

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

Краснодонский факультет инженерии и менеджмента (филиал)
Кафедра экономики и управления



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Панайотов К.К.

(подпись)

«14» марта 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

(подпись)

Родионова О.Ю.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономики и управления
от «26» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой
экономики и управления

(подпись)

Стрижиченко Н.А.

Краснодон 2025

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление бизнес-процессами»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ.

1. Что такое процессный подход в управлении организацией?

- А) Подход, основанный на иерархической структуре управления.
- Б) Подход, ориентированный на управление отдельными функциями.
- В) Подход, сосредоточенный на управлении потоками работ и взаимодействиями между процессами.
- Г) Подход, основанный на финансовом анализе.

Правильный ответ: В

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

2. Какой из следующих элементов не является частью процесса?

- А) Входы.
- Б) Выходы.
- В) Ресурсы.
- Г) Стратегия.

Правильный ответ: Г

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

3. Какой из следующих принципов является основным в процессном подходе?

- А) Упрощение организационной структуры.
- Б) Ориентация на клиента.
- В) Снижение затрат.
- Г) Увеличение числа сотрудников.

Правильный ответ: Б

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

4. Что такое "модель бизнес-процесса"?

- А) Схема, описывающая структуру организации.
- Б) Графическое представление последовательности действий в процессе.
- В) Финансовый отчет о деятельности компании.
- Г) Описание организационной культуры.

Правильный ответ: Б

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

5. Какой из следующих методов часто используется для анализа бизнес-процессов?

А) SWOT-анализ.

Б) PEST-анализ.

В) Диаграмма потоков.

Г) Бенчмаркинг.

Правильный ответ: Г

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

Здание закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие определению основных терминов в области управления бизнес-процессами.

Термин	Определение
1) Идентификация бизнес-процессов	А) Создание визуальных представлений процессов для лучшего понимания и анализа.
2) Моделирование бизнес-процессов	Б) Определение процессов, которые необходимо анализировать и улучшать.
3) Анализ бизнес-процессов	В) Внедрение изменений для повышения эффективности и снижения затрат.
4) Оптимизация бизнес-процессов	Г) Оценка текущих процессов для выявления узких мест и неэффективностей.
5) Автоматизация бизнес-процессов	Д) Использование технологий для упрощения и ускорения процессов.

Правильный ответ: 1Б, 2А, 3Г, 4В, 5Д

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

2. Установите соответствие основных этапов управления бизнес-процессами и их описанию.

Этап управления бизнес-процессами	Описание
1) Распределение	А) Все корпоративные операции протекают циклично, то есть

- повторяются через определённый период времени.
- | | | | |
|----|----------------------|----|--|
| 2) | Проработка | Б) | Выявление и описание всех процедур и операций, которые осуществляются внутри организации. Устанавливаются чёткие границы для всех из них, прописываются задачи для основных и вспомогательных процессов, назначаются ответственные за их выполнение. |
| 3) | Внедрение | В) | Предпринимаются действия по снижению финансовых затрат, сокращению времени на реализацию операций, уменьшению числа задействованных в бизнес-процессах сотрудников. |
| 4) | Оптимизация | Г) | Все текущие рабочие схемы организации подстраиваются под разработанные по плану на предыдущих двух этапах. |
| 5) | Оценка эффективности | Д) | Подробное описание каждого бизнес-процесса: его разбивают на главные и вложенные процессы, разрабатывают чёткую структуру, устанавливают показатели, по которым будет анализироваться эффективность выполнения задач. |

Правильный ответ: 1Б, 2Д, 3Г, 4В, 5А

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

3. Установите соответствие описания видов организационных структур

- | | Организационная структура | Описание |
|----|---------------------------|--|
| 1) | Функциональная структура | А) Такая структура позволяет более эффективно использовать экспертизу и опыт сотрудников, а также лучше координировать работу между различными отделами. |
| 2) | Дивизионная структура | Б) Такая структура позволяет более эффективно использовать ресурсы и специализироваться на определённых задачах. |
| 3) | Матричная структура | В) Это структура позволяет компании быть |

- гибкой и адаптироваться к изменениям в быстро меняющейся бизнес-среде.
- 4) Сетевая структура Г) Такая структура позволяет компаниям более гибко реагировать на требования рынка и управлять своими ресурсами.
- 5) Гибкая структура Д) Такая структура позволяет компаниям быстро расширять свои возможности и ресурсы, снижая риски и затраты.

Правильный ответ: 1Б, 2Г, 3А, 4Д, 5В

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

4. Установите соответствие между инструментами для моделирования бизнес – процессов и их характеристикой.

