

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 10:24:18

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca13aef96

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20_ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине

Направление подготовки

Квалификация выпускника

Форма обучения

Учебный план

Изучается

Организация бизнес-процессов

43.03.01 - Сервис

бакалавр

очная

2021 года приема

в 3 семестре

Предисловие

1. Назначение фонд оценочных средств по дисциплине «Организация бизнес-процессов» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям. Фонд оценочных средств является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися основной образовательной программы.
2. Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Организация бизнес-процессов» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденной на заседании учебно-методического совета ФГАОУ ВО СКФУ протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.
3. Разработчик Г.А. Асрян, канд. экон. наук, доцент кафедры финансов и бухгалтерского учета
4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры финансов и бухгалтерского учета.

Протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой финансов и бухгалтерского учета

Протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель: Новоселова Н.Н., заведующая кафедрой финансов и бухгалтерского учета
Носолева В.А., директор ООО «ФИНЭКС»

Грицай С.Е. доцент кафедры финансов и бухгалтерского учета

Экспертное заключение: данный ФОС соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

Н.Н. Новоселова

В.А. Носолева

С.Е. Грицай

7. Срок действия ФОС _____

**Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

По дисциплине Организация бизнес-процессов
 Направление подготовки 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль) Финансовая безопасность и контроль
 Квалификация выпускника бакалавр
 Форма обучения очная
 Год начала обучения 2021
 Изучается в 3 семестре

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства
3 семестр					
УК-2, ОПК-2	1-6	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
УК-2, ОПК-2	1-6	Экзамен	Промежуточный	устный	Вопросы к экзамену

Составитель _____ Г.А. Асрян
 (подпись)

«___» _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой финансов и
бухгалтерского учета Н.Н.
Новоселова _____

« ____ » _____ 201__ г.

Вопросы для собеседования
по дисциплине «Организация бизнес-процессов»

2семестр

Базовый уровень

Тема 1. Основы и суть возникновения анализа бизнес-процессов

1. Сущность и понятие процессного подхода
2. Положительные и отрицательные стороны внедрения процессного подхода организации

Повышенный уровень

Тема 1. Основы и суть возникновения анализа бизнес-процессов

1. Ключевые показатели эффективности как метод оценки эффективности процессов в организации

Базовый уровень

Тема 2. Понятие, содержание, виды и регламентация бизнес-процессов

1. Понятие и сущность бизнес-процессов
2. Содержание бизнес-процессов

Тема 3. Основные концепции, методика и структура анализа бизнес-процессов

1. Сущность, цели и задачи анализа бизнес-процессов

Тема 4. Анализ системы управления бизнес-процессами

1. Сущность анализа системы управления бизнес-процессами

Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов

1. Цель, задачи, общая схема и содержание работ по организации реинжиниринга бизнес-процессов на предприятии
2. Методы реинжиниринга бизнес-процессов

Тема 6. Моделирование бизнес-процессов

1. Понятие моделирования бизнеса
2. Цели и задачи моделирования бизнеса

Повышенный уровень

Тема 2. Понятие, содержание, виды и регламентация бизнес-процессов

1. Виды бизнес-процессов и описание регламентов управления

Тема 3. Основные концепции, методика и структура анализа бизнес-процессов

1. Методика анализа бизнес – процессов
2. Структура современного бизнес – анализа экономических процессов

Тема 4. Анализ системы управления бизнес-процессами

1. Требования и подходы к спецификации бизнес-процессов
2. Современные системы управления бизнес-процессами

Тема 5. Реинжиниринг бизнес-процессов

1. Основные этапы процесса бизнес-реинжиниринга и модели для разработки новых бизнес-процессов

Тема 6. Моделирование бизнес-процессов

1. Методологии моделирования бизнес-процессов
2. Основные требования к моделированию бизнес-процессов

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не проявляет значительной активности в собеседовании, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями участвует в собеседовании, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний не проводится.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя собеседование по темам курса. Собеседование проводится во время практического занятия, вопросы к собеседованию выдаются заранее, чтобы у студента была возможность подготовиться к процедуре данной оценки знаний.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции ПК-2. Принципиальные отличия заданий базового уровня от повышенного состоят в уровне сложности вопросов. Для ответа на вопросы базового уровня достаточно владения материалом конспекта, для ответа на вопросы повышенного уровня требуется владение дополнительным материалом, демонстрации умения обобщать материал и делать выводы.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо ознакомиться с конспектом лекций, дополнительной литературой и/или информационными источниками. У студента есть возможность для подготовки в течение одной-двух недель после окончания изучения темы (тем) курса.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования презентационным материалом, вырезками из журналов (газет), если таковые использовались при подготовке к собеседованию.

При проверке задания, оцениваются: полнота раскрытия вопроса, логичность и последовательность изложения материала, готовность студента отвечать на дополнительные вопросы по существу темы

Оценочный лист

ФИО студента _____

группа _____

курс _____

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	неудовлетворительно
наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике				
умение ориентироваться в информационном пространстве				
использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой				
грамотное и логически стройное изложение материала при ответе				
умение в полной мере аргументировать собственную точку				
Общая оценка				

Составитель _____ Г.А. Асрян
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой финансов и
бухгалтерского учета Н.Н.
Новоселова _____

« ____ » _____ 201__ г.

Вопросы к экзамену

по дисциплине **Организация бизнес-процессов**
(наименование дисциплины)

3 семестр

Базовый уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности:

Знать:

1. Сущность, определение и преимущества процессного подхода в управлении.
2. Положительные и отрицательные стороны внедрения процессного подхода организации
3. Ключевые показатели эффективности как метод оценки эффективности процессов в организации
4. Типы по характеру деятельности и создаваемому продукту, на которые могут быть разбиты Бизнес – процессы предприятия.
5. Назовите основные и вспомогательные процессы в организации.
6. «Длины» процесса.
7. Критерии оценки ключевого процесса.
8. Этапы разработки КПЭ для отдельно взятого процесса.

Уметь:

1. Показатели оценки эффективности бизнес-процессов.
2. Опишите методику анализа бизнес-процессов.
3. Перечислите признаки эффективной системы управления бизнесом.
4. Структура современного бизнес – анализа экономических процессов.
5. Документы, подготавливаемые при регламентации деятельности, помимо, собственно, регламентов.
6. SWOT анализ бизнес-процесса.
7. Анализ проблем процесса.
8. Ранжирование процессов.

Владеть:

1. Методология моделирования UVL.
2. Методология моделирования BPMN.
3. Методология моделирования ARIS.

4. Функциональные инструментальные системы и основные требования, предъявляемые к ним.
5. Нефункциональные инструментальные системы и основные требования, предъявляемые к ним.
6. Этапы проведения бизнес-реинжиниринга.
7. Анализ показателей эффективности процесса.
8. Анализ показателей продукта.

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности:

Знать:

1. Основные категории бизнес-процессов.
2. Содержание цели и задачи реинжиниринга бизнес-процессов.
3. Основные методы реинжиниринга бизнес-процессов.
4. Основные условия успеха реинжиниринга бизнес-процессов.
5. Характеристика современных систем управления бизнес-процессами.
6. Классификация видов анализа бизнес-процессов
7. Требования и подходы к спецификации бизнес-процессов.
8. Подходы, цели и задачи моделирования бизнес-процессов.

Уметь:

1. Анализ входов/выходов.
2. Анализ функций.
3. Анализ ресурсов.
4. Анализ персонала.
5. Анализ оборудования.
6. Анализ программного обеспечения.
7. Анализ состояния процесса по отношению к типовым требованиям.
8. Анализ состояния процесса по отношению к нормативным актам.

Владеть:

1. Анализ удовлетворенности клиентов процесса.
2. Сравнительный анализ процесса.
3. Имитационное моделирование процесса.
4. ABC – анализ процесса.
5. Формирование бизнес-процессов.
6. Главные бизнес-процессы операционной деятельности организации.
7. Стратегическое управление бизнес-процессами.
8. Структурирование бизнес-процессов.

1. Критерии оценивания компетенций:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает: основные бизнес-процессы в организации; принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования; типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования;

технологии, методы и инструментальные средства совершенствования бизнес-процессов; теорию бизнес-процессов; современные методы моделирования и анализа бизнес-процессов; методологию анализа бизнес-процессов; процесс подготовки аналитических материалов отражающих бизнес-процессы для оценки мероприятий в

области экономической политики ; инструментальные системы, используемые для описания бизнес-процессов; основные принципы анализа бизнес-процессов; методы анализа информации; методы анализа системы показателей, отражающих бизнес-процессы.

умеет: самостоятельно анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач;

анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; проводить исследование и анализ бизнес-систем, строить их описание в виде формальных моделей, формировать предложения по улучшению бизнес-процессов; использовать процессный подход в управлении организацией; использовать методологии описания бизнес-процессов; применять и реализующие их инструментальные средства; делать качественные выводы и путём выполнения расчётов для принятия стратегических решений на микро- и макроуровне; осуществлять Организация бизнес-процессов; на базе выполненного анализа осмысливать происходящие бизнес- процессы; делать качественные выводы путём выполнения расчётов и подтверждать сделанные выводы

владеет современным инструментарием управления человеческими ресурсами; методами моделирования бизнес-процессов; инструментальными средствами моделирования бизнес-процессов; навыками проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой; навыками микроэкономического моделирования с применением современных инструментов; методикой оценки эффективности инвестиционных решений; методологией и методикой проведения научных исследования; навыками самостоятельной научной и исследовательской работы; навыками количественного анализа для принятия управленческих решений; методикой построения организационно-управленческих моделей; информационными технологиями для прогнозирования и управления бизнес-процессами; способностью анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов при анализе бизнес-процессов

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он хорошо знает основные бизнес-процессы в организации; принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования; теорию бизнес-процессов; современные методы моделирования и анализа бизнес-процессов; инструментальные системы, используемые для описания бизнес-процессов; основные принципы анализа бизнес-процессов

умеет анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; использовать процессный подход в управлении организацией, методологией описания бизнес-процессов; осуществлять Организация бизнес-процессов; на базе выполненного анализа осмысливать происходящие бизнес- процессы

хорошо владеет современным инструментарием управления человеческими ресурсами; методами моделирования бизнес-процессов; навыками микроэкономического моделирования с применением современных инструментов; методикой оценки эффективности инвестиционных решений; навыками количественного анализа для принятия управленческих решений; методикой построения организационно-управленческих моделей

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет поверхностные знания об основных бизнес-процессах в организации, принципах целеполагания организационного планирования; теории бизнес-процессов; инструментальные системы, используемые для описания бизнес-процессов

умеет анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; использовать процессный подход в управлении организацией; осуществлять Организация бизнес-процессов

владеет современным инструментарием управления человеческими ресурсами; навыками микроэкономического моделирования с применением современных инструментов; навыками количественного анализа для принятия управленческих решений

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает основные бизнес-процессы в организации; принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования; теорию бизнес-процессов; современные методы моделирования и анализа бизнес-процессов; инструментальные системы, используемые для описания бизнес-процессов; -основные принципы анализа бизнес-процессов

не умеет анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; использовать процессный подход в управлении организацией; использовать методологии описания бизнес-процессов; осуществлять Организация бизнес-процессов; на базе выполненного анализа осмысливать происходящие бизнес-процессы

не приобрел навыков владения современным инструментарием управления человеческими ресурсами; методами моделирования бизнес-процессов; микроэкономическим моделированием с применением современных инструментов; методикой оценки эффективности инвестиционных решений; количественного анализа для принятия управленческих решений; владения методикой построения организационно-управленческих моделей

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая оценка знаний не проводится.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры – в СКФУ, Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам аспирантуры, программам ординатуры – в СКФУ

Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

В экзаменационный билет включается 3 устных вопроса из прилагаемого перечня. Первый вопрос позволяет оценить приобретенные студентом знания, второй и третий – умения и навыки.

Для подготовки по билету отводится 30 минут.

При оценке ответа студента на экзамене преподавателем оцениваются:

- правильность ответа по содержанию задания
- полнота и глубина ответа
- сознательность ответа
- логика изложения материала

Составитель _____ Г.А. Асрян
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.