

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Анализ бизнес-процессов организации
(наименование учебной дисциплины, практики)
38.04.03 Управление персоналом
(код и наименование направления подготовки (специальности))
«Управление персоналом»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Доцент


(подпись) Гутько Е.Ю.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и
экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории


(подпись) Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Анализ бизнес-процессов в организации»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Бизнес-процесс – это:

- А) Деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента
- Б) Преобразование входов отдельных модулей бизнес-системы в выходы
- В) Информация (документы) и материальные объекты

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

2. Выберите один правильный ответ

Ресурсы бизнес-процесса – это:

- А) Персонал
- Б) Оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса
- В) Здания и сооружения

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

3. Выберите один правильный ответ

Владелец бизнес-процесса

- А) Сотрудник, отвечающий за бизнес-процесс
- Б) Должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса
- В) Коллегиальный орган управления процессом

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

4. Выберите один правильный ответ

Показатели бизнес-процесса – это:

- А) Стоимостные показатели бизнес-процесса
- Б) Цели выполнения процесса
- В) Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес-процесса

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

5. Выберите один правильный ответ

Основные бизнес-процессы – это процессы:

- А) Участвующие в создании ценности для клиентов организации
- Б) Связанные с материальным производством
- В) Верхнего уровня

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

6. Выберите один правильный ответ

Вспомогательные бизнес-процессы – это процессы:

- А) Второстепенные по значимости
- Б) Администрирования
- В) Обеспечивающие основные процессы ресурсами

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

7. Выберите один правильный ответ

Описание бизнес-процессов в организации должно осуществляться:

- А) Отдельным, специально выделенным подразделением небольшой численности
- Б) Рабочей группой организации
- В) Внешними консультантами

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между этапами постановки бизнес-процесса в организации и их описанием.

Описание	Этап
1) Полная информация по планируемым изменениям. Результатом этого этапа должен стать задокументированный план, обязательный к исполнению.	А) Выявление и документирование процесса
2) Анализ текущей ситуации, прежде чем приступить к изменениям.	Б) Анализ процесса
3) Проводится до и после его внедрения. Этот этап определяет необходимые изменения, инструментарий и ресурсы.	В) Описание бизнес-процесса.

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

2. Установите соответствие между этапами анализа бизнес-процессов в организации и их соответствием.

Соответствие	Этап
1) Выявление проблемы или комплекса проблем. Например, падение продаж, увеличение числа отказов клиентов или снижение эффективности работы команды.	А) Определение проблемы
2) Сбор все доступных данных о проблеме: количественные, отчёты о продажах или качестве продукта, отзывы клиентов или сотрудников.	Б) Сбор данных
3) Анализ данных, который может включать статистический анализ или более глубокую детализированную аналитику отдельных сторон проблемы.	В) Анализ проблемы
Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В	
Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)	

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Расположите стадии этапов построения бизнес-процессов организации в правильной последовательности:*

- А) Установка границ
- Б) Схематичное изображение блоков процесса
- В) Усложнение схемы

Правильный ответ: А, Б, В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Уровень бизнес-модели – это верхний уровень, который представляет все бизнес-процессы компании в виде _____.

Правильный ответ: взаимосвязанной системы

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Анализ процессов на уровне бизнес-модели позволяет определить, насколько структура бизнес-процессов соответствует _____.

Правильный ответ: стратегии, целям, задачам, ограничениям и структуре компании

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Анализ эффективности процесса начинается с анализа _____.

Правильный ответ: механизма реализации или выполнения процесса

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Анализ действующей практики управления бизнес-процессами включает в себя _____.

Правильный ответ: анализ эффективности механизмов принятия решений

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

5. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Оценка эффективности предприятия зависит от двух составляющих: _____.

Правильный ответ: Эффективность отдельных процессов и эффективность их взаимодействия

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

6. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Методика описания бизнес-процессов должна быть оформлена в виде: _____.

Правильный ответ: Документа, содержащего подробное описание методик управления проектом, сбора информации, описания процесса

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

7. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Описание бизнес-процессов необходимо для _____.

Правильный ответ: Последующей регламентации процессов, анализа и реорганизации, управления процессами

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Назовите Уровни бизнес-процессов и их краткое описание?

Правильный ответ:

БП верхнего уровня – это БП, получающиеся на начальных этапах процессной декомпозиции деятельности компании. К данной группе относят следующие виды деятельности: «Продажа», «Производство», «Закупка» и т.д. БП нижнего уровня – это БП, получающиеся на последующих этапах процессной декомпозиции деятельности компании и являющиеся составной частью процессов верхнего уровня. К данной группе бизнес-процессов можно отнести следующие виды деятельности: «Выставление счета», «Подготовка договора», «Изготовление детали»

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

2. *Ответьте на вопрос:*

Охарактеризуйте основные методики анализа бизнес-процессов в организации?

Правильный ответ:

Качественный. Анализ осуществляется на основе субъективной оценки при помощи графической схемы. Здесь учитываются состав и способы реализации бизнес-процесса. Количественный. Анализ подразумевает детальный сбор информации, обработку и изучение: показателей процесса: финансы, затраченное время, рабочий труд; показателей продукта: номенклатура, объём, наличие брака; показателей удовлетворённости клиентов: соответствие продукции ожиданиям потребителей. Иными словами, количественный метод подразумевает измерение различных показателей в цифровом выражении.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Опишите значимость анализа бизнес-процессов в организации. Какие основные задачи решаются при выполнении анализа?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат: Анализ бизнес-процессов играет ключевую роль в обеспечении эффективности работы организации. Он позволяет выявить сильные и слабые стороны текущих процессов, оптимизировать их и создать основу для внедрения системы менеджмента качества. Это дает организации конкурентное преимущество, способствует снижению издержек, повышению качества продукции и скорости производства. Также анализ помогает автоматизировать процессы, повысить прозрачность управления, устранить проблемные места и распределить зоны ответственности между сотрудниками. Важной функцией анализа является обеспечение устойчивости бизнеса за счет снижения рисков потери компетенций и быстрой адаптации новых сотрудников.

Критерий оценивания: Ответ должен содержать описание значимости анализа бизнес-процессов (оптимизация, качество, снижение издержек, прозрачность, конкурентоспособность) и перечисление основных задач (стандартизация, автоматизация, управление рисками, обучение, мотивация).

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК 3.2)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Анализ бизнес-процессов организации» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)