Инструмент для моделирования бизнес-процессов		Характеристика	
1)	ARIS	А)	Программное обеспечение для создания диаграмм, которое поддерживает различные нотации, включая BPMN.
2)	Bizagi Modeler	Б)	Облачный инструмент для совместного моделирования и анализа бизнес-процессов с возможностью интеграции с другими системами.
3)	Camunda	В)	Инструмент для визуального моделирования, который часто используется в бизнесе для создания диаграмм и схем.
4)	Microsoft Visio	Г)	Платформа для автоматизации бизнес-процессов, которая включает в себя инструменты для моделирования и исполнения процессов.
5)	Signavio Process Manager	Д)	Профессиональная платформа для управления бизнес-процессами, которая предлагает возможности для анализа и оптимизации.

Правильный ответ: 1Д, 2А, 3Г, 4В, 5Б

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

5. Установите соответствие между ключевыми терминами и их характеристикой

Термины		Характеристика	
1)	SWOT -анализ	А)	Метод, который помогает определить

- | | | |
|----|---|---|
| | | входы, выходы, поставщиков и клиентов процесса. |
| 2) | Диаграмма потоков | Б) Показатели, используемые для оценки эффективности и результативности бизнес-процессов. |
| 3) | Методика SIPOS | В) Процесс, направленный на выявление и устранение узких мест, которые замедляют выполнение бизнес-процессов. |
| 4) | Ключевые показатели эффективности (KRI) | Г) Метод, позволяющий визуализировать последовательность шагов в процессе и выявить возможные проблемы. |
| 5) | Анализ узких мест | Д) Инструмент для оценки сильных и слабых сторон, возможностей и угроз, связанных с бизнес-процессом. |

Правильный ответ: 1Д, 2Г, 3А, 4Б, 5В

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

Задание закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо

1. Установить правильную последовательность действий при выборе и внедрении инструментального средства для моделирования бизнес-процессов (VRMN-инструмента):

- А) Определение бюджета и сроков внедрения.
- Б) Проведение обучения сотрудников работе с выбранным инструментом.
- В) Определение целей моделирования и требований к функциональности инструмента.
- Г) Внедрение выбранного инструмента в бизнес-процессы.
- Д) Оценка эффективности внедрения и внесение корректировок.
- Е) Сравнение и выбор наиболее подходящего инструмента из списка кандидатов.
- Ж) Составление списка потенциальных инструментов для моделирования.
- З) Тестирование выбранного инструмента на пилотном проекте.

Правильный ответ: В, Ж, Е, А, З, Б, Г, Д

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

2. Укажите правильную последовательность этапов цикла управления процессами:

- А) Мотивация.
- Б) Исполнение.
- В) Контроль.

Г) Корректировка.

Д) Организация.

Е) Планирование.

Правильный ответ: Е, Д, А, Б, В, Г

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

3. Установите порядок в последовательности методов моделирования процессов:

А) Создание модели.

Б) Верификация модели.

В) Анализ результатов.

Г) Выбор метода моделирования.

Д) Сбор данных.

Е) Определение цели моделирования.

Правильный ответ: Е, Д, Г, А, Б, В

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

4. Установите правильную последовательность наиболее полноводных рек России:

А) Моделирование процессов.

Б) Идентификация ключевых показателей.

В) Сбор информации.

Г) Анализ текущего состояния.

Д) Разработка рекомендаций.

Е) Сравнительный анализ.

Ж) Документирование результатов.

З) Внедрение изменений.

И) Мониторинг и оценка.

К) Определение целей анализа.

Правильный ответ: К, В, А, Б, Г, Е, Д, Ж, З, И

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

5. Установите правильную последовательность этапов управления качеством бизнес-процессов:

А) Мониторинг и контроль качества.

Б) Документирование и стандартизация.

В) Оценка результатов и корректировка.

Г) Обучение и вовлечение сотрудников.

Д) Анализ и оценка процессов.

Е) Разработка и внедрение улучшений.

Ж) Определение критериев качества.

З) Определение целей управления качеством.

И) Идентификация ключевых процессов.

К) Сбор данных и анализ текущего состояния.

Правильный ответ: З, И, К, Ж, Д, Е, Г, А, В, Б

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

Задание открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. _____ установленная последовательность действий, требующая определенного входа, достигающая определенного выхода и использующая определенные ресурсы, которая служит для реализации работы или услуги для внутреннего или внешнего клиента.

Правильный ответ: Бизнес-процесс.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

2. _____ - данные для обозначения результативности и эффективности, например, затраты, время выполнения, качество, точность.

