

Кафедра

Управления

Б1.В.ДВ.01.02

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА)

Учебная дисциплина	Управление бизнес-процессами
По направлению подготовки	38.03.02 «Менеджмент»
Профиль (программа бакалавриата)	«Бизнес-аналитика в управленческой деятельности»
Форма обучения	Очная

Оценочные материалы (средства) дисциплины рассмотрены (актуализированы) и утверждены на заседании кафедры управления

Протокол заседания № 10 от «15» мая 2026 г.

Заведующий кафедрой Никитина Наталья Викторовна

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	
2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	
3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	
5. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	
6. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы (средства) сформированы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 №970, и учебного плана направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Бизнес-аналитика в управленческой деятельности» (программа бакалавриата). В соответствии с матрицей компетенций основной профессиональной образовательной программы «Бизнес-аналитика в управленческой деятельности» в процессе обучения по дисциплине «Управление бизнес-процессами» происходит формирование закрепленных за дисциплиной компетенций обучающихся. Оценка сформированности компетенций на каждом этапе обучения происходит через оценку планируемых результатов обучения по дисциплине (знаний, умений, навыков).

Результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этапы формирования компетенции (семестры и темы)	Оценочные средства
ПК-3 Способен разрабатывать и совершенствовать процессы и административные регламенты организации с использованием современных технологий согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	ПК-3.1 Собирает, анализирует и обобщает информацию с целью регламентации процессов и разработки административных регламентов подразделений организации	Знает: - способы проведения анализа деятельности текущего и будущего состояний организации Умеет: - использовать методы сбора и анализа деятельности организации с целью регламентации процессов. Владеет: -навыками сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов.	Тема 1. Процессный подход к деятельности организации Тема 2. Бизнес-процессы современной организации Тема 3. Управление бизнес-процессами организации Тема 4. Стандартизация бизнес-процессов	- практическая работа по теме 3,4 - участие в семинаре-дискуссии по теме 1,2
	ПК-3.2 Применяет современные подходы к проектированию и внедрению процессов организации, в том числе с	Знает: - современные подходы к проектированию, внедрению и управлению процессами; Умеет: - применять	Тема 1. Процессный подход к деятельности организации Тема 2. Бизнес-процессы современной организации Тема 3. Управление	- практическая работа по теме 3,4 - участие в семинаре-дискуссии по теме 1,2

	использование м современных информационных и телекоммуникационных технологий	современные подходы к проектированию и внедрению процессов; Владеет: - навыками проектирования, внедрения и управления процессами.	бизнес-процессами организации Тема 4. Стандартизация бизнес-процессов	
--	--	---	---	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Практическая работа по теме 1

«Бизнес-процессы современной организации»

Выбрать процесс для совершенствования и осуществления действий по изменениям.

Подвергнуть его совершенствованию, ориентируясь на задание. Построить процесс «как должно быть», применяя технологию реинжиниринга.

Порядок выполнения задания:

- 1) прочитайте введение и описание процесса, определите начало (вход) и его окончание (выход);
- 2) определите всех действующих лиц процесса;
- 3) напишите на карточках все действия и решающие моменты процесса

Практическая работа по теме 2

«Процессный подход к деятельности организации»

Проанализировать организационную структуру управления деятельностью известной вам организации.

Сделать выводы о действующей организационной структуре управления. Выделить ее преимущества и недостатки. Показать перспективу преобразований в структуре. Описать в логической последовательности действия персонала структурных подразделений на выполнении определенных видов деятельности.

Критерии оценивания практической работы:

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, в работе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления, практическая работа оформлена точно по шаблону, ответы на вопросы полные;

оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил требования к оценке "отлично", но допущены 2-3 недочета;

оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью и не сработал по шаблону, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы, в ходе проведения работы были допущены ошибки;

оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью, работа не выполнена и не сдана или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Порядок проведения промежуточной и итоговой аттестации по дисциплине для инвалидов и лиц с ОВЗ предусмотрен Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Список вопросов к семинару-дискуссии

Тема 3. Управление бизнес-процессами организации

семинар 1

1. Сущность, цели и принципы управления бизнес-процессами.
2. Управление бизнес-процессами по KPI.
3. Управление бизнес-процессами по проблемным точкам.

Тема 4. Стандартизация бизнес-процессов

1. Понятия и принципы стандартизации.
2. Стандарты деятельности организации.

Критерии оценивания семинара-дискуссии:

оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления доклада; имеет чёткую композицию и структуру, в тексте; в докладе отсутствуют логические нарушения в представлении материала, отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки, представлен качественный анализ найденного материала;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада, но есть погрешности в техническом оформлении; доклад имеет чёткую композицию и структуру, в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении материала.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике, в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада, но есть погрешности в техническом оформлении, в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике, в реферате отмечены нарушения общих требований, написания доклада, есть погрешности в техническом оформлении.

Порядок проведения промежуточной и итоговой аттестации по дисциплине для инвалидов и лиц с ОВЗ предусмотрен Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОЦЕНКА ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЧЕТЕ

Список вопросов для подготовки к зачету

ПК-3 - Способен разрабатывать и совершенствовать процессы и административные регламенты организации с использованием современных технологий

ПК-3.1 Собирает, анализирует и обобщает информацию с целью регламентации процессов и разработки административных регламентов подразделений организации

Обучающийся знает: способы проведения анализа деятельности текущего и будущего состояний организации

1. Организационная культура. Определение. Ее роль в компании.
2. Содержание организации как функции процесса управления.
3. Организация взаимодействия и распределения полномочий.
4. Традиционные организационные структуры.
5. Сущность и функции мотивации.
6. Содержательные теории мотивации и их применение в управлении.
7. Процессуальные теории мотивации и их применение в управлении.
8. Сущность функции контроля.
9. Поведенческий аспект контроля.
10. Эффективность контроля и пути ее повышения.
11. Коммуникации в процессе управления.
12. Процесс принятия решений.
13. Модели и методы принятия решений.
14. Сущность системного подхода в управлении.
15. Суть закона информированности-упорядоченности.
16. В чем суть анализа и синтеза материальных систем?
17. Закон единства анализа и синтеза, его следствия и принципы выполнения.
18. Принципы закона композиции и пропорциональности и реализация его на практике.
19. Проанализируйте принципы организации.
20. Проанализируйте принципы организации людей.
21. Структура и содержание уставных документов.
22. Основные пути формирования организационной культуры.
23. Субъекты и объекты организаторской деятельности и их взаимоотношения.

ПК-3 - Способен разрабатывать и совершенствовать процессы и административные регламенты организации с использованием современных технологий

ПК-3.2 Применяет современные подходы к проектированию и внедрению процессов организации, в том числе с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий

Обучающийся знает: современные подходы к проектированию, внедрению и управлению процессами;

1. Субъекты государственного управления и их организаторская деятельность.
2. Теория организации, ее место в системе знаний.
3. Основные характеристики общения личности в организации.
4. Содержание, функции, стороны, манера, стиль общения в организации.
5. Психологические механизмы взаимопонимания в общении между персоналом в организации.
6. Структура межличностного взаимодействия и типы межличностного взаимодействия.
7. Психологические барьеры, возникающие в общении, их характеристика.
8. Идеологические, социально-психологические, организационно-психологические, психосоциальные барьеры, возникающие в общении.
9. Диалог как организационный принцип коммуникативной деятельности персонала организации.

10. Способы разрешения социально-психологических конфликтов как средство управления взаимоотношениями в организации. Стратегии разрешения конфликтов.
11. Психологическая характеристика основных стилей (способов) разрешения конфликтов и правила их применения..
12. Управление конфликтом на личном, групповом и организационном уровнях. Переговоры как способ разрешения конфликтов.
13. Выживание и адаптация к внешней среде как функция организации.
14. Власть и статус. Награждение и наказание. Конгруэнтность организационной структуры. Организационная патология.
15. Элементы выживания и адаптации в среде: миссия и стратегия, цели и критерии результатов деятельности, процедуры измерения организационных изменений.
16. Стратегическое планирование выживания и адаптации организации к внешней среде.
17. Классификация подходов к внутренним организационным изменениям.

ОЦЕНКА УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЧЕТЕ

ПК-3 - Способен разрабатывать и совершенствовать процессы и административные регламенты организации с использованием современных технологий

ПК-3.1 Собирает, анализирует и обобщает информацию с целью регламентации процессов и разработки административных регламентов подразделений организации

Обучающийся умеет: использовать методы сбора и анализа деятельности организации с целью регламентации процессов.

Обучающийся владеет: навыками сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов.

Оценка достижения обучающимся запланированного результата обучения осуществляется по результатам практических работ, участия в семинаре-дискуссии, в которых ему необходимо применить навыки сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов.

ПК-3 - Способен разрабатывать и совершенствовать процессы и административные регламенты организации с использованием современных технологий

ПК-3.2 Применяет современные подходы к проектированию и внедрению процессов организации, в том числе с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий

Обучающийся умеет: применять современные подходы к проектированию и внедрению процессов;

Обучающийся владеет: навыками проектирования, внедрения и управления процессами.

Оценка достижения обучающимся запланированного результата обучения осуществляется по результатам практических работ, участия в семинаре-дискуссии, в которых ему необходимо применить навыки проектирования, внедрения и управления процессами.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для контроля усвоения обучающимися данной дисциплины и достижения запланированных результатов обучения учебным планом предусмотрен зачет, проводимый в форме устного ответа на теоретический вопрос. При выставлении итоговой оценки по

дисциплине учитываются результаты текущего контроля, отражающего сформированность практических умений и навыков обучающегося. Во время обучения обучающиеся участвуют в разных мероприятиях текущего контроля: выполняют практическую работу, участвуют в семинаре-дискуссии.

Зачет проходит в форме устного ответа на теоретический вопрос.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
ПК-3 - Способен разрабатывать и совершенствовать процессы и административные регламенты организации с использованием современных технологий					
ПК-3.1 Собирает, анализирует и обобщает информацию с целью регламентации процессов и разработки административных регламентов подразделений организации					
Знать: - способы проведения анализа деятельности текущего и будущего состояний организации	Не знает	Фрагментарные знания способов проведения анализа деятельности текущего и будущего состояний организации	Общие, но не структурированные знания способов проведения анализа деятельности текущего и будущего состояний организации	Сформированное, но содержащее отдельные пробелы знание способов проведения анализа деятельности текущего и будущего состояний организации	Сформированное систематизированное прочное знание способов проведения анализа деятельности текущего и будущего состояний организации
Уметь: - использовать методы сбора и анализа деятельности организации с целью регламентации процессов.	Не умеет	Частично освоенное умение использовать методы сбора и анализа деятельности организации с целью регламентации процессов.	В целом освоенное, но не подкрепляемое знаниями и самостоятельностью умение использовать методы сбора и анализа деятельности организации с целью регламентации процессов.	В целом сформированное и самостоятельное реализуемое, но не всегда интеллектуальное обоснованное умение использовать методы сбора и анализа деятельности организации с целью регламентации процессов.	Успешно сформированное, самостоятельное и осознанно реализуемое умение использовать методы сбора и анализа деятельности организации с целью регламентации и процессов.

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
Владеть: - навыками сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов.	Не владеет	Фрагментарно сформированные навыки сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов.	В целом сформированные, но выполняемые на элементарном уровне навыки сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов.	Сформированные, но не устойчивые в сложных ситуациях навыки сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов.	Успешно сформированные, устойчивые, технологически грамотно реализуемые навыки сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов.
ПК-3.2 Применяет современные подходы к проектированию и внедрению процессов организации, в том числе с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий					
Знать: - современные подходы к проектированию, внедрению и управлению процессами;	Не знает	Фрагментарные знания современных подходов к проектированию, внедрению и управлению процессами;	Общие, но не структурированные знания современных подходов к проектированию, внедрению и управлению процессