Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: ФИО: Сыров Игорь Анатольевич

### СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ

Должность: Дирекфе дерального госу дарственного бюджетного образовательного дата подписания:28.08.2025 16:46:54 Упрежления высшего образования

УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ Уникальный программный ключ:

b683afe664d7e9f64175886cf9626af9414MCKИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет Экономический филиала в г. Стерлитамак

Кафедра Кафедра экономической безопасности, бухгалтерского учета и финансов

#### Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

дисциплина

### Оценка и оптимизация бизнес-процессов

Блок Б1, часть, формируемая участниками образовательных отношений, Б1.В.01.03 цикл дисциплины и его часть (обязательная часть или часть, формируемая участниками образовательных отношений)

#### Направление

| 01.03.05           | Статистика                                  |
|--------------------|---|
| код                | наименование направления                    |
|                    | Программа                                   |
| Бизнес-аналитика и | информационные системы на финансовых рынках |
|                    |   |
|                    |   |
|                    | Форма обучения                              |
|                    | Очно-заочная                                |
|                    | O THU-SAUTHAN                               |
| Д                  | Для поступивших на обучение в               |

2025 г.

Разработчик (составитель)

к.э.н., доцент

Давлетова А. К.

ученая степень, должность, ФИО

| 1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание<br>показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (моду | лю) |
|---|-----|
|   | 3   |
| 2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по<br>дисциплине (модулю)  | c   |
| 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов  |     |
| обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания   | 14  |

# 1. Перечень компетенций, индикаторов достижения компетенций и описание показателей и критериев оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

| Формируемая компетенция (с указанием кода) | Код и<br>наименовани<br>е индикатора<br>достижения | Результаты обучения по дисциплине (модулю) | Показатели    | Вид<br>оценочного<br>средства |                |                  |         |
|--|--|--|---------------|-------------------------------|----------------|------------------|---------|
| 1  | компетенции 2                                      | 3  |               |                               | 4              |                  | 5       |
| 1  | 2  | 3  | неуд.         | удовл.                        | хорошо         | отлично          | 3       |
| ПК-3.                                      | ПК-3.1.  | Обучающийся                                | Не способен   | Знает                         | Хорошо знает   | Отлично знает    | Устный  |
| Способен                                   | Осуществляет                                       | должен:                                    | осуществлять  | основные                      | основные       | основные         | опрос,  |
| осуществлять                               | расчет   | Знать основные                             | расчет        | источники                     | источники      | источники        | решение |
| формирование                               | агрегированн                                       | источники                                  | агрегированн  | формирования                  | формирования   | формирования     | задач   |
| систем                                     | ыхи  | формирования                               | ыхи           | статистической                | статистической | статистической   |         |
| взаимосвязанн                              | производных  | статистической                             | производных   | информации;                   | информации;    | информации;      |         |
| ых   | статистически                                      | информации;                                | статистически | методики                      | методики       | методики расчёта |         |
| статистических                             | х показателей                                      | методики расчёта                           | х показателей | расчёта                       | расчёта        | агрегированных   |         |
| показателей                                |  | агрегированных и                           |               | агрегированны                 | агрегированных | и производных    |         |
|  |  | производных                                |               | X                             | и производных  | показателей;     |         |
|  |  | показателей;                               |               | и производных                 | показателей;   | подходы к        |         |
|  |  | подходы к                                  |               | показателей;                  | подходы к      | формированию     |         |
|  |  | формированию                               |               | подходы к                     | формированию   | систем           |         |
|  |  | систем                                     |               | формированию                  | систем         | взаимосвязанных  |         |
|  |  | взаимосвязанных                            |               | систем                        | взаимосвязанны | статистических   |         |
|  |  | статистических                             |               | взаимосвязанн                 | X              | показателей с    |         |
|  |  | показателей с                              |               | ЫХ                            | статистических | учётом           |         |
|  |  | учётом                                     |               | статистических                | показателей с  | содержания       |         |
|  |  | содержания                                 |               | показателей с                 | учётом         | предметной       |         |
|  |  | предметной                                 |               | учётом                        | содержания     | области;         |         |
|  |  | области;                                   |               | содержания                    | предметной     | методы и приёмы  |         |
|  |  | методы и приёмы                            |               | предметной                    | области;       | обработки и      |         |

| обработн | ки и          | области;     | методы и       | анализа          |  |
|----------|---------------|--------------|----------------|------------------|--|
| анализа  |               | методы и     | приёмы         | информации в     |  |
| информа  |               | приёмы       | обработки и    | статистике.      |  |
| статисти | іке.          | обработки и  | анализа        | Умеет            |  |
|          |               | анализа      | информации в   | осуществлять     |  |
| Уметь    |               | информации в | статистике.    | отбор            |  |
| осущест  |               | статистике.  | Умеет          | исходных данных  |  |
| отбор ис | ходных        |              | осуществлять   | для проведения   |  |
| данных д | для           |              | отбор          | расчётов         |  |
| проведен | ния           |              | исходных       | статистических   |  |
| расчётов | 3             |              | данных для     | показателей;     |  |
| статисти | ических       |              | проведения     | формировать      |  |
| показате | елей;         |              | расчётов       | структуру и      |  |
| формиро  | овать         |              | статистических | содержание       |  |
| структур | ру и          |              | показателей;   | систем           |  |
| содержа  | ние           |              | формировать    | взаимосвязанных  |  |
| систем   |               |              | структуру и    | статистических   |  |
| взаимоси | вязанных      |              | содержание     | показателей в    |  |
| статисти | <b>ческих</b> |              | систем         | предметной       |  |
| показате | елей в        |              | взаимосвязанны | области;         |  |
| предмет  | ной           |              | X              | применять методы |  |
| области; | ;             |              | статистических | и приёмы         |  |
| применя  | ть методы     |              | показателей в  | статистики для   |  |
| и приёмі | ы             |              | предметной     | обработки и      |  |
| статисти | ки для        |              | области;       | анализа          |  |
| обработн | ки и          |              | применять      | информации;      |  |
| анализа  |               |              | методы и       | оценивать        |  |
| информа  | ации;         |              | приёмы         | достоверность    |  |
| оценива  |               |              | статистики для | источников       |  |
| достовер |               |              | обработки и    | статистической   |  |
| источни  |               |              | анализа        | информации;      |  |
| статисти | ической       |              | информации;    | анализировать    |  |

| информа  | щии;        | оценивать      | данные           |  |
|----------|-------------|----------------|------------------|--|
| анализи  | оовать      | достоверность  | отечественной и  |  |
| данные   |             | источников     | зарубежной       |  |
| отечеств | енной и     | статистической | статистики;      |  |
| зарубеж  | ной         | информации;    | проводить        |  |
| статисти | ки;         | анализировать  | специальные      |  |
| проводи  | ГЬ          | данные         | статистические   |  |
| специал  | ьные        | отечественной  | наблюдения.      |  |
| статисти | ческие      | и зарубежной   | Владеет навыками |  |
| наблюде  | ния.        | статистики;    | сбора исходных   |  |
|          |             | проводить      | данных для       |  |
| Владеть  | навыками    | специальные    | проведения       |  |
| сбора ис | ходных      | статистические | расчётов         |  |
| данных   | RILJ        | наблюдения.    | статистических   |  |
| проведе  | <b>R</b> ИН |                | показателей;     |  |
| расчётон |             |                | методами         |  |
| статисти | ческих      |                | статистического  |  |
| показате | лей;        |                | исследования     |  |
| методам  | И           |                | социально-       |  |
| статисти | ческого     |                | экономических    |  |
| исследо  | зания       |                | процессов;       |  |
| социаль  | Ю-          |                | навыками         |  |
| экономи  | ческих      |                | исчисления       |  |
| процесс  | DB;         |                | основных         |  |
| навыкам  | И           |                | статистических   |  |
| исчисле  | <b>R</b> ИН |                | характеристик;   |  |
| основны  | X           |                | навыками         |  |
| статисти | ческих      |                | прогнозирования  |  |
| характер | истик;      |                | на               |  |
| навыкам  | И           |                | основе           |  |
| прогноз  | прования    |                | статистических   |  |
| на основ | e           |                | данных           |  |

