

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:
ФИО: Тюлегенова Раиса Амиржановна
Должность: Директор
Дата подписания: 31.07.2023 13:43:45
Уникальный программный ключ:
125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4eed767e8486e18dc8e8b889470a475

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 1 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____



УТВЕРЖДАЮ

Директор Костанайского филиала
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Р.А. Тюлегенова
Р.А. Тюлегенова
«25» мая 2023 г.

**Фонд оценочных средств
для рубежного контроля**

**по дисциплине (модулю)
Управление бизнес-процессами**

**Направление подготовки (специальность)
38.03.02 Менеджмент**

**Направленность (профиль)
Менеджмент
организации**

**Присваиваемая квалификация
Бакалавр**

**Форма обучения
Очная**

Год набора 2023

Костанай 2023



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 2 из 13

Экземпляр

КОПИЯ № _____

Фонд оценочных средств принят

Учёным советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 25 мая 2023 г.

Председатель учёного совета
филиала

Р.А. Тюлегенова

Секретарь учёного совета
филиала

Н.А. Кравченко

Фонд оценочных средств рекомендован

Учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 18 мая 2023 г.

Председатель
Учебно-методического совета

Н.А. Нализко

Фонд оценочных средств разработан и рекомендован кафедрой экономики

Протокол заседания № 9 от 10 мая 2023 г.

Заведующий кафедрой

Г.В. Панина

Автор (составитель)
кафедры экономики, кандидат экономических наук

Фадеев А.А., доцент



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 3 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):
Дисциплина: Управление бизнес-процессами
Триместр (триместры) изучения: 8
Форма (формы) рубежного контроля: комплексная письменная работа

Оценивание результатов учебной деятельности обучающихся при изучении дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Управление бизнес-процессами» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции (по ФГОС)	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	
1	2	3	4	
ПК-1	Способен управлять бизнес-процессами организации с использованием современных подходов	ПК-1.1. Показывает навыки управления бизнес-процессами организации и документального оформления управленческих решений	<i>Пороговый уровень</i>	<i>Знать:</i> содержание и закономерности развития бизнес-процессов, принципы рациональной организации документационного обеспечения управления <i>Уметь:</i> идентифицировать и классифицировать бизнес-процессы для управления, анализировать документооборот и документопотоки по количественным и качественным критериям <i>Владеть:</i> методами выделения и описания бизнес-процессов, а также документального обеспечения управленческих решений
			<i>Продвинутый уровень</i>	<i>Знать:</i> методы управления основными бизнес-процессами, виды и формы организационно-управленческой документации. <i>Уметь:</i> анализировать бизнес-процессы и интерпретировать информацию, получаемую в результате этого анализа, составлять и оформлять документы



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 4 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____

			<p><i>Владеть:</i> методами управления бизнес-процессами; навыками выбора ключевых показателей бизнес-процессов, составления и оформления документов</p>
			<p><i>Высокий уровень</i></p> <p><i>Знать:</i> основные принципы методик совершенствования бизнес-процессов и современные технологии документационного обеспечения управления</p> <p><i>Уметь:</i> решать задачи, связанные с совершенствованием и внедрением бизнес-процессов, использовать информационные технологии при проведении моделирования и оптимизации бизнес-процессов, оперировать знаниями, полученными при подготовке организационно-управленческой документации</p> <p><i>Владеть:</i> методами проектирования бизнес-процессов, программными средствами моделирования и анализа бизнес-процессов, методикой составления проектов основных управленческих документов</p>

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

Рубежный контроль проводится с целью определения степени сформированности отдельных компетенций обучающихся по завершению освоения очередного раздела курса.

