

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**

Основы отраслевых знаний

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

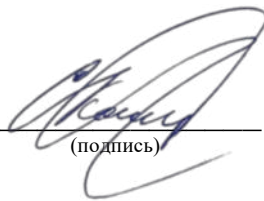
(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

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

Разработчик:

Старший преподаватель


(подпись)

Кондратьев С.А.

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
«Основы отраслевых знаний»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Документ учебного планирования, содержащий названия учебных дисциплин, время, отводимое на их изучение, распределение их по семестрам, называется:

- А) учебная программа;
- Б) тематический план;
- В) квалификационные требования;
- Г) учебный план.

Правильный ответ: Г.

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

2. Выберите один правильный ответ

Наиболее высокий квалификационный уровень среди высших учебных заведений имеет:

- А) кафедра;
- Б) институт;
- В) техникум;
- Г) университет.

Правильный ответ: Г.

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

3. 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) цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации;
- Г) совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы.

Правильный ответ: А.

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

4. Выберите один правильный ответ

Владелец бизнес-процесса – это:

- 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;

Г) подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс.

Правильный ответ: Б.

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

5. Выберите один правильный ответ

Показатели бизнес-процесса – это:

А) КРІ бизнес-процесса;

Б) стоимостные показатели бизнес-процесса;

В) количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения бизнес -процесса;

Г) цели выполнения процесса.

Правильный ответ: В.

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

6. Выберите один правильный ответ

Ресурсы бизнес-процесса – это:

А) персонал;

Б) финансовые средства;

В) здания и сооружения;

Г) оборудование, персонал, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса.

Правильный ответ: Г.

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

7. Выберите один правильный ответ

Основные бизнес-процессы – это процессы:

А) наиболее важные для организации;

Б) связанные с материальным производством;

В) участвующие в создании ценности для клиентов организации;

Г) верхнего уровня.

Правильный ответ: В.

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

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие типов клиентов и видов бизнес-процессов.

Тип клиента	Вид бизнес-процесса
1) Внешний клиент	А) Вспомогательный процесс
2) Внутренний клиент	Б) Основной процесс
3) Потенциальный клиент	В) Инновационный процесс
	Г) Процесс управления

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г

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

2. Установите соответствие между ключевыми показателями эффективности бизнес-процессов и их описанием.

Показатель	Описание
1) Эффективность процессов	А) Способность удовлетворять потребности и ожидания клиентов, а не только отсутствие дефектов в продукте или услуге
2) Качество	Б) Помогает понять, насколько хорошо процесс использует ресурсы для достижения желаемых результатов
3) Скорость	В) Время, необходимое для выполнения определённого процесса или его части
4) Гибкость	Г) Способность процесса адаптироваться к изменениям внешней и внутренней среды без существенных потерь в производительности
5) Удовлетворённость клиентов	Д) Измерение затрат, связанных с выполнением процесса
6) Стоимость	Е) Опросы, обратная связь и анализ повторных покупок могут дать представление об уровне удовлетворённости клиентов

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г, 5-Е, 6-Д

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

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите последовательность этапов управления бизнес-процессами:

- А) проектирование процессов;
- Б) анализ бизнес-процессов;
- В) внедрение и исполнение;
- Г) мониторинг и улучшение.

Правильный ответ: Б, А, В, Г

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

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Род трудовой деятельности (занятий) человека, владеющего комплексом специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретённых в результате специальной подготовки, опыта и стажа работы – это _____.

Правильный ответ: профессия.

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

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Бизнес-процесс – это регулярно повторяющаяся последовательность действий, при выполнении которых используются ресурсы и создается ценность _____, выдается нужный ему результат.

Правильный ответ: потребителя.

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

3. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ систематическое, последовательное изложение учебного материала, какого-либо вопроса, темы, раздела, предмета, методов науки.

Правильный ответ: лекция.

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

4. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Бизнес-процессы, добавляющие ценность продукту, называются _____.

Правильный ответ: основными.

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

5. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Бизнес-процессы, добавляющие стоимость продукту, результатом выполнения которых являются ресурсы для других процессов - _____.

Правильный ответ: вспомогательные.

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

6. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Субъект, получающий результат бизнес-процесса и предъявляющий к нему требования - _____.

Правильный ответ: клиент.

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

7. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Специалист по бизнес-процессам – это работник, который отвечает за _____ бизнес-процессов организации.

Правильный ответ: разработку и оптимизацию.

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

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Перечислите основные обязанности менеджера бизнес-процессов.

Правильный ответ:

Анализ существующих процессов.

Разработка и внедрение новых процессов.
Отслеживание и анализ показателей эффективности процессов.
Обеспечение соответствия требованиям и стандартизации процессов.
Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

2. Ответьте на вопрос:

Назовите основные принципы бизнес-процессов.

Правильный ответ:

Централизация.

Системность.

Автоматизация.

Контроль качества.

Адаптивность.

Наличие входа и выхода.

Наличие поставщика и клиента.

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

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Какие положительные и отрицательные стороны профессии менеджера бизнес-процессов?

Время выполнения: 15 мин.

Ожидаемый результат: Профессия менеджера бизнес-процессов имеет как положительные, так и отрицательные стороны. Среди плюсов данной профессии можно отметить: навыки управления процессами востребованы во многих отраслях; конкурентоспособная заработная плата среди специалистов данной области; приобретение навыков коммуникативного общения, расширение круга полезных знакомств за счет проектов в разных организациях; оказание значительного влияния на эффективность и прибыльность организации; многие компании предлагают гибкий график и возможность удалённой работы. К недостаткам можно отнести: сопротивление со стороны сотрудников, особенно если требуется изменение давно укоренившихся трудовых привычек; прямая ответственность за предлагаемые изменения, и если они не дадут ожидаемых результатов, это может повлиять на его репутацию и карьеру в целом; высокие ожидания от результатов работы могут создавать дополнительное давление; потребность в постоянном обновлении знаний и умений в связи с изменениями в технологиях и методологиях; работа часто связана с соблюдением сроков и решением сложных задач, что влечет за собой повышенный уровень стресса, давления и ожиданий.

Критерий оценивания: В ответе должны быть указаны как положительные (востребованность на рынке труда; высокий потенциал заработной платы, возможности для профессионального роста), так и отрицательные стороны

профессии менеджера бизнес-процессов (сложность внедрения изменений; комплексность анализа; ответственность и стрессы).
Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Основы отраслевых знаний» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

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 43.03.01 Сервис.

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)