|               | статистических    |               |                |                |                   |            |
|---------------|-------------------|---------------|----------------|----------------|-------------------|------------|
|               | данных.           |               |                |                |                   |            |
| ПК-3.2.       | Обучающийся       | Не способен   | Знает методики | Хорошо знает   | Знает методики    | Тестирован |
| Осуществляет  | должен:           | осуществлять  | осуществления  | методики       | осуществления     | ие         |
| балансировку  | Знать методики    | балансировку  | контроля       | осуществления  | контроля качества |            |
| и взаимную    | осуществления     | и взаимную    | качества и     | контроля       | И                 |            |
| увязку        | контроля качества | увязку        | согласованност | качества и     | согласованности   |            |
| статистически | и согласованности | статистически | и результатов  | согласованност | результатов       |            |
| х показателей | результатов       | х показателей | расчётов, а    | и результатов  | расчётов, а также |            |
|               | расчётов, а также |               | также          | расчётов, а    | методики          |            |
|               | методики          |               | методики       | также методики | балансировки и    |            |
|               | балансировки и    |               | балансировки и | балансировки и | проведения других |            |
|               | проведения других |               | проведения     | проведения     | процедур,         |            |
|               | процедур,         |               | других         | других         | обеспечивающих    |            |
|               | обеспечивающих    |               | процедур,      | процедур,      | увязку            |            |
|               | увязку            |               | обеспечивающ   | обеспечивающи  | статистических    |            |
|               | статистических    |               | их увязку      | х увязку       | показателей.      |            |
|               | показателей.      |               | статистических | статистических | Умеет             |            |
|               |                   |               | показателей.   | показателей.   | контролировать    |            |
|               | Уметь             |               |                | Умеет          | качество и        |            |
|               | контролировать    |               |                | контролировать | согласованность   |            |
|               | качество и        |               |                | качество и     | полученных        |            |
|               | согласованность   |               |                | согласованност | результатов, а    |            |
|               | полученных        |               |                | ь полученных   | также производить |            |
|               | результатов, а    |               |                | результатов, а | балансировку и    |            |
|               | также производить |               |                | также          | другие процедуры, |            |
|               | балансировку и    |               |                | производить    | обеспечивающие    |            |
|               | другие процедуры, |               |                | балансировку и | увязку            |            |
|               | обеспечивающие    |               |                | другие         | статистических    |            |
|               | увязку            |               |                | процедуры,     | показателей.      |            |
|               | статистических    |               |                | обеспечивающи  | Владеет как       |            |
|               | показателей.      |               |                | е увязку       | минимум одним из  |            |