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Контролируемые индикаторы достижения компетенции / планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства для рубежного контроля
1	ПК-1.1	Теоретические основы управления бизнес процессами	- устный опрос - конспект - доклад	Комплексная письменная работа: - тестовые задания - практические задания
2	ПК-1.1	Процессный подход к управлению организацией	- конспект - устный опрос - тестовые задания	Комплексная письменная работа: - тестовые задания - практические задания



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 5 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3	ПК-1.1	Характеристики бизнес процессов	- конспект - реферат - устный опрос - доклад	Комплексная письменная работа: - тестовые задания - практические задания
4	ПК-1.1	Анализ бизнес процессов	- конспект - доклад - презентация - реферат	Комплексная письменная работа: - тестовые задания - практические задания
5	ПК-1.1	Методы управления бизнес процессами	- конспект - презентация - доклад	Комплексная письменная работа: - тестовые задания - практические задания
6	ПК-1.1	Реинжиниринг бизнес процессов	- конспект - устный опрос - презентация - реферат	Комплексная письменная работа: - тестовые задания - практические задания
7	ПК-1.1	Регламентация бизнес процессов организации	- конспект - устный опрос - презентация - реферат	Комплексная письменная работа: - тестовые задания - практические задания
8	ПК-1.1	Инструменты диагностики бизнес процессов	- конспект	Комплексная письменная работа: - тестовые задания - практические задания

3.2 Содержание оценочных средств

Используемые оценочные средства: комплексная письменная работа (тестовые задания, практические задания).

3.2.1 Типовые тестовые задания

№ п/п	Формулировка вопроса	Варианты ответов
1	Компания решила повысить операционную эффективность. С чего следует начать?	A) Увеличить доходы. B) Уменьшить расходы. C) Оценкой качества. D) Описать бизнес-процессы и выбрать способы их оптимизации. E) Внедрить инструменты «Бережливого производства».
2	Какие источники информации о процессах можно использовать	A) Организационная структура B) Интервью, политики, процедуры C) Типовые отраслевые классификаторы. D) Все вышеперечисленное
3	Какая нотация использована для описания бизнес процесса?	A) Cross-functional flowchart. B) IDEF 0. C) DFD.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 6 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		D) BPMN.
4	Какие виды потерь выделяют в «Бережливом производстве»?	A) Излишняя обработка, перепроизводство, время, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал B) Излишняя обработка, перепроизводство, стоимость, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал. C) Излишняя обработка, ожидание, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал. D) Излишняя обработка, перепроизводство, ожидание, транспортировка, излишние запасы, дефекты, лишние движения, нереализованный творческий потенциал.
5	Что такое процессный подход к управлению?	A) взгляд на бизнес как систему взаимосвязанных процессов, управляемых для достижения целей. B) Назначение владельцев процессов. C) Эффективность структуры управления. D) Система автоматизации процессов. E) Способ обследования предметной области.
6	Стандартное определение бизнес процесса	A) Набор повторяющихся функций; B) Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы. C) Набор функций, реализующих цели в рамках оргструктуры; D) Верны ответы A, B.
7	Преимущества процессного подхода перед функциональным подходом	A) Более быстрое достижение результатов. B) Вектор управления - на заказчика, а не на начальника. C) Повышается прозрачность бизнеса. D) Есть ответственный за результат каждого процесса
8	В соответствии со стандартом организация - это:	A) Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений. B) Совокупность процессов и ресурсов для их выполнения. C) Система должностей и бизнес-ролей с четкими функциями.
9	Непрерывная серия задач, выполняемых с целью создания выхода с целью удовлетворения запросов внутренних или внешних клиентов - это определение:	A) Процесса. B) Организации как системы. C) Функции. D) Операционной деятельности. E) Показатель конкурентоспособности.
10	Что служит основой для описания деятельности?	A) Видение организации как системы. B) Регламенты процессов. C) Мнения партнеров. D) Видение организации как структуры E) Наличие инструментария моделирования.
11	Референтная модель это?	A) Интегрированная в информационную систему блок-схема управления процессами. B) Рекомендуемые схемы организации



