

**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.01 Управление бизнес-процессами в организации**

38.04.02 Менеджмент

Управление HR-сферой и развитием бизнеса

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
ПК-1 Операционное управление человеческими ресурсами	ПК-1.3 Участвует в администрировании процессов операционного управления персоналом и работы структурного подразделения организации и соответствующего документооборота	<b>знает</b> методы управления развитием и эффективностью организации, методов анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности
		<b>умеет</b> проводить аудит результатов работы с персоналом; контролировать исполнение договоров поставщиков услуг по вопросам персонала
		<b>владеет навыками</b> подготовку предложений по развитию систем операционного управления персоналом и работы структурного подразделения, по необходимым корректирующим и превентивным мерам; сопровождения договоров оказания услуг по вопросам оперативного управления персоналом и работе структурного подразделения, включая предварительные процедуры по их заключению
ПК-2 Стратегическое управления человеческими ресурсами	ПК-2.2 Участвует в администрировании процессов стратегического управления человеческим и ресурсами	<b>знает</b> бизнес-план и бизнес-процесс организации; организационного проектирования; системы стандартов по бизнес-процессам, профессиям (специальностям), нормы труда
		<b>умеет</b> организовывать сопровождение договоров по вопросам управления персоналом, включая предварительные процедуры по их заключению; организовывать закупочные процедуры, оформлять и анализировать закупочную документацию
		<b>владеет навыками</b> контролем процессов в области управления персоналом и работы структурных подразделений, сравнения и анализа процессов, результатов управленческих мероприятий, определение факторов, вызывающих отклонение от плановых показателей

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ			
1.1.	Процессный подход к правлению: сущность и основные понятия	1		Устный опрос, Реферат
1.2.	Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация	1		Устный опрос, Кейс-задача
1.3.	Моделирование бизнес-процессов	1		Устный опрос, Кейс-задача
1.4.	Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов	1		Устный опрос, Реферат
1.5.	Реинжиниринг бизнес-процессов	1		Устный опрос, Кейс-задача
1.6.	Оптимизация бизнес-процессов	1		Устный опрос, Реферат
	Промежуточная аттестация			Эк

## 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)
<b>Текущий контроль</b>			
<b>Для оценки знаний</b>			
1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
<b>Для оценки умений</b>			
<b>Для оценки навыков</b>			
<b>Промежуточная аттестация</b>			

2	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов
---	---------	--	----------------------------------

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Управление бизнес-процессами в организации"**

*Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

Контрольная точка № 1

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Дайте определения понятий «процесс», «бизнес». (2 балла)
2. Раскройте сущность процессного подхода. (2 балла)
3. Охарактеризуйте систему терминов процессного подхода. (2 балла)

Типовая задача репродуктивного уровня (оценка умений):

Задача 1 (3 балла).

Проанализировать организационную структуру управления деятельностью известной вам организации.

Задача 2 (3 балла).

Сделать выводы о действующей организационной структуре управления. Выделить ее преимущества и недостатки. Показать перспективу преобразований в структуре.

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов).

1. Владелец процесса, выходы и входы процесса
- 1.1 Владелец процесса (название должности).

Основные обязанности владельца процесса установлены в должностной инструкции \_\_\_\_\_ (название инструкции).

Контрольная точка № 2

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Внедрение бизнес-процессов в организации (2 балла)
2. Влияние процессного управления на конкурентоспособность предприятия (2 балла)
3. Процедура проведения анализа Парето (2 балла)

Типовая задача репродуктивного уровня (оценка умений):

Задача 1 (3 балла). На примере известной вам организации проанализируйте шаги, которые сделаны и могут быть сделаны, чтобы деятельность производства была ориентирована на интегрированный процесс создания продукта с циклом «заказы клиентов – поставка заказчику».

Задача 2 (3 балла). Предприятие может выйти со своей продукцией на один из двух возможных сегментов рынка, поскольку ресурсов предприятия недостаточно для одновременной работы на двух сегментах. На первом сегменте рынка доход с равной вероятностью может составлять 200 тыс. р. при хорошей распродаже продукции, 100 тыс. р. – при средней. На втором сегменте рынка ожидается стабильный доход в размере 151 тыс. р. Однако существует небольшая вероятность (0,01) того, что спрос резко упадет и доход составит 50 тыс. р. Необходимо выбрать оптимальный сегмент с точки зрения результативности и риска (критерии – ожидаемые значения доходов и разброс результатов).

