

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

Экономический институт
Кафедра экономической кибернетики и прикладной статистики

УТВЕРЖДАЮ

Директор

« 28 » февраля 2025 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Управление бизнес-процессами

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.04.05 Бизнес-информатика

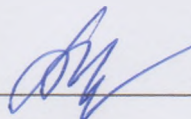
(код и наименование направления подготовки (специальности))

Бизнес-аналитика

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

Разработчик (разработчики):

доцент

 Попова Н.Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономической кибернетики и прикладной статистики от « 25 » ок 20 25 г., протокол № 25

Заведующий кафедрой экономической кибернетики и прикладной статистики

 Велигура А.В.

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Управление бизнес-процессами»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Бизнес-процесс – это ...

А) повторяющиеся действия по преобразованию требований потребителя в нужную ему продукцию

Б) процесс выпуска продукции от «входа» до «выхода»

В) процесс выпуска высококорентабельной продукции

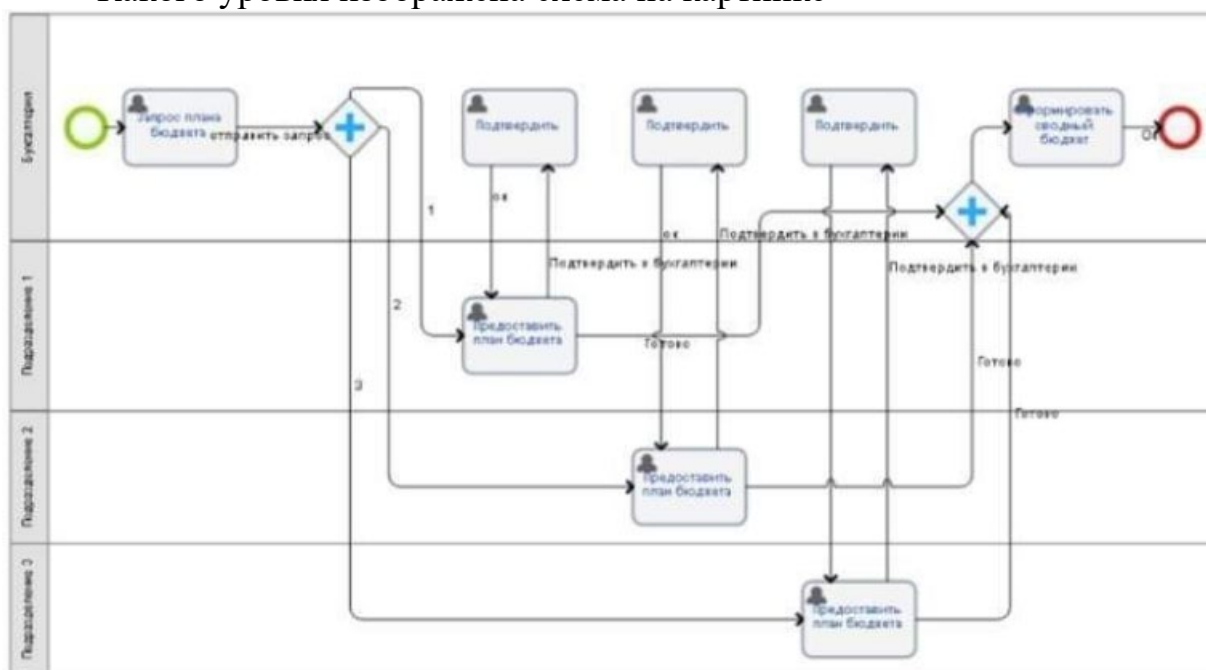
Г) процесс выпуска конкурентоспособной продукции

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Выберите один правильный ответ.

Какого уровня изображена схема на картинке



А) аналитический

Б) исполняемый

В) согласовательный

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

3. Выберите один правильный ответ. Проект реинжиниринга предприятия предполагает построение моделей двух видов ...

А) «как есть» и «как должно быть»

- Б) «в чем суть проблемы» и «как мы ее будем решать»
- В) «наше место на рынке» и «наша стратегия»
- Г) «наша стратегическая цель» и «способы ее достижения»

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

4. *Выберите один правильный ответ. В чем отличие ВРМ от функционального подхода*

- А) ВРМ сконцентрирован на функциях разных отделов
- Б) Организация разделена на отделы
- В) Работа и процессы выстроены вокруг клиента
- Г) Не нужно писать служебки в соседний отдел

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

5. *Выберите все правильные ответы.*

Бизнес-процесс – это ...