|              |                   |              |               | статистических  | общих или         |            |
|--------------|-------------------|--------------|---------------|-----------------|-------------------|------------|
|              | Владеть как       |              |               | показателей.    | специализированн  |            |
|              | минимум одним из  |              |               |                 | ых                |            |
|              | общих или         |              |               |                 | пакетов           |            |
|              | специализированн  |              |               |                 | прикладных        |            |
|              | ых пакетов        |              |               |                 | программ          |            |
|              | прикладных        |              |               |                 |                   |            |
|              | программ          |              |               |                 |                   |            |
| ПК-3.3.      | Обучающийся       | Не способен  | Знает правила | Хорошо знает    | Отлично знает     | Контрольна |
| Осуществляет | должен:           | осуществлять | подготовки    | правила         | правила           | я работа   |
| подготовку   | Знать правила     | подготовку   | аналитических | подготовки      | подготовки        | 1          |
| аналитически | подготовки        | аналитически | записок,      | аналитических   | аналитических     |            |
| х материалов | аналитических     | х материалов | докладов и    | записок,        | записок, докладов |            |
| 1            | записок, докладов | 1            | других        | докладов и      | И                 |            |
|              | и других          |              | документов.   | других          | других            |            |
|              | документов.       |              | Как           | документов.     | документов.       |            |
|              | Как представлять  |              | представлять  | Как             | Как представлять  |            |
|              | аналитические     |              | аналитические | представлять    | аналитические     |            |
|              | материалы.        |              | материалы.    | аналитические   | материалы.        |            |
|              | Уметь уметь       |              |               | материалы.      | Умеет уметь       |            |
|              | интерпретировать  |              |               | Умеет уметь     | интерпретировать  |            |
|              | полученные        |              |               | интерпретирова  | полученные        |            |
|              | результаты и      |              |               | ТЬ              | результаты и      |            |
|              | использовать их   |              |               | полученные      | использовать их   |            |
|              | при разработке    |              |               | результаты и    | при разработке    |            |
|              | корпоративной     |              |               | использовать    | корпоративной     |            |
|              | стратегии,        |              |               | их при          | стратегии,        |            |
|              | стратегического   |              |               | разработке      | стратегического   |            |
|              | планирования,     |              |               | корпоративной   | планирования,     |            |
|              | оценки            |              |               | стратегии,      | оценки            |            |
|              | ожидаемых         |              |               | стратегического | ожидаемых         |            |
|              | результатов.      |              |               | планирования,   | результатов.      |            |

| Владеть           | оценки       | Владеет           |
|-------------------|--------------|-------------------|
| количественными   | ожидаемых    | количественными   |
| и качественными   | результатов. | И                 |
| методами          |              | качественными     |
| научного анализа  |              | методами          |
| явлений,          |              | научного          |
| процессов,        |              | анализа явлений,  |
| событий           |              | процессов,        |
| применительно к   |              | событий           |
| управлению        |              | применительно к   |
| бизнес-           |              | управлению        |
| процессами,       |              | бизнес            |
| проведению        |              | -процессами,      |
| исследовательских |              | проведению        |
| работ,            |              | исследовательских |
| интерпретации     |              | работ,            |
| полученных        |              | интерпретации     |
| результатов       |              | полученных        |
|                   |              | результатов       |
|                   |              |                   |

# 2. Оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору 3.1

- 1. Бизнес-процесс (БП): понятие, сущность, виды.
- 2. Декомпозиция БП.
- 3. Подпроцессы, процедуры, функции.
- 4. Концепция процессного управления организацией, отличие от функционального управления.
- 5.Способы описания БП, роли в БП.
- 6.Выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации.
- 7. Ключевые показатели бизнес-процессов.
- 8. Роли участников анализа процессов.
- 9. Отчет по результатам анализа.
- 10.Цели проектирования БП.
- 11. Управление проектированием процессов.
- 12.Описание текущего и будущего состояния процесса.
- 13. Определение действий в рамках нового процесса.
- 14. Управление изменениями.
- 15.Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов.
- 16. Этапы проведения реинжиниринга.
- 17. Принципы перепроектирования бизнес-процессов.
- 18. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска.
- 19. Типичные ошибки при проведении реинжиниринга.
- 20. Классификация методов и инструментов анализа и оптимизации бизнес-процессов.

