачтено	76-85	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении поставленных задач, владеет необходимыми приемами их решения.
5 баллов/ отлично зачтено	86-100	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, в свете которого тесно увязывает теорию с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами контроля знаний, проявляет знакомство с дополнительной литературой, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами решения поставленных задач.

Для одной компетенции итоговая оценка определяется как простая средняя арифметическая величина из оценок контрольных заданий, установленных для неё и выполненных обучающимся.

3.2 Промежуточная аттестация на основе тестовых заданий университета при их наличии в корпоративных базах. В корпоративной тестовой оболочке АСТ правильное выполнение каждого задания оценивается 2 баллами. За неправильный ответ или отсутствие ответа выставляется 0 баллов. Частично правильные ответы – 1 балл. Общий балл определяется суммой баллов, полученных за верно выполненные задания. Максимальное количество баллов выставляется за правильное выполнение всех заданий – 100 баллов. Минимальное количество баллов – 60, что соответствует 50 процентам правильно выполненных заданий.

3.3. Промежуточная аттестация на основе комплекта тестовых заданий ФЭПО при их наличии в федеральных базах. На едином портале интернет-тестирования в сфере образования (<http://i-exam.ru/>) представлен способ оценки полученных результатов.

Достигнутый уровень результатов обучения по программе определяется в соответствии со следующей формулой:

$$Z = 0,4 * R + 0,6 * Q,$$

где Z – общая оценка всех компетенций, которыми должен овладеть обучающийся в результате освоения программы обучения;

R – итоги текущей успеваемости за семестр по результатам проведения рейтинга, которые для двух рейтингов определяются как простая средняя арифметическая величина из оценок, полученных обучающимся;

Q – итоги промежуточной аттестации за семестр, которые определяются как простая средняя арифметическая величина из оценок всех контрольных заданий, выполненных обучающимся;

0,4 – весовая доля рейтинга и 0,6 – весовая доля промежуточного контроля в структуре общей оценки.

Составители: ст.преподаватель Д.В. Парыгина, д.э.н., профессор М.И. Разумовская