

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

« ____ » _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.В.ДВ.01.01 Бизнес-процессы в страховой организации

38.04.08 Финансы и кредит

Корпоративные и государственные финансы

магистр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|--------------------------------|--|---|
|--------------------------------|--|---|

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

| № | Наименование раздела/темы | Семестр | Код индикаторов достижения компетенций | Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций |
|------|---|---------|--|--|
| 3. | 3 раздел. Промежуточная аттестация | | | |
| 3.1. | Зачет | | | |
| | Промежуточная аттестация | | | |
| 2. | 2 раздел. Управление бизнес-процессами в страховом бизнесе | | | |
| 2.1. | Методология проектирования бизнес-процессов в страховании | 4 | | Кейс-задача |
| 2.2. | Регламентация бизнес-процесса в страховании при помощи шаблона | 4 | | Доклад |
| 2.3. | Управление бизнес-процессами в страховании | 4 | | Творческое задание |
| 2.4. | Функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов в страховании | 4 | | Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи |
| 2.5. | Контрольная точка № 2 по всем темам | 4 | | Тест |
| 1. | 1 раздел. Основы построения бизнес-процессов в страховании | | | |
| 1.1. | Процессная концепция управления в страховой деятельности | 4 | | Собеседование |
| 1.2. | Описание бизнес-процессов и функций в страховании | 4 | | Научная дискуссия |
| 1.3. | Методики моделирования бизнес-процессов в страховании | 4 | | Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи |
| 1.4. | Контрольная точка № 1 по темам 1-3 | 4 | | Тест |
| | Промежуточная аттестация | | | За |

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы) |
|--------------------|---|---|---|
| Текущий контроль | | | |
| Для оценки знаний | | | |
| 1 | Собеседование | Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. | Вопросы по темам/разделам дисциплины |
| 2 | Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. | Фонд тестовых заданий |
| Для оценки умений | | | |
| 3 | Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи | Задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни | Комплект практико-ориентированных и ситуационных задач |
| 4 | Доклад, сообщение | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы | Темы докладов, сообщений |
| Для оценки навыков | | | |

| | | | |
|--------------------------|--------------------|---|--|
| 5 | Творческое задание | Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. | Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий |
| 6 | Кейс-задача | Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. | Задания для решения кейс-задачи |
| Промежуточная аттестация | | | |
| 7 | Зачет | Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено». | Перечень вопросов к зачету |

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Бизнес-процессы в страховой организации"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Вопросы к собеседованию

Тема 1. Процессная концепция управления в страховой деятельности

1. Что такое процесс управления.
2. Роль высшего менеджмента при внедрении системы управления процессам
3. Критерии успешной реализации проекта
4. Три типа процессов

Темы презентаций для участия в дискуссии

Тема 2. Описание бизнес-процессов и функций в страховании

1. Дайте определение основным бизнес-процессам.
2. Основные бизнес-процессы страхования, их задачи и содержание.
3. Организационная структура страховой организации. Сети и коммуникации

4. Защита страхового бизнеса от мошенничества.
5. Формирование критических факторов успеха.
6. Моделирование процессов с использованием выбранного программного продукта.
7. Защита прав страхователей и застрахованных

Типовые практические задания и задачи

Тема 3. Методики моделирования бизнес-процессов в страховании

Задание 1. Необходимо создать функциональную модель процесса привлечения и размещения ресурсов страховой компании. Собрать информацию по отделениям банка, проверить и при необходимости скорректировать показатели полученного сводного плана ресурсов, составить планы привлечения и размещения ресурсов по страховой компании в целом и по его отделениям.

Задание 2. Необходимо создать сценарий процесса привлечения и размещения ресурсов страховой компании. Собрать информацию по страховой компании, проверить и при необходимости скорректировать показатели полученного сводного плана ресурсов, составить планы привлечения и размещения ресурсов по страховой компании в целом и по его отделениям.

Задание 3. Необходимо создать сценарий процесса привлечения и размещения ресурсов страховой компании. Собрать информацию по отделениям страховой компании, проверить и при необходимости скорректировать показатели полученного сводного плана ресурсов, составить планы привлечения и размещения ресурсов по страховой компании в целом и по его отделениям.

Кейс-задачи

Тема 4. Методология проектирования бизнес процессов в страховании

Задание 1 Необходимо провести оценку процесса привлечения и размещения ресурсов страховой компании. Собрать информацию по страховой компании, проверить и при необходимости скорректировать показатели полученного сводного плана ресурсов, составить планы привлечения и размещения ресурсов по страховой компании в целом и по его отделениям.