Задачи для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору 3.1

- 1.Вы назначены новым руководителем компании, занимающейся автомобилестроением. Да вашего прихода на предприятии был традиционный подход к процессу создания новых моделей: конструкторский отдел разрабатывает концепт-дизайн нового автомобиля, технологический отдел производственную документацию, определяет двигатель и другие комплектующие для новой модели. После этого снабженцы должны обеспечить поставку всех комплектующих. Затем на заводе начинается производство. Ваши предложение по совершенствованию действующей системы?
- 2. Вы руководитель сети автозаправок. Для отладки бизнес-процессов Вы решаете прибегнуть к методу «таинственного покупателя». Опишите подробно задание для внешнего аудитора таким образом, чтобы это мероприятие способствовало не только поиску недостатков и наказанию виновных, а принесло бы максимальную информацию о существующих процессах и помогло бы их совершенствованию. Разработайте план, периодичность, критерии оценки и систему оценки АЗС вашей компании и компаний конкурентов. Как эффективно использовать полученные данные ?
- 3. Опишите бизнес-процессы и составьте блок-схему такой производственной системы, как McDonald's или другое кафе быстрого обслуживания. Попробуйте выявить в составленной вами схеме лишние этапы, можно ли от них избавиться и как? Отвечает ли существующий уровень обслуживания семи основным характеристикам сервисной системы? Можно ли увеличить долю операций, выполняемых посетителями самостоятельно (самообслуживание)? Какие требования необходимо предъявлять к сотрудникам кафе? Какие критерии оценки услуг необходимо использовать?

Перечень тестовых заданий для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору 3.2

- 1. Внедрение процессного подхода предполагает, что:
- 1) Определены границы сквозных процессов.
- 2) Назначены владельцы процессов.
- 3) Установлены правила взаимодействия владельцев процессов и руководителей структурных подразделений.
- 4) Зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне.
- 2. Бизнес-процесс это:
- 1) Преобразование входов отдельных модулей бизнес-системы в выходы.
- 2) Цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации.
- 3) Последовательность взаимосвязанных мероприятий, направленный на создание ценности для потребителя.
- 4) Процесс управления компанией и ее подразделениями.
- 5) Совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы.
- 3. Входы бизнес-процесса это:
- 1) Информация (документы) и материальные объекты.
- 2) Сырье и материалы.
- 3) Регламентирующие процесс документы.
- 4) Распоряжения руководителя
- 4. Выходы бизнес-процесса это:
- 1) Отчетные документы.
- 2) Брак.
- 3) Результат выполнения бизнес-процесса -информация (документы) и материальные объекты.
- 4) Готовые изделия.
- 5. Ресурсы бизнес-процесса это:
- 1) Персонал.
- 2) Финансовые средства.
- 3) Здания и сооружения.
- 4) Оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса.
- 6. Владелец бизнес-процесса это:
- 1) Сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс.
- 2) Должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнеспроцесса.
- 3) Коллегиальный орган управления процессом.
- 4) Молодой, творческий, инициативный сотрудник, отвечающий за результат процесса.
- 5) Подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс.
- 7. Показатели бизнес-процесса это:
- 1) КРІ бизнес-процесса.
- 2) Стоимостные показатели бизнес-процесса.
- 3) Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса.
- 4) Цели выполнения процесса.
- 8. При внедрении процессного подхода:
- 1) Должны быть выделены процессы по ISO 9001:2000.
- 2) Должны быть выделены процессы, создающие ценность.