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 7 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		деятельности организаций, разработанные для конкретных отраслей С) Обязательная модель при описании процессов предприятия. D) Классифицируется по видам стандартов.
12	Укажите количество фаз цикла Шухарта-Деминга	A) Ни одной. B) Две фазы. C) Три фазы. D) Четыре фазы. E) Шесть фаз.
13	Как классифицируются процессы верхнего уровня?	A) Бизнес-процессы. B) Развития, управления, основные и вспомогательные C) Производственные и управляющие D) Стратегические E) Руководящие.
14	Референтная модель отражает	A) Логику выполнения процессов. B) Логику взаимодействия подразделений. C) Структуру процессов верхнего уровня. D) Структуру основных процессов.
15	Первичный вход процесса?	A) Открывается первичными поставщиками процесса. B) Открывается вторичными поставщиками процесса C) Открывается владельцем процесса. D) Открывается руководителем организации.
16	Противоречие между функциональными подразделениями и процессами организации состоит в том, что...	A) Управляющие воздействия направлены «по-вертикали» (от начальника к подчиненному), а процессы направлены «по-горизонтали» (от поставщика к потребителю) B) Управляющие воздействия направлены «по-горизонтали» (от поставщика к потребителю), а процессы направлены «по-вертикали» (от начальника к подчиненному). C) Управляющие воздействия направлены «по-горизонтали» (от потребителя к поставщику), а процессы направлены «по-вертикали» (от начальника к подчиненному). D) Управляющие воздействия направлены «по-вертикали» (от начальника к подчиненному), а процессы направлены «по-горизонтали» (от потребителя к поставщику).
17	Под процессным подходом к управлению деятельностью организации понимается...	A) Назначение владельцев процессов, определение поставщиков и потребителей всех процессов B) Взгляд на деятельность организации как систему взаимосвязанных и взаимодополняющих процессов, которыми необходимо управлять для достижения целей. C) Оптимальное распределении полномочий и ответственности в процессах D) Использование в организации матричной организационной структуры E) Использование результатов моделирования



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 8 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		предметных областей деятельности организации в процессе принятия решений
18	Понятие «бизнес процесс» определяется, как ...	А) Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы В) Связанный набор повторяемых действий (функций), которые преобразуют исходный материал и/или информацию в конечный продукт (услугу) в соответствии с предварительно установленными правилами. С) Набор функций, которые совместно реализуют некую политическую цель предприятия, как правило, в рамках организационной структуры, описывающей функциональные роли и отношения. D) Одна или более связанных между собой процедур или операций (функций), которые совместно реализуют некую бизнес-задачу или политическую цель предприятия, как правило, в рамках организационной структуры, описывающей функциональные роли и отношения Е) верно А В Е
19	ВРМ заключается в	А) Использовании инструментов для моделирования, оптимизации или реинжиниринга бизнес-процессов В) Замене специалистов людьми, способными выполнять большой круг задач. С) Появлении свойств, которые возникают, благодаря объединению элементов в единую систему D) Выявлении целостности структуры системы. Е) Соединении двух направлений - моделирования процессов и их автоматизации.
20	Эмерджентность заключается в	А) Появлении свойств, которые возникают, благодаря объединению элементов в единую систему. В) Использовании инструментов для моделирования, оптимизации или реинжиниринга бизнес процессов. С) Замене специалистов людьми, способными выполнять большой круг задач. D) Соединении двух направлений - моделирования процессов и их автоматизации. E) Узкой специализации участников процесса.
21	Вертикальное сжатие процесса заключается в	А) Использовании инструментов для моделирования, оптимизации или реинжиниринга бизнес процессов В) Замене специалистов людьми, способными выполнять большой круг задач С) Появлении свойств, которые возникают, благодаря объединению элементов в единую систему. D) Предоставлении участнику процесса права на принятие решения. E) Узкой специализации участников процесса



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 9 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3.2.2 Типовые практические задания