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов). Ресурсы процесса

- 1.1 Персонал

Необходимая численность сотрудников и их квалификация закреплены в штатном расписании подразделений: \_\_\_\_\_ (в данном разделе указываются перечень должностных лиц и исполнителей приводится в случае, если для выполнения процесса в нем участвуют сотрудники различных подразделений. Названия должностей).

## 1.2 Инфраструктура

Инфраструктура, необходимая для проведения процесса, состоит из:

### 1.2.1 Здания и производственные помещения.

(перечисляются здания и помещения, в которых выполняется данный процесс с указанием должностного лица ответственного за их эксплуатацию и поддержание в надлежащем состоянии).

### 1.2.2 Оборудование

(перечисляется оборудование, используемое при проведении данного процесса и должностные лица, ответственные за поддержание данных ресурсов в надлежащем состоянии).

### 1.2.3 Транспорт и связь

(перечисляются транспортные средства и связь, с помощью которых проводится данный процесс, с указанием должностного лица ответственного за их эксплуатацию и поддержание в надлежащем состоянии)

## 1.3 Производственная среда

При выполнении функций и работ в рамках данного процесса предъявляются следующие требования к среде: (температура, влажность, освещенность ( при проведении контрольных операций) и т. д.).

## Контрольная точка № 3

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Правила выделения процессов, их классификация, размер, число. (2 балла)

2. Декомпозиция процессов. (2 балла)

3. Регламентирование процесса. (2 балла)

Типовая задача репродуктивного уровня (оценка умений):

Задача 1 (3 балла). В связи с расширением дилерской сети фирма провела обучение персонала в количестве 10 чел. Расходы на обучение одного специалиста в области маркетинга – 500 р. Продолжительность влияния программы обучения на производительность труда составила, по предварительным расчетам, 5 лет. Стоимостная оценка расхождения в производительности труда лучших и средних работников в отделе продаж составила 700 р. Определите, на какие параметры работы фирмы будут влиять результаты обучения работников. Рассчитайте эффект влияния программы обучения на повышение производительности труда.

Задача 2 (3 балла). В исследовательском институте одно из завершенных исследований привело к созданию нового дешевого сверхпрочного клея, который обеспечивал быстрое соединение разных металлов. При этом существовала одна проблема, которая сводилась к тому, что при соприкосновении с металлической поверхностью он растекался тонкой пленкой и за 3 с пленка полимеризовалась. Таким образом, свойство склеивания исчезало на третьей секунде. Придумайте четыре направления использования клея.

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов). Составьте регламент бизнес-процесса:

1. Характеристика объекта исследования

(историческая справка, основные виды деятельности организации, организационная структура управления, оценка финансового состояния, место организации в экономике региона, России и другая информация, необходимая для получения общего представления об объекте исследования).

2. Назначение и область применения

Настоящий регламент процесса устанавливает порядок выполнения “процесса . . .” (например, процесса производства продукции, соответствующей требованиям заказчика и нормативным документам; процесса постоянного улучшения системы менеджмента качества и результатов процесса и т.п.).

Требования настоящего регламента процесса распространяются на все функции и работы, выполняемые в ходе выполнения “процесса ...” в ... (название подразделения).

3. Нормативные ссылки

При разработке данного описания процесса использованы следующие нормативные документы: (например, ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества - Основополагающие

принципы и словарь». ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества – Требования», положение об отделе закупок, должностная инструкция начальника отдела «\_\_» и т.д.).

#### 4. Термины и определения

Пример:

Субподрядчик – должностное лицо, подразделение или процесс, которые участвуют в выполнении процесса, но административно не подчиняются владельцу процесса.

Примерные темы рефератов

1. Основные принципы технологичной оптимизации бизнес-процессов.
2. Специфика современных проблем управления. Процессное управление.
3. Принципы тактического анализа процессов управления.
4. Развитие организационной модели управления предприятием
5. Стандарты управления и развитие принципов управления качеством
6. Принципы возникновения реинжиниринга бизнес- процессов. Методология и принципы реинжиниринга бизнес- процессов.
7. Бенчмаркинг как инструмент обеспечения конкурентоспособности предприятий.
8. Моделирование бизнеса и CASE- технологии.
9. Связь реинжиниринга бизнес-процессов и информационных технологий.
- 10.Современные подходы к построению корпоративной информационной системы.
- 11.Интеллектуальные технологии в реинжиниринге бизнес- процессов.
12. Объектно-ориентированное моделирование бизнес- процессов.
- 13.Сравнительный анализ бизнес-процессов-инструмент совершенствования.
14. Реинжиниринг бизнеса на основе глобальных сетевых технологий
- 15.Электронный бизнес.
16. Электронная коммерция и интернет-маркетинг как Реинжиниринг бизнес-процесса.
- 17.Эволюция методов управления созданием стоимости на предприятии.
- 18.
- 19.Идеология процессного подхода в соответствии с ISO семейства 9000 версии 2000г.
- 20.Основы жизненного цикла информационных систем. Стандарт 12207.
- 21.Принципы построения системы оценки и управления качеством.
- 22.Основные элементы процессного подхода.
- 23.Бенчмаркинг как средство повышения конкурентоспособности компании.
- 24.Бенчмаркинг в сфере сравнительного анализа бизнес-процессов.
- 25.Системный подход как основа определения бизнес-процессов.

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

Контрольная точка № 1

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Дайте определения понятий «процесс», «бизнес». (2 балла)
2. Раскройте сущность процессного подхода. (2 балла)
3. Охарактеризуйте систему терминов процессного подхода. (2 балла)

Типовая задача репродуктивного уровня (оценка умений):

Задача 1 (3 балла).

Проанализировать организационную структуру управления деятельностью известной вам организации.

Задача 2 (3 балла).

Сделать выводы о действующей организационной структуре управления. Выделить ее преимущества и недостатки. Показать перспективу преобразований в структуре.

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов).

1. Владелец процесса, выходы и входы процесса

1.1 Владелец процесса (название должности).

Основные обязанности владельца процесса установлены в должностной инструкции \_\_\_\_\_ (название инструкции).

## Контрольная точка № 2

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Внедрение бизнес-процессов в организации (2 балла)
2. Влияние процессного управления на конкурентоспособность предприятия (2 балла)
3. Процедура проведения анализа Парето (2 балла)

Типовая задача репродуктивного уровня (оценка умений):

Задача 1 (3 балла). На примере известной вам организации проанализируйте шаги, которые сделаны и могут быть сделаны, чтобы деятельность производства была ориентирована на интегрированный процесс создания продукта с циклом «заказы клиентов – поставка заказчику».

Задача 2 (3 балла). Предприятие может выйти со своей продукцией на один из двух возможных сегментов рынка, поскольку ресурсов предприятия недостаточно для одновременной работы на двух сегментах. На первом сегменте рынка доход с равной вероятностью может составлять 200 тыс. р. при хорошей распродаже продукции, 100 тыс. р. – при средней. На втором сегменте рынка ожидается стабильный доход в размере 151 тыс. р. Однако существует небольшая вероятность (0,01) того, что спрос резко упадет и доход составит 50 тыс. р. Необходимо выбрать оптимальный сегмент с точки зрения результативности и риска (критерии – ожидаемые значения доходов и разброс результатов).

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов). Ресурсы процесса

### 1.1 Персонал

Необходимая численность сотрудников и их квалификация закреплены в штатном расписании подразделений: \_\_\_\_\_ (в данном разделе указываются перечень должностных лиц и исполнителей приводится в случае, если для выполнения процесса в нем участвуют сотрудники различных подразделений. Названия должностей).

### 1.2 Инфраструктура

Инфраструктура, необходимая для проведения процесса, состоит из:

#### 1.2.1 Здания и производственные помещения.

(перечисляются здания и помещения, в которых выполняется данный процесс с указанием должностного лица ответственного за их эксплуатацию и поддержание в надлежащем состоянии).

#### 1.2.2 Оборудование

(перечисляется оборудование, используемое при проведении данного процесса и должностные лица, ответственные за поддержание данных ресурсов в надлежащем состоянии).

#### 1.2.3 Транспорт и связь

(перечисляются транспортные средства и связь, с помощью которых проводится данный процесс, с указанием должностного лица ответственного за их эксплуатацию и поддержание в надлежащем состоянии)

### 1.3 Производственная среда

При выполнении функций и работ в рамках данного процесса предъявляются следующие требования к среде: (температура, влажность, освещенность (при проведении контрольных операций) и т. д.).

## Контрольная точка № 3

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Правила выделения процессов, их классификация, размер, число. (2 балла)
2. Декомпозиция процессов. (2 балла)
3. Регламентирование процесса. (2 балла)

Типовая задача репродуктивного уровня (оценка умений):

Задача 1 (3 балла). В связи с расширением дилерской сети фирма провела обучение персонала в количестве 10 чел. Расходы на обучение одного специалиста в области маркетинга – 500 р. Продолжительность влияния программы обучения на производительность труда составила, по предварительным расчетам, 5 лет. Стоимостная оценка расхождения в производительности труда лучших и средних работников в отделе продаж составила 700 р. Определите, на какие параметры работы фирмы будут влиять результаты обучения работников. Рассчитайте эффект влияния программы обучения на повышение производительности труда.

Задача 2 (3 балла). В исследовательском институте одно из завершенных исследований привело к созданию нового дешевого сверхпрочного клея, который обеспечивал быстрое соединение

разных металлов. При этом существовала одна проблема, которая сводилась к тому, что при соприкосновении с металлической поверхностью он растекался тонкой пленкой и за 3 с пленка полимеризовалась. Таким образом, свойство склеивания исчезало на третьей секунде. Придумайте четыре направления использования клея.

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов). Составьте регламент бизнес-процесса:

1. Характеристика объекта исследования

(историческая справка, основные виды деятельности организации, организационная структура управления, оценка финансового состояния, место организации в экономике региона, России и другая информация, необходимая для получения общего представления об объекте исследования).

2. Назначение и область применения

Настоящий регламент процесса устанавливает порядок выполнения “процесса . . .” (например, процесса производства продукции, соответствующей требованиям заказчика и нормативным документам; процесса постоянного улучшения системы менеджмента качества и результатов процесса и т.п.).

Требования настоящего регламента процесса распространяются на все функции и работы, выполняемые в ходе выполнения “процесса . . .” в . . . (название подразделения).

3. Нормативные ссылки

При разработке данного описания процесса использованы следующие нормативные документы: (например, ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества - Основопологающие принципы и словарь». ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества – Требования», положение об отделе закупок, должностная инструкция начальника отдела «\_\_» и т.д.).

4. Термины и определения

Пример:

Субподрядчик – должностное лицо, подразделение или процесс, которые участвуют в выполнении процесса, но административно не подчиняются владельцу процесса.

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

Примерные темы рефератов

1. Основные принципы технологичной оптимизации бизнес-процессов.
2. Специфика современных проблем управления. Процессное управление.
3. Принципы тактического анализа процессов управления.
4. Развитие организационной модели управления предприятием
5. Стандарты управления и развитие принципов управления качеством
6. Принципы возникновения реинжиниринга бизнес- процессов. Методология и принципы реинжиниринга бизнес- процессов.
7. Бенчмаркинг как инструмент обеспечения конкурентоспособности предприятий.
8. Моделирование бизнеса и CASE- технологии.
9. Связь реинжиниринга бизнес-процессов и информационных технологий.
- 10.Современные подходы к построению корпоративной информационной системы.
- 11.Интеллектуальные технологии в реинжиниринге бизнес- процессов.
12. Объектно-ориентированное моделирование бизнес- процессов.
- 13.Сравнительный анализ бизнес-процессов-инструмент совершенствования.
14. Реинжиниринг бизнеса на основе глобальных сетевых технологий
- 15.Электронный бизнес.
16. Электронная коммерция и интернет-маркетинг как Реинжиниринг бизнес-процесса.
- 17.Эволюция методов управления созданием стоимости на предприятии.
- 18.
- 19.Идеология процессного подхода в соответствии с ISO семейства 9000 версии 2000г.
- 20.Основы жизненного цикла информационных систем. Стандарт 12207.
- 21.Принципы построения системы оценки и управления качеством.
- 22.Основные элементы процессного подхода.
- 23.Бенчмаркинг как средство повышения конкурентоспособности компании.
- 24.Бенчмаркинг в сфере сравнительного анализа бизнес-процессов.
- 25.Системный подход как основа определения бизнес-процессов.