- 3) Построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации.
- 4) Должны быть выделены важнейшие «сквозные» бизнес-процессы.
- 9. Можно считать, что в организации внедрен процессный подход, если:
- 1) Описаны бизнес-процессы, требуемые ISO 9001:2000.
- 2) Описаны "сквозные" бизнес-процессы.
- 3) Созданы положения о подразделениях.
- 4) Бизнес-процессы регламентированы (на требуемом уровне детализации) и увязаны по входам и выходам.
- 10. При внедрении процессного подхода для целей управления:
- 1) Должна быть создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процессов.
- 2) Должны быть определены КРІ для сквозных бизнес-процессов.
- 3) Должны быть установлены цели развития организации в целом.
- 11. При внедрении процессного подхода действует следующая система мотивации:
- 1) Владельцы процессов депремируются в случае снижения эффективности процессов.
- 2) Владельцы процессов депремируются в случае невыполнения плана по результативности бизнес-процесса.
- 3) Разработана системы премирования руководителей и сотрудников подразделений на основе КРІ.
- 4) Разработана и внедрена мотивации владельцев процессов в зависимости от улучшения показателей процессов, основанная на анализе экономического эффекта от улучшения.
- 5) Владельцы процессов премируются в случае повышения эффективности процессов.
- 12. Ошибкой при внедрении процессного подхода является то, что:
- 1) Выделено недостаточно много времени для детального описания всех бизнеспроцессов.
- 2) Вместо нотации IDEF0 используют ARIS eEPC.
- 3) Программное обеспечение для описания бизнес -процессов используется неэффективно.
- 4) При описании бизнес-процессов не рассматриваются контуры управления ими.
- 13. Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:
- 1) Руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям.
- 2) Руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным.
- 3) Менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении.
- 4) Руководители не имеют поддержки персонала.
- 14. Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:
- 1) Наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов.
- 2) Наличие внешних консультантов.
- 3) Готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления.
- 4) Детальное описание бизнес-процессов в графической форме.
- 15. Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:
- 1) Наличие методики описания бизнес-процессов.
- 2) Понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения.
- 3) Наличие сертификата по ISO 9001:2000.
- 4) Наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS.
- 16. Основные бизнес-процессы это:
- 1) Процессы, наиболее важные для организации.
- 2) Процессы, связанные с материальным производством.
- 3) Процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации.
- 4) Процессы верхнего уровня.

- 17. Вспомогательные бизнес-процессы это:
- 1) Процессы, не связанные с материальным производством.
- 2) Процессы, обеспечивающие основные процессы ресурсами.
- 3) Процессы, второстепенные по значимости.
- 4) Процессы администрирования.
- 18. За каждый бизнес-процесс в системе процессов организации:
- 1) Может отвечать несколько руководителей.
- 2) Отвечает неформальный лидер команды процесса.
- 3) Может никто не отвечать, но важно, чтобы руководство организации получало информацию о ходе и результатах процесса.
- 4) Должен отвечать один владелец процесса.
- 19. Методика описания бизнес-процессов должна быть оформлена в виде:
- 1) Рекомендаций общего характера.
- 2) Шаблона, по которому каждый владелец процесса сможет описать свой процесс в соответствии с установленными требованиями.
- 3) Документа, содержащего подробное описание методик управления проектом, сбора информации, описания процесса и т. д.
- 4) Ничего оформлять не нужно уже есть стандарт ISO 9001:2000, где все требования указаны.
- 20. Описание бизнес-процессов в организации должно осуществляться:
- 1) Отдельным, специально выделенным подразделением небольшой численности.
- 2) Внешними консультантами.
- 3) Рабочей группой организации.
- 4) Рабочими группами по каждому процессу, работающими под управлением владельцев процессов и описывающими процесс при помощи шаблона.
- 5) Менеджером по качеству и его сотрудниками
- 21. Разумным сроком описания бизнес-процессов организации является:
- 1) 2-3 года.
- 2) 3-4 недели.
- 3) 3-6 месяцев.
- 4) Период, установленный руководителем организации.
- 22. Описание бизнес-процессов необходимо для:
- 1) Последующей регламентации процессов, анализа и реорганизации, управления процессами.
- 2) Убеждения руководства организации в необходимости приобретения ERP-системы.
- 3) Проведения реинжиниринга по Хаммеру и Чампи.
- 4) Реструктуризации бизнеса.
- 23. За описание и регламентацию бизнес-процессов организации отвечает:
- 1) Менеджер по качеству.
- 2) Участники рабочей группы.
- 3) Первое лицо организации (Генеральный директор).
- 4) Руководитель проекта внедрения процессного подхода.
- 24. При описании бизнес-процессов взаимодействие между подразделениями налаживается за счет:
- 1) Согласования процессов по входам-выходам и ресурсам.
- 2) Проведения совещаний рабочих групп по процессам.
- 3) Разработки системы отчетности по процессам.
- 4) Указания ответственности владельцев процессов.
- 25. При описании бизнес-процессов нужно добиваться:
- 1) 100%-ого соответствия реальной деятельности до самого детального уровня рассмотрения.
- 2) Удовлетворения вышестоящего руководителя.