Задание 2 Рассмотреть вопрос перераспределения функций между процессами. На рисунке 1 представлена исходная ситуация. Рассматривается некоторый бизнес-процесс «А». У этого бизнес-процесса есть владелец, отвечающий за его результативность и эффективность. Процесс выполняется по определенной технологии. Представим себе, что некоторый документ (или продукт), формируемый по ходу выполнения процесса «А», должен быть изменен (проверен, доработан и т.п.) в процессе «Б» (функция «Х»). В данном случае бизнес-процесс «Б» фактически является субподрядчиком (или поставщиком процесса «А») бизнес-процесса «А». Если процессы «А» и «Б» находятся в разных функциональных подразделениях (владельцы процессов «А» и «Б» подчиняются руководителям разных функциональных структур), то часто возникают проблемы при взаимодействии между процессами: срыв сроков предоставления документов, ошибки и несоответствия в оформлении и т.п. В результате увеличивается время выполнения работ по процессу «А», снижается качество его продуктов и т.п. Как быть в такой ситуации владельцу процесса «А»?

Творческое задание

Тема 6. Управление бизнес-процессами в страховании

Задание.

Вы работаете страховым агентом. Вам необходимо выполнить месячный план по заключению договоров страхования и объему страховой премии. Разработайте план действий по привлечению новых клиентов.

Вариант 1. Только продукты по личному страхованию (НС, жизнь, ДМС, ВЗР и программы ассистанс)

Вариант 2. Только продукты по имущественному страхованию физических лиц (дома/квартиры, автострахование, ОС/ДС АГО)

Вариант 3. Только продукты по имущественному страхованию юридических лиц (огневое страхование, страхование ответственности)

Вариант 4. Произвольный набор продуктов.

Задачи и цели. Проиллюстрировать многообразие подходов к организации продаж страховых продуктов, рассмотреть каналы продаж и их особенности, понять сущность кросс-продаж. Творческое задание может выполняться как индивидуально, так и командно. Подведение итогов.

Результатом выполнения задания должен являться план действий студента/группы студентов по продвижению страховых продуктов. Победителем является студент/группа адекватно использовавшая макси-мальное количество каналов продаж и предоставившая достоинства и их ограничения.

Подсказка. Рекомендуется использовать не более 5 видов страхования. Для удобства сперва следует построить матрицу продукты/каналы продаж, потом дать определить их достоинства и недостатки

Фонд тестовых заданий (типичные тестовые задания) контрольная работа №1

1. Какая последовательность шагов построения организации является правильной?

Бизнес-процессы > Оргструктура > Стратегия

Стратегия > Бизнес-процессы > Оргструктура

Оргструктура > Бизнес-процессы > Стратегия

2. Какое выражение больше всего характеризует функцию?

Состоит из работ

Выполняется сотрудниками

Поддерживает миссию организации

Состоит из однородных, узкоспециализированных работ

3. Какое выражение больше всего характеризует бизнес-процесс?

Состоит из работ

Состоит из однородных работ

На выходе имеет продукт, обладающий ценностью

Состоит из узкоспециализированных работ

4. Найдите неправильное утверждение

Бизнес-процесс состоит из функций

Бизнес-процесс является частью функции

Функция является частью бизнес-процесса

Функция может входить в различные бизнес-процессы

5. Какие типы моделей нужно разработать на первом этапе совершенствования деятельности организации?

«Как надо»

«Как должно быть»

«Как хочется»

«Как есть»

«Как будет»

6. До какого уровня нужно строить дерево бизнес-направлений при структуризации деятельности?

До уровня технологически неразличимых номенклатурных групп или рыночных сегментов

До конкретной номенклатурной позиции

До уровня номенклатурных групп

До уровня отдельных рыночных сегментов

7. Какие бизнес-процессы создают добавленную стоимость?

Основные бизнес-процессы

Обеспечивающие бизнес-процессы

Бизнес-процессы управления

Бизнес-процессы развития

8. Сколько бизнес-процессов управления существует?

Семь

Двенадцать

Более шестнадцати

Это зависит от специфики бизнеса организации, окружающей его внешней среды и договоренности

9. Какую структуру имеют бизнес-процессы управления?

Регулирование > Планирование > Контроль

Планирование > Регулирование > Контроль

Планирование > Контроль > Регулирование

Контроль > Регулирование > Контроль

10. Какой критерий является основными при выборе глубины описания бизнес-процессов при построении эффективной организационной структуры?

Между сотрудниками организации должна быть четко разграничена ответственность за операции нижнего уровня;

Операции нижнего уровня должны быть просты и понятны исполнителям;

Глубина описания должна составлять не менее трех уровней;

Глубина описания должна составлять не более семи уровней.

