

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)

«13» января 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Организация бизнес-процессов

(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:
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
«Организация бизнес-процессов»**

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Анализ соотношения между совокупным доходом и совокупными издержками с целью определения прибыльности при различных уровнях производства – это:

- А) Анализ безубыточности;
- Б) Анализ возможностей производства и сбыта;
- В) Анализ деятельности предприятия.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

2. Выберите один правильный ответ

Анализ финансовой устойчивости ориентирован на:

- А) Оценку надежности предприятия с точки зрения его платежеспособности;
- Б) Оценку конкурентоспособности предприятия;
- В) Сочетание цены продукта, объема его выпуска и реально планируемых продаж;

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

3. Выберите один правильный ответ

Бизнес-план имеет следующие два направления:

- А) Долгосрочное и краткосрочное
- Б) Внутреннее и внешнее
- В) Техническое и экономическое

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

4. Выберите один правильный ответ

Инновационные бизнес-проекты классифицируются следующим образом:

- А) Технические, коммерческие, социальные;
- Б) Экономические, социальные, организационные;
- В) Нет верного варианта.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

5. Выберите один правильный ответ

Какой из нижеперечисленных показателей может наиболее полно выразить уровень технико-технологических, организационных, маркетинговых и других решений, принятых в проекте:

- А) Производительность труда;

- Б) Рентабельность;
- В) Чистый дисконтированный доход.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

6. Выберите один правильный ответ

Метод, который заключается в прогнозировании, например, уровня и структуры спроса путем принятия за эталон фактические данные отдельных рынков называется:

- А) Аналогий;
- Б) Корреляции трендов;
- В) Экономико-математического моделирования.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

7. Выберите один правильный ответ

Назначение бизнес-плана состоит в следующем:

- А) Изучить перспективы развития будущего рынка сбыта;
- Б) Обнаружить возможные опасности;
- В) Верны все варианты;

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между этапами развития маркетинга услуг и их описанием.

Описание	Этап
1) Главная цель этапа — выявление и описание всех процедур и операций, которые осуществляются внутри организации. После устанавливаются чёткие границы для всех них, прописываются задачи для основных и вспомогательных процессов, назначаются ответственные за их выполнение	А) Распределение
2) Главная цель этапа — выявление и описание всех процедур и операций, которые осуществляются внутри организации. После устанавливаются чёткие границы для всех них, прописываются задачи для основных и вспомогательных процессов, назначаются ответственные за их выполнение.	Б) Проработка
3) Здесь необходимо подробно описать каждый бизнес-процесс: разбить его на главные и вложенные процессы, разработать чёткую структуру, установить показатели,	В) Внедрение

по которым будет анализироваться эффективность выполнения задач. В зависимости от потенциальных ситуаций для некоторых можно проработать несколько алгоритмов.

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

2. Установите соответствие между методами оценки маркетинга услуг и их характеристиками.

Характеристика	Метод
1) Выявление и описание бизнес-процессов с разграничением зон ответственности. Есть три основных подхода в моделировании: функциональный, процессный и ментальный.	А) Моделирование
2) Сравнение показателей бизнеса с другими компаниями и средней цифрой по отрасли. С его помощью можно выявить, работает ли компания эффективно или не дотягивает до конкурентов.	Б) Бенчмаркинг
3) Позволяет найти скрытые взаимосвязи между процессами и оценить их влияние друг на друга. С его помощью можно найти факторы, влияющие на работу компании, которые невозможно выявить другими способами анализа.	В) Корреляционный анализ

Правильный ответ: А-1, Б-2, В-3

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

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

А) Распределение. Главная цель этапа — выявить и описать все процедуры и операции, которые осуществляются внутри организации. После устанавливаются чёткие границы для всех них, прописываются задачи для основных и вспомогательных процессов, назначаются ответственные за их выполнение;

Б) Проработка. Здесь необходимо подробно описать каждый бизнес-процесс: разбить его на главные и вложенные процессы, разработать чёткую структуру, установить показатели, по которым будет анализироваться эффективность выполнения задач;

В) Внедрение. Все текущие рабочие схемы организации подстраиваются под разработанные по плану на предыдущих двух этапах. Во время внедрения новых алгоритмов осуществления бизнес-деятельности возможно исправить мелкие недочёты и сформировать базу будущей оптимизации.

Правильный ответ: А, Б, В,
Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Оптимизация бизнес-процессов является одной из основных задач предприятия. Предприятие, которое стремится к оптимизации своих бизнес-процессов, называется: _____.

Правильный ответ: процессно-ориентированным

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Бизнес-процессы в зависимости от их места в организационной структуре предприятия подразделяются на: _____.

Правильный ответ: горизонтальные, вертикальные, интегрированные

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Управление бизнес-процессами — это: _____.

Правильный ответ: часть управления экономической деятельностью на предприятии

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Реинжиниринг бизнес-процессов. Планирование бизнес-процессов заключается в определении значений показателей и параметров элементов бизнес-процессов для обеспечения эффективности _____.

Правильный ответ: экономической деятельности предприятия

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

5. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Функция анализа бизнес-процессов предполагает осуществление на основе аналитических методов периодической оценки экономического, 18 технического, технологического, организационного состояния бизнес-процессов предприятия, а также оценки _____.

Правильный ответ: соответствия входящих объектов и исходящих результатов запланированным значениям

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

6. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Реинжиниринг бизнес-процессов актуален для предприятий, функционирующих в нестабильном рыночном окружении, поскольку _____.

Правильный ответ: быструю и значительную трансформацию бизнес-процессов для обеспечения адекватной реакции предприятия на постоянные изменения рыночного окружения

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

7. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

Бизнес-система, являясь частью бизнес-процесса, включает в себя взаимосвязанные процессы различного характера, которые по определенной технологии преобразуют входные объекты в исходящий результат, представляющий _____.

Правильный ответ: экономическую ценность для целевого рынка

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Из каких элементов состоит бизнес-процесс?

Правильный ответ:

Подпроцессы

Операции

События

Рабочие потоки

Роли / участники процессов

Информационные потоки

Документы

Базы данных и программное обеспечение

Сырье и материалы

Инструменты и оборудование

Показатели

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

2. Ответьте на вопрос:

Какими характеристиками обладает бизнес-процесс?

Правильный ответ:

Производительность

Эффективность

Трудозатраты

Длительность

Степень автоматизации

Стоимость

Повторяемость

Степень зрелости

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Чем совершенствование бизнес-процессов отличается от оптимизации? В чем заключается внедрение бизнес-процессов?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Совершенствование бизнес-процессов предполагает работу только с теми ресурсами и инструментами, которые уже существуют в процессе. При этом не допускается использование дополнительных средств, например, на модернизацию оборудования или внедрение новых технологий. Оптимизация, напротив, направлена на достижение конкретной цели и может требовать инвестиций для ее реализации, если это необходимо. Внедрение бизнес-процессов представляет собой комплекс действий, направленных на то, чтобы привести реальные процессы в соответствие с их описанием или моделью, разработанной на бумаге.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать объяснение различий между совершенствованием (использование существующих ресурсов) и оптимизацией (возможность инвестиций для достижения цели), а также описание внедрения как процесса синхронизации реальных процессов с их моделью.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4 (ОПК 4.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организация бизнес-процессов» 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 одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)