- 3) Заданного уровня подробности и достоверности описания.
- 4) Полного соответствия требуемой форме шаблона регламента процесса и заданной детальности описания.
- 26. Система непрерывного улучшения бизнес-процессов должна быть построена на основе: 1) Детальной отчетности владельцев процессов по затратам на процесс (бюджетирование по процессу).
- 2) Методики BSC Нортона и Каплана.
- 3) Цикла PDCA по управлению процессом.
- 4) Управления по целям (МВО).
- 27. Смысл цикла PDCA состоит в:
- 1) В выявлении и наказании виновников ошибок, допущенных при выполнении процесса.
- 2) Создании жесткой исполнительской дисциплины и страха у сотрудников допустить нарушения регламентов.
- 3) Определении целей по улучшению процесса и жестком контроле их достижения со стороны высшего менеджмента организации.
- 4) Управлении процессом на основе фактов путем выявления причин отклонений от нормального хода процесса, разработки и выполнения мероприятий по их устранению.
- 5) Непрерывном улучшении бизнес-процесса.
- 28. Для управления бизнес-процессом необходимы:
- 1) Показатели результативности и эффективности процессов.
- 2) КРІ процесса.
- 3) Показатели времени выполнения процесса.
- 4) Показатели затрат на процесс.
- 29. Результативность бизнес-процесса это:
- 1) Среднее время выполнения процесса.
- 2) Отношение фактического результата выполнения процесса к запланированному.
- 3) Производительность процесса.
- 4) Соответствие результатов деятельности процесса целям организации.
- 30. Эффективность бизнес-процесса это:
- 1) Отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение ресурсам.
- 2) Сумма затрат на качество, отнесенная к общим затратам на выполнение процесса.
- 3) Процент дефектов продукции.
- 4) Себестоимость единицы изделия.

Перечень заданий контрольной работы для оценки уровня сформированности компетенции ПК-3 по индикатору 3.3

#### Вариант 1

- 1. Приведите основные положения структурного анализа, используемые при моделировании деятельности организации. Приведите примеры.
- 2. Раскройте содержание сквозного или межфункционального бизнес-процесса.
- 3. Вы сформировали команду для трансформации одного из бизнес-процессов на вашем предприятии. В команду были включены менеджер проекта, сотрудник, отвечающий за улучшаемый процесс, технический специалист, организатор работы команды, а также нескольких работников, непосредственно занятых в данном процессе. Кого следовали бы еще включить в команду?

#### Вариант 2

- 1. Раскройте содержание системного анализа. Дайте определение понятию «система» и раскройте её свойства.
- 2. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы построения системы бизнес-процессов

#### организации.

- 3. В рамках проекта по трансформации бизнес-процессов вы ставите перед своей командой следующие задачи: «Снижение затрат, связанных с данным процессом ?», «Сокращение времени цикла данного процесса?». Какой дополнительный вопрос могли бы задать участники команды самим себе для того, чтобы предлагаемый ими усовершенствованный процесс оказался более эффективным? Поясните подробнее Контрольная работа №2
- 1. Опишите концепцию управления бизнес процессами (Business Process Management) и охарактеризуйте ее составные части.
- 2. Перечислите и охарактеризуйте критерии выделения бизнес-процессов при анализе деятельности подразделений.
- 3. Вам поручили провести анализ и повысить эффективность бизнес-процесса в организации. В ходе работы Вы выявили необходимость внедрения изменений в данный бизнес-процесс и попытались обосновать своё решение перед коллегами. Однако они встретили это сопротивлением. Что Вы сделаете для его преодоления?