Фонд тестовых заданий (типовые тестовые задания) контрольная работа №2

1. Какие из бизнес-процессов создают «отсроченную» прибыль или прибыль будущих периодов?

Основные бизнес-процессы

Обеспечивающие бизнес-процессы

Бизнес-процессы управления

Бизнес-процессы развития

2. Что отличает сложное горизонтальное описание деятельности организации от простого вертикального?

Описываются работы

Описываются взаимодействия между работами, информационные и материальные потоки

Описывается иерархия работ

Описывается распределение ответственности структурных звеньев за осуществление работ

3. Какие из способов описания бизнес-процессов целесообразнее использовать при оптимизации деятельности организации?

Текстовые

Табличные

Графические

Логические

4. Что является первичным выходом бизнес-процесса?

Побочный продукт процесса, который может быть востребован клиентами;

Поток объектов «иницирующих» запуск процесса;

Потоки объектов, обеспечивающие нормальное функционирование процесса;

Основной результат, ради которого существует процесс.

5. Какой вход является первичным для бизнес-процесса «Продажа»?

Готовая продукция на складе

Заявка от клиента

Отгруженная продукция

Деньги от клиента

6. Какую роль играет внешний клиент в бизнес-процессе «Продажа» в случае если первичным входом процесса является «Заявка от клиента», а первичным выходом - «Отгруженная продукция»?

Первичного клиента

Вторичного клиента

Первичного поставщика

Вторичного поставщика;

Первичного поставщика и первичного клиента одновременно

7. Какая схема применяется при описании бизнес-процессов него уровня в классическом подходе?

Data Flow Diagram

Work Flow Diagram

Data Flow Diagram и Work Flow Diagram

Value Added Chain Diagram.

8. Какие элементы не используются в классической схеме описания бизнес-процессов Data Flow Diagram?

Информационные потоки

Материальные потоки

Логические операторы / блоки принятия решений

Работы

9. Что обозначают стрелки между работами на классической модели описания бизнес-процессов Work Flow Diagram?

Последовательность выполнения работ

Информационный поток

Материальный поток

Финансовый поток

10. Что не является основным критерием выбора приоритетных бизнес-процессов для последующего улучшения?

Тип бизнес-процесса (основной, обеспечивающий, управления, развития)

Важность бизнес-процесса

Проблемность бизнес-процесса

Возможность проведения изменений в бизнес-процессе

***Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Вопросы и задания к зачету

Теоретические вопросы

1. Глубина описания бизнес-направлений

2. Построение дерева бизнес-процессов

3. Классификация бизнес-процессов

4. Основные бизнес-процессы

5. Обеспечивающие бизнес-процессы

6. Бизнес-процессы управления

7. Бизнес-процессы развития

8. Формы представления бизнес-процессов верхнего уровня

9. Глубина описания бизнес-процессов

10. Другие способы классификация бизнес-процессов

11. Описание окружения бизнес-процесса

12. Классификация входов и выходов бизнес-процесса

13. Построение диаграмм потоков объектов (DFD) бизнес-процесса

14. Декомпозиция бизнес-процесса

15. Построение диаграммы потоков работ (WFD) бизнес-процесса

16. Краткий обзор современных методологий описания бизнес-процессов

17. Методология IDEF0

18. Методология DFD в различных нотациях

19. Методология IDEF3

20. Методология Swimmer lanes

21. Методология разработки бизнес-процессов, применяемая западными консалтинговыми компаниями

22. Методология ORACLE

23. Методология BAAN

24. Методология ARIS

25. Методология Business Studio

26. Методология БИТЕК

27. Семь "золотых" правил описания бизнес-процессов

28. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов

29. Критерии выбора приоритетных бизнес-процессов

30. Определение важности бизнес-процессов

31. Определение проблемности бизнес-процессов

32. Разработка матрицы ранжирования бизнес-процессов

33. Определение возможности проведения изменений в процессе

34. Выбор приоритетных бизнес-процессов

35. Реинжиниринг бизнес-процессов (BPR - Business process reengineering)

36. Ключевые показатели бизнес-процессов - KPI(bp)