Правильный ответ: Параметры процесса.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

3. _____ предполагает объединение функций отдельных подразделений, связанные с конкретными процессами, в единую цепочку действий, что позволяет руководству предприятия перераспределить функции между подразделениями и делегировать полномочия по принятию оперативных решений на уровень конкретного исполнителя (владельца) процесса.

Правильный ответ: Процессный подход.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

4. _____ это те стратегические задачи, конкурентные возможности, результаты деятельности, которые каждая компания должна обеспечивать или стремиться к этому, чтобы быть конкурентоспособной и добиться успеха на рынке.

Правильный ответ: Критические факторы успеха

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

5. _____ – это систематическое получение данных с целью идентификации, определения, оценки и представления процесса как основы для его организации и улучшения.

Правильный ответ: Анализ бизнес-процессов.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Дайте ответ на вопрос.

1. Графическое представление последовательности действий в бизнес-процессе называется _____

Правильный ответ: Схема / Диаграмма / Блок-схема.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

2. Четко определенный набор действий, направленный на достижение конкретного результата называется _____

Правильный ответ: Бизнес-процесс / Деловой процесс / Рабочий процесс.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

3. Характеристика бизнес-процесса, отражающая его способность достигать поставленных целей обозначается _____.

Правильный ответ: Эффективность / Результативность / Продуктивность.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

4. Устранение ненужных этапов и действий в бизнес-процессе для повышения эффективности называется _____

Правильный ответ: Упрощение / Оптимизация / Рационализация.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

5. Процесс автоматизации рутинных операций в бизнес-процессе с использованием информационных технологий обозначается _____.

Правильный ответ: Автоматизация / Механизация / Цифровизация.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

Дайте развернутый ответ на вопрос:

1. Что представляет собой дивизиональная организационная структура?

Время выполнения - 15 минут.

Ожидаемый результат:

Это тип организационной структуры, в которой компания делится на отдельные подразделения (дивизионы), каждое из которых отвечает за определенный продукт, услугу, рынок или географический регион. Каждый дивизион функционирует как самостоятельная единица, имеющая свои собственные ресурсы, цели и задачи, но при этом подчиняется общей стратегии и политике компании.

Критерии оценивания: Наличие в ответе полного ожидаемого результата приведенного выше.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

2. Что представляет собой ISO 9004:2000?

Время выполнения - 15 минут.

Ожидаемый результат:

ISO 9004:2000 — это международный стандарт, который предоставляет рекомендации по улучшению общей эффективности и результативности организаций. Он является частью серии стандартов ISO 9000, которые касаются систем управления качеством. В отличие от ISO 9001, который устанавливает требования к системам управления качеством, ISO 9004 предлагает более широкий подход к управлению качеством и ориентирован на долгосрочное развитие и устойчивость организации.

Критерии оценивания: Наличие в ответе понятие стандарта и краткого описания что предлагает этот стандарт.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

3. Что обеспечит внедрение системы стратегического управления?

Время выполнения - 15 минут.

Ожидаемый результат:

Внедрение системы стратегического управления должно обеспечить возможность управления организацией на постоянной, регламентированной основе за счет постановки стратегических целей, доведения целей до уровня бизнес - процессов (подразделений) и создания системы измеримых показателей, на основе которых осуществляется оперативное управление бизнес - процессами.

Критерии оценивания: Наличие в ответе результатов от внедрения системы стратегического управления.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

4. Как выполняется процесс стратегического управления в компании?

Время выполнения задания - 15 минут.

Ожидаемый результат:

Процесс стратегического управления компанией выполняется следующим образом. В течение отчетного периода сотрудники, участвующие в процессе стратегического управления, проводят анализ внешнего окружения и внутреннего состояния организации. Полученные результаты передаются Генеральному директору и членам Совета директоров.

Критерии оценивания: Наличие в ответе ожидаемого результата приведенного выше.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2)

5. Для чего необходимы внутренние стандарты в организации?

Время выполнения - 15 минут.

Ожидаемый результат:

Внутренние стандарты необходимы для обеспечения унифицированного порядка действий владельцев процессов и сотрудников по важнейшим аспектам деятельности: управления документацией, управления первичной информацией о ходе и результатах выполнения процессов, выполнении корректирующих действий и пр.

Критерии оценивания: Наличие в ответе не менее трёх аспектов деятельности внутреннего стандарта.

Компетенция: ОПК-2 (ОПК-2.2).

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Численные методы в экономических расчетах» соответствует требованиям ФГОС ВО.

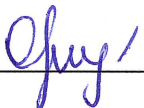
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

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 38.03.05 Бизнес-информатика.

Председатель учебно-методической
комиссии Краснодарского факультета
инженерии и менеджмента (филиала)

 Родионова О.Ю.

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)