## Перечень вопросов к экзамену

- 1. Бизнес-процесс (БП): понятие, сущность, виды.
- 2. Декомпозиция БП.
- 3. Подпроцессы, процедуры, функции.
- 4. Концепция процессного управления организацией, отличие от функционального управления.
- 5.Способы описания БП, роли в БП.
- 6.Выбор приоритетных бизнес-процессов для оптимизации.
- 7. Ключевые показатели бизнес-процессов.
- 8. Роли участников анализа процессов.
- 9. Отчет по результатам анализа.
- 10. Цели проектирования БП.
- 11. Управление проектированием процессов.
- 12.Описание текущего и будущего состояния процесса.
- 13.Определение действий в рамках нового процесса.
- 14. Управление изменениями.
- 15. Сущность, цели, этапы и виды реинжиниринга бизнес-процессов.
- 16. Этапы проведения реинжиниринга.
- 17. Принципы перепроектирования бизнес-процессов.
- 18. Условия успешного реинжиниринга и факторы риска.
- 19. Типичные ошибки при проведении реинжиниринга.
- 20. Классификация методов и инструментов анализа и оптимизации бизнес-процессов.
- $21.\Phi$ ормализованные универсально-принципиальные ( $\Phi$ УП) методы оптимизации бизнеспроцессов.
- 22. Технологии постоянного совершенствования.
- 23. Пересечение процессов и оргструктуры.
- 24. План внедрения процессного управления.
- 25. Оценка эффективности управления БП.

# 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), описание шкал оценивания

| Виды учебной деятельности | Балл за    | Число      | Баллы       |              |  |  |
|---------------------------|------------|------------|-------------|--------------|--|--|
| студентов                 | конкретное | заданий за | Минимальный | Максимальный |  |  |
|                           | задание    | семестр    |             |              |  |  |
| Модуль 1                  |            |            |             |              |  |  |

| Текущий контроль              |               |                 |                   |      |
|-------------------------------|---------------|-----------------|-------------------|------|
| 1. Аудиторная работа          | 3             | 4               | 0                 | 12   |
| 2. Тестовый контроль          | 5             | 1               | 0                 | 5    |
| 3. Самостоятельная работа     | 3             | 1               | 0                 | 3    |
| Рубежный контроль             |               |                 |                   |      |
| Письменная контрольная работа | 15            | 1               | 0                 | 15   |
|                               | N             | Іодуль 2        |                   |      |
| Текущий контроль              |               |                 |                   |      |
| 1. Аудиторная работа          | 3             | 4               | 0                 | 12   |
| 2. Тестовый контроль          | 5             | 1               | 0                 | 5    |
| 3. Самостоятельная работа     | 3             | 1               | 0                 | 3    |
| Рубежный контроль             |               |                 |                   |      |
| Письменная контрольная        | 15            | 1               | 0                 | 15   |
| работа                        |               |                 |                   |      |
| Поощрительные баллы           |               |                 |                   | 10   |
| 1. Публикация статей          |               |                 |                   | 5    |
| 2. Участие в конференции      |               |                 |                   | 5    |
| Посещаемость (б               | аллы вычитают | ся из общей сум | имы набранных бал | лов) |
| 1. Посещение                  |               |                 | 0                 | -6   |
| лекционных занятий            |               |                 |                   |      |
| 2. Посещение                  |               |                 | 0                 | -10  |
| практических занятий          |               |                 |                   |      |
|                               |               | вый контроль    | 1                 |      |
| Экзамен                       | 30            | 1               | 0                 | 30   |

Результаты обучения по дисциплине (модулю) у обучающихся оцениваются по итогам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» — выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» — выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

Рейтинговый балл = k × Максимальный балл,

где k=0,2 при уровне освоения «неудовлетворительно», k=0,4 при уровне освоения «удовлетворительно», k=0,8 при уровне освоения «хорошо» и k=1 при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов УУНиТ: На экзамене выставляется оценка:

- отлично при накоплении от 80 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- хорошо при накоплении от 60 до 79 рейтинговых баллов,
- удовлетворительно при накоплении от 45 до 59 рейтинговых баллов,
- неудовлетворительно при накоплении менее 45 рейтинговых баллов.

При получении на экзамене оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», на зачёте оценки «зачтено» считается, что результаты обучения по дисциплине (модулю) достигнуты, компетенции сформированы.