37. Внешние показатели бизнес-процессов

38. Внутренние показатели бизнес-процессов
39. Комплексные показатели бизнес-процессов
40. Формализованные универсально-принципиальные методы оптимизации
41. Инструментальные методы оптимизации
42. Роль и назначение регламентирующих документов
43. Процессные и структурные регламенты
44. Процессные регламенты
45. Положение о процессной системе управления компании
46. Положения о бизнес-процессах
47. Структурные регламенты
48. Положение об организационной структуре страховой компании
49. Положения о филиалах
50. Должностные инструкции персонала
51. Структура системы регламентации
52. Типовые проблемы регламентации в страховых компаниях и способы их решения
53. Применение технологий бизнес-моделирования и бизнес-инжиниринга для разработки и актуализации регламентов
54. Технология построения информационной системы
55. Классификация информационных систем по вариантам создания
56. Классификация информационных систем по производителям
57. Классификация информационных систем по используемой концепции управления
58. Классификация информационных систем по широте и глубине автоматизации процессов
59. Специализированные информационных систем и комплексная автоматизация страховой компании
60. Оптимизация бизнес-процессов и оргструктуры посредством информационных технологий
61. Глобальная цель внедрения информационных систем и ее реализация
62. Операционные цели внедрения информационных систем и их реализация
63. Проблемы внедрения информационных систем в страховых компаниях
64. Критические факторы успеха внедрения информационных систем в страховых компаниях
65. Стратегия и проекты страховой компании
66. Проект и его признаки
67. Различия между проектами и процессами
68. Классификация проектов
69. Процессы и оргструктура системы управления проектами (СУП)
70. Институты и стандарты управления проектами
71. Процессы управления, жизненный цикл и фазы проекта
72. Области и процессы управления проектами стандарта PMI/PMBOK
73. Документирование системы управления проектами
74. Критические факторы успеха оптимизации бизнес-процессов
75. Организация проекта по оптимизации бизнес-процессов
76. Этапы проекта по оптимизации бизнес-процессов
77. Выбор процессов и показателей для улучшения
78. Внедрение новых бизнес-процессов и их опытная эксплуатация
79. Сроки проекта по оптимизации бизнес-процессов
80. План проекта по оптимизации бизнес-процессов

Типовые практико-ориентированные задачи и задания к зачету

Задача 1.

Договором страхования предусмотрена уплата взносов четырьмя равными частями: 10 февраля (уплата первого взноса совпадает с началом действия договора страхования сроком один год), 10 мая, 10 августа и 10 ноября 2021 г. Общая страховая премия составляет 56 тыс. руб. Страховой случай произошел 12 июня 2021 г. Ущерб в результате страхового случая составил 87 тыс. руб. Какую сумму премии должен доплатить страхователь, чтобы получить выплату? Какую сумму выплаты получит страхователь, если страховщик при расчетах должен зачесть неуплаченные взносы?

Задача 2.

Гражданин А застраховал автомобиль по правилам страхования КАСКО на сумму, равную

цене приобретения, – 870 тыс. руб. В страховом договоре установлена агрегатная страховая сумма.

Первый страховой случай произошел 20 октября 2020 года. Ущерб составил 58 тыс. руб.

Второй страховой случай произошел 25 марта 2021 года. Ущерб составил 120 тыс. руб.

Определите размеры страховой выплаты для каждого случая.

Задача 3.

Срок действия договора страхования грузов – с 10 января по 10 сентября текущего года, премия по данному договору составила 100 тыс. руб.

Комиссионное вознаграждение, выплаченное за заключение договора, – 10%, отчисления в резерв предупредительных мероприятий – 5%.

Определить величину заработанной премии и резерва незаработанной премии на 30 июня текущего года, используя методы «pro rata temporis» и «1/24».

Задача 4.

Резерв по страхованию жизни на 1 января – 3 млн руб. Страховая премия, начисленная по данному виду страхования за первый квартал, – 700 тыс. руб. Доля нетто-премии в брутто-премии – 80%. Выплаты в счет страхового обеспечения по завершённым договорам в I квартале – 150 тыс. руб. Выкупные суммы, выплаченные за первый квартал, – 50 тыс. руб. Годовая норма доходности, использованная при расчете тарифной ставки по страхованию жизни, – 20%. Определить резерв по страхованию жизни на 1 апреля текущего года.

Задача 5.

Величина резерва по страхованию жизни на 1 октября 2021 г. – 1,6 млн. руб. В течение четвертого квартала страховщик собрал страховых взносов 900 тыс., руб. и выплатил страховое обеспечение 980 тыс. руб., выкупных сумм 40 тыс. руб. Доля нетто-ставки в тарифе – 90%. Годовая норма доходности, использованная при расчете тарифной ставки, – 6,8%.

Определите величину резерва по страхованию жизни на 1 января 2022 г.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика докладов

Тема 5. Регламентация бизнес-процесса в страховании при помощи шаблона

1. Метод устранения временных разрывов в бизнес-процессе .
2. Метод разработки нескольких вариантов бизнес-процесса.
3. Метод уменьшения количества входов и выходов бизнес-процесса.
4. Система программных продуктов Бизнес-инженер.
5. Области применения современных программных продуктов моделирования бизнес-процессов страховой компании.