- А) процесс реализации продукции на рынке
- Б) совокупность действий по выпуску продукции
- В) создание в рамках предприятия конкурентоспособной продукции
- Г) создание в рамках предприятия ценности для потребителя

Правильный ответ: А, Б, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

6. *Выберите все правильные ответы.*

Постоянное улучшение бизнес-процессов возможно в ВРМС потому, что

- А) внесение изменений в ВРМС занимает считанные месяцы
- Б) не нужно учить людей, уже задействованных в процессе, изменениям последовательности процесса
- В) используется подход из теории ограничений Голдратта
- Г) ведется учет ключевых показателей в процессах

Правильный ответ: Б, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

7. *Выберите все правильные ответы.*

Укажите верный пример небольшого улучшения процесса, которое может быть выполнено быстро в ВРМС

- А) добавить исполнителя в процесс
- Б) отправить СМС клиенту
- В) передать процесс на аутсорсинг
- Г) убрать исполнителя из процесса

Правильный ответ: А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

8. *Выберите все правильные ответы.*

Чем управление проектами похоже на управление бизнес-процессами (BPM)?

А) и в управлении проектами, и в управлении процессами необходимо заранее продумать всю последовательность работ с максимальной точностью.

Б) выделены ресурсы

В) существует специализированный софт

Г) описывается тем же стандартом PMBoK

Д) есть один ответственный за результат

Е) составляется устав процесса

Правильный ответ: Б, В, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между названиями подходов, применяемых при проектировании организационной структуры проекта с вопросами, на которые они отвечают. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Подход	Вопрос
1) Функциональный подход отвечает наА) вопрос	«Что делать?»
2) Процессный подход отвечает наБ) вопрос	«Кому делать?»
	В) «Как делать?»

Правильный ответ: 1-А, 2-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Установите соответствие между словами методологии SIPOC и этапами, описывающими процесс похода на прием к врачу. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

SIPOC	Этапы процесса «Подход на прием к врачу»
1) S — Supplier (поставщик)	А) Пациент с рецептом
2) I — Input (вход)	Б) Прием у врача
3) P — Process (процесс)	В) Запись пациента к врачу
4) O — Output (выход)	Г) Рецепт на лекарство
5) C — Customer (заказчик)	Д) Пациент с проблемой

Правильный ответ: 1-Д, 2-В, 3-Б, 4-Г, 5-А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

3. Установите соответствие между определениями и их описанием. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Описание	Определение
1) Это подход к управлению бизнесом	А) BPM
2) Это набор значков и правил их применения для описания бизнес-процессов	Б) IDEF0
3) Это класс систем автоматизации бизнес-процессов	В) BPMS
	Г) BPMN

Правильный ответ: 1-А, 2-Г, 3-В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

4. Установите соответствие между функциями BPMS и их описанием. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Функция BPMS	Описание
1) Моделирование процессов	А) Создание веб-страниц и форм для задач в процессе.
2) Автоматизация задач	Б) Отображение текущего состояния процесса и его этапов
3) Учет времени выполнения	В) Возможность отслеживать, сколько времени занимает выполнение задач
4) Генерация регламентов	Г) Создание документации по процессам на основе моделей.
5) Визуализация процессов	Д) Генерация уведомлений и писем для ответственных за задачи.

Правильный ответ: 1-А, 2-Д, 3-В, 4-Г, 5-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов процесса продажи туристического продукта. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Прием заявки клиента.
- Б) Бронирование тура, оформление визы, приобретение билетов.
- В) Подбор и предложение тура.
- Г) Выдача документов (путевки, ваучера, билетов, визы, страхового полиса).
- Д) Заключение договора на туристическое обслуживание.

Правильный ответ: А, В, Б, Д, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Установи правильную последовательность этапов проведения анализа бизнес-процессов. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Сбор информации о процессе
- Б) Моделирование процесса "как есть"
- В) Анализ проблем и выявление узких мест
- Г) Разработка предложений по улучшению
- Д) Реализация изменений и мониторинг результатов
- Е) Определение целей и границ анализа

Правильный ответ: Е, А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

3. Определите правильную последовательность шагов при проведении SWOT-анализа в рамках анализа бизнес-процессов. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Формулирование стратегии улучшений
- Б) Оценка сильных сторон процесса
- В) Выявление угроз внешней среды
- Г) Идентификация слабых сторон процесса
- Д) Анализ возможностей внешней среды

Правильный ответ: Б, Г, Д, В, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово. Совокупность работ, в ходе выполнения которых, при использовании ресурсов, создается выходной результат, имеющий ценность для потребителя – это _____.

Правильный ответ: бизнес-процесс

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Напишите пропущенное слово. Методология, направленная на повышение эффективности бизнес-процессов через их постоянный анализ и улучшение, называется _____ управление."

Правильный ответ: процессное / BPM

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

3. Напишите пропущенное слово. Показатель, используемый для оценки эффективности выполнения бизнес-процессов, называется _____ показатель эффективности

Правильный ответ: ключевой / KPI

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Дайте ответ на вопрос: «В чем заключается разница между реинжинирингом и улучшением бизнес-процесса?»*

Правильный ответ: Реинжиниринг направлен на полную перестройку процессов, тогда как улучшение ориентировано на постепенное совершенствование.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. *Дайте ответ на вопрос: «Какой вид анализа бизнес-процессов ориентирован на сбор и интерпретацию числовых данных (например, время выполнения, стоимость, производительность)?»*

Правильный ответ: Количественный анализ.

Количественный анализ бизнес-процессов направлен на сбор и интерпретацию числовых данных, таких как время выполнения задач, затраты, производительность, количество ошибок и другие измеримые показатели. Этот тип анализа позволяет оценить эффективность процессов с помощью объективных метрик и выявить области для улучшения.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

3. *Дайте ответ на вопрос. «Какие категории используются в ABC-анализе для классификации ресурсов?»*

Правильный ответ:

В ABC-анализе ресурсы классифицируются на три основные категории:

Категория А: ресурсы этой группы имеют наибольшую значимость и требуют самого пристального внимания. Обычно они составляют около 20% от общего количества ресурсов, но при этом могут приносить до 80% результата (в соответствии с принципом Парето).

Категория В: эти ресурсы занимают промежуточное положение между категориями А и С. Они менее важны, чем ресурсы категории А, но все же требуют определенного контроля. Примерно 30% всех ресурсов попадают в эту категорию и приносят около 15% результата.

Категория С: это наименее значимая группа ресурсов, которая составляет примерно 50% от их общего числа, но приносит лишь около 5% результата. Управление этими ресурсами требует минимальных усилий и времени.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте вопрос. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки.*

Анализ показал, что все бизнес-процессы компании выполняются работниками в соответствии с регламентами и должностными инструкциями, но срок прохождения одного документа между работниками слишком велик, количество журналов регистрации документов в четыре раза больше, чем

необходимо. Какой метод совершенствования бизнес-процессов стоит применить? Почему?

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

Исходя из приведённого анализа, в вашей компании наблюдаются признаки избыточной бюрократии и неоптимальной организации бизнес-процессов. В такой ситуации наиболее эффективным методом совершенствования бизнес-процессов станет реинжиниринг бизнес-процессов (BPR — Business Process Reengineering).

Причины выбора реинжиниринга:

1. Полная трансформация: Реинжиниринг предполагает радикальную трансформацию процессов, что позволит устранить причины задержки и дублирования документов.

2. Эффективность: Реинжиниринг обеспечивает значительное повышение эффективности за счёт устранения ненужных этапов и сокращения временных затрат.

3. Контроль: Новый процесс будет прозрачным и контролируемым, что повысит уверенность в правильности выполнения задач.

Таким образом, Реинжиниринг бизнес-процессов — это эффективный способ кардинально изменить рабочие процессы, устранив бюрократические препятствия и повысив производительность.

Критерии оценивания: наличие в ответе хотя бы двух из трех перечисленных причин.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Прочитайте вопрос. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки.

Какие критерии используются для выбора приоритетных бизнес-процессов для оптимизации? Опишите их взаимодействие.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Критерии включают:

Важность — вклад процесса в достижение стратегических целей компании.

Проблемность — разрыв между текущими и желаемыми показателями, а также конкурентоспособностью.

Возможность изменений — оценка финансовых и нефинансовых затрат на оптимизацию.

Эти критерии взаимодействуют, позволяя выбрать процессы, которые наиболее значимы для компании, имеют явные проблемы и могут быть улучшены с минимальными затратами.

Критерии оценивания: наличие в ответе хотя бы перечисления трех представленных критериев.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

3. Прочитайте вопрос. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя четкие компактные формулировки.

Объясните, почему эти пять групп ключевых показателей бизнес-процессов важны для оптимизации?

Группы показателей:

1. Результативность (например, доход, объём производства)
2. Стоимость
3. Время
4. Качество
5. Фрагментация

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

Группы показателей:

1. Результативность (например, доход, объём производства) — показывают, насколько процесс достигает целей.

2. Стоимость — суммарные издержки процесса, влияющие на цену продукции.

3. Время — длительность процесса, определяющая скорость удовлетворения запросов клиентов.

4. Качество — процент ошибок, удовлетворённость клиентов и т.д.

5. Фрагментация — количество подразделений/сотрудников, участвующих в процессе, что влияет на его сложность.

Эти показатели важны, так как позволяют выявить «узкие места», оценить эффективность и определить направления оптимизации.

Критерии оценивания: по каждому показателю должно быть представлено описание.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Экспертное заключение

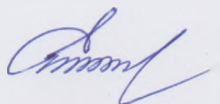
Представленный комплект оценочных материалов по дисциплине (практике) «Управление бизнес-процессами» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые оценочные материалы адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика.

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

Разработанные и представленные для экспертизы оценочные материалы рекомендуются к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института экономки



Е.Н. Шаповалова

Лист изменений и дополнений

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