№ п/п	Формулировка задания																									
1	<p>Анализ существующего бизнеса: разработка моделей бизнес процесса вида «As Is - Как есть».</p> <p>Разработка системы структурно-функциональных моделей исходного бизнес процесса (мо- дели «As Is - Как есть»), используя инструментальное Case-программное средство All Fusion (BPWin) в методологиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IDEF0 - контекстная диаграмма и диаграмма декомпозиции 1-го уровня; - DFD - контекстная диаграмма и диаграмма декомпозиции 1-го уровня и IDEF3 - диаграмма декомпозиции 2-го уровня. 																									
2	<p>Простой пример «бизнес процесса» - приготовление бутерброда для завтрака. При выполнении описания процесса есть небольшие тонкости, которые желательно соблюдать. Познакомьтесь с описанием процесса приготовления бутерброда:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приготовить компоненты; 2. Отрезать кусок батона ножом; 3. Намазать масло на кусок батона. <p>Вы видите, что описание строится из отдельных операций. Каждая операция заканчивается определенным продуктом:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Задача процесса</th> <th>Продукт (результат)</th> <th>Задача процесса</th> <th>Продукт (результат)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Приготовить компоненты</td> <td>Батон, масло, нож</td> <td>Приготовить компоненты</td> <td>Батон, масло, нож</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Отрезать кусок батона ножом</td> <td>Отрезанный кусок</td> <td>Отрезать кусок батона ножом</td> <td>Отрезанный кусок</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Намазать масло на кусок</td> <td></td> <td>Намазать масло на кусок</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Продукт: бутерброд с маслом</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Самостоятельно, проанализировав вышеуказанный пример, опишите бизнес процесс:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Посещение лекционных занятий. 2. Подготовка к экзамену. 3. Покупка оргтехники 		Задача процесса	Продукт (результат)	Задача процесса	Продукт (результат)	1	Приготовить компоненты	Батон, масло, нож	Приготовить компоненты	Батон, масло, нож	2	Отрезать кусок батона ножом	Отрезанный кусок	Отрезать кусок батона ножом	Отрезанный кусок	3	Намазать масло на кусок		Намазать масло на кусок					Продукт: бутерброд с маслом	
	Задача процесса	Продукт (результат)	Задача процесса	Продукт (результат)																						
1	Приготовить компоненты	Батон, масло, нож	Приготовить компоненты	Батон, масло, нож																						
2	Отрезать кусок батона ножом	Отрезанный кусок	Отрезать кусок батона ножом	Отрезанный кусок																						
3	Намазать масло на кусок		Намазать масло на кусок																							
			Продукт: бутерброд с маслом																							
3	<p>Опишите элементы бизнес процесса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процесс обслуживания производства. 2. Процесс сбыта готовой продукции. 3. Процесс снабжения производства готовой продукции. 4. Процесс автоматизации производства. 																									
4	<p>Процесс производства готовой продукции?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владелец – директор по производству. • Работоспособное оборудование –ресурс. • Вход – сырье, материалы, полуфабрикаты и т.п. • Выход – товар. <p>Самостоятельно, проанализировав вышеуказанный пример, опишите элементы бизнес процесса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процесс обслуживания производства. 2. Процесс сбыта готовой продукции. 3. Процесс снабжения производства готовой продукции. 4. Процесс автоматизации производства. 5. Процесс складского обслуживания. и т.п. 																									
5	<p>Структурно-функциональное моделирование бизнес-процессов с использованием ППП Design/IDEF. Функциональная модель существующей организации бизнес процессов компьютерной фирмы: контекстная диаграмма, диаграмма первого уровня и диаграммы блока А1 «Принять заказ».</p> <p>Требуется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать функциональные диаграммы для блоков А2 «Сформировать заказ на закупку» и А3 																									



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 10 из 13

Экземпляр _____


КОПИЯ № _____

	«Закупить детали». 2. Разработать функциональную модель бизнес процессов при условии изготовления компьютеров для крупных заказчиков с использованием договорных отношений с поставщиками и заказчиками.
6	Реинжиниринг бизнес процессов.
7	Классы бизнес процессов
8	Внутренние и внешние бизнес процессы.
9	Основные принципы реинжиниринга бизнес процессов
10	Приведите основные положения структурного анализа, используемые при моделировании деятельности организации. Приведите примеры.
11	Вы сформировали команду для трансформации одного из бизнес процессов на вашем предприятии. В команду были включены менеджер проекта, сотрудник, отвечающий за улучшаемый процесс, технический специалист, организатор работы команды, а также нескольких работников, непосредственно занятых в данном процессе. Кого следовало бы еще включить в команду?
12	Раскройте содержание сквозного или межфункционального бизнес процесса.
13	В рамках проекта по трансформации бизнес процессов вы ставите перед своей командой следующие задачи: «Снижение затрат, связанных с данным процессом?», «Сокращение времени цикла данного процесса?». Какой дополнительный вопрос могли бы задать участники команды самим себе для того, чтобы предлагаемый ими усовершенствованный процесс оказался более эффективным? Поясните подробнее.
14	Опишите концепцию управления бизнес процессами (Business Process Management) и охарактеризуйте ее составные части.
15	Вы назначены новым руководителем компании, занимающейся автомобилестроением. Да вашего прихода на предприятии был традиционный подход к процессу создания новых моделей: конструкторский отдел разрабатывает концепт-дизайн нового автомобиля, технологический отдел – производственную документацию, определяет двигатель и другие комплектующие для новой модели. После этого снабженцы должны обеспечить поставку всех комплектующих. Затем на заводе начинается производство. Какие шаги Вы предприняли бы для внедрения сквозного управления бизнес- процессами разработки и запуска новой модели автомобиля? Что бы это дало компании?
16	Опишите бизнес процессы и составьте блок-схему такой производственной системы, как McDonald's или другое кафе быстрого обслуживания. Попробуйте выявить в составленной вами схеме лишние этапы, можно ли от них избавиться и как? Отвечает ли существующий уровень обслуживания семи основным характеристикам сервисной системы? Можно ли увеличить долю операций, выполняемых посетителями самостоятельно (самообслуживание)? Какие требования необходимо предъявлять к сотрудникам кафе? Какие критерии оценки услуг необходимо использовать?
17	Вы – руководитель сети автозаправок. Для отладки бизнес процессов Вы решаете прибегнуть к методу «таинственного покупателя». Опишите подробно задание для внешнего аудитора таким образом, чтобы это мероприятие способствовало не только поиску недостатков и наказанию виновных, а принесло бы максимальную информацию о существующих процессах и помогло бы их совершенствованию. Разработайте план, периодичность, критерии оценки и систему оценки АЗС вашей компании и компаний конкурентов. Как эффективно использовать полученные данные?

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

4.1. Порядок проведения рубежного контроля

Рубежный контроль проводится в 2 этапа. На первом этапе студент решает 20 тестовых вопроса, продолжительность – 20 минут. На втором этапе студент решает 1 практическое задание: применяет способность находить организационно-управленческие

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 11 из 13	Экземпляр _____	КОПИЯ № _____

решения. Продолжительность – 30 минут.

4.2. Критерии оценивания рубежного контроля по видам оценочных средств

4.2.1 Критерии оценивания тестов

Максимальный балл за ответ на тестовые задания – 10 баллов. Каждый правильный ответ оценивается в 0,5 балла

Оценка	Отлично/ 9-10 баллов	Хорошо/ 7-8 баллов	Удовлетворительно/ 5-6 баллов	Неудовлетворительно/ 0-4 баллов
Количество правильных ответов	18-20	15-17	10-14	менее 9
Уровень освоения проверяемых компетенций	Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций


4.2.2 Критерии оценивания практического задания

Максимальный балл за выполнение практических заданий – 10 баллов.

Отлично/ 9-10 баллов	Хорошо/ 7-8 баллов	Удовлетворительно/ 5-6 баллов	Неудовлетворительно/ 0-4 баллов
Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Продвинутый уровень освоения проверяемых компетенций	Пороговый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций
Студент имеет глубокие знания учебного материала, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в управлении качеством, смог сделать полные аналитические выводы. Демонстрирует умение свободное владение способностью находить организационно-управленческие решения.	Студент показал знание учебного материала, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий используемых в управлении качеством, смог сделать полные аналитические выводы. Демонстрирует способность находить организационно-управленческие решения.	Студент в целом освоил учебный материал, но затрудняется с правильной формулировкой выводов, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя. Студент демонстрирует недостаточную способность находить организационно-управленческие решения.	Студент имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, который не смог решить и написать аналитические выводы. Студент даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий. Не сформирована способность находить организационно-управленческие решения.

4.3. Результаты рубежного контроля и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущего контроля. Полученные за текущий контроль баллы суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении рубежного контроля.

 МИНОБРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Костанайский филиал Кафедра экономики			
Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами» по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент			
Версия документа - 1	стр. 12 из 13	Экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Критерии оценивания уровня освоения дисциплинарных компетенций на рубежном контроле:

«отлично» (А, А-; 4.0 – 3.67; 90 – 100%) – студент полностью выполнил задание, показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала, работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.

«хорошо» (В+, В, В-; 3.33 – 2.67; 75 – 89%) – студент полностью выполнил задание, показал хорошие знания и умения, но не смог обосновать оптимальность предложенного решения, есть недостатки в оформлении работы.

«удовлетворительно» (С+, С, С-, D+, D; 2.33 – 1.0; 50 – 74%) – студент полностью выполнил задание, но допустил существенные неточности, не проявил умения правильно интерпретировать полученные результаты, качество оформления работы имеет недостаточный уровень.

«неудовлетворительно» (F; 0; 0 – 49%) – студент не полностью выполнил задание, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений, а также неспособен пояснить полученный результат.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке «отлично», предполагает формирование компетенций на высоком уровне, знание основных принципов методик совершенствования бизнес-процессов и современные технологии документационного обеспечения управления; уметь решать задачи, связанные с совершенствованием и внедрением бизнес-процессов, использовать информационные технологии при проведении моделирования и оптимизации бизнес-процессов, оперировать знаниями, полученными при подготовке организационно-управленческой документации; владеть методами проектирования бизнес-процессов, программными средствами моделирования и анализа бизнес-процессов, методикой составления проектов основных управленческих документов.

- обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач.

Продвинутый уровень соответствует оценке «хорошо», предполагает формирование компетенций на более высоком уровне: формируется знание методов управления основными бизнес-процессами, виды и формы организационно-управленческой документации; умение анализировать бизнес-процессы и интерпретировать информацию, получаемую в результате этого анализа, составлять и оформлять документы; владение методами управления бизнес-процессами; навыками выбора ключевых показателей бизнес-процессов, составления и оформления документов;

- обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач, но допускает отдельные несущественные ошибки.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Костанайский филиал
Кафедра экономики

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) «Управление бизнес-процессами»
по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе
бакалавриата «Менеджмент организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

Версия документа - 1

стр. 13 из 13

Экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Пороговый уровень соответствует оценке «удовлетворительно», предполагает формирование компетенций на начальном уровне: фрагментарное знание содержания и закономерностей развития бизнес-процессов, принципов рациональной организации документационного обеспечения управления; умение идентифицировать и классифицировать бизнес-процессы для управления, анализировать документооборот и документопотоки по количественным и качественным критериям; владение методами выделения и описания бизнес-процессов, а также документального обеспечения управленческих решений.

- обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, допускает несколько существенных ошибок в ответе.

Недостаточный уровень:

Обучающийся не знает основных положений вопроса, не ориентируется в основных понятиях, излагает материал с трудом, с грубыми фактическими и языковыми ошибками, либо отказывается от ответов на вопросы. Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций; знание особенностей в масштабах различных отраслей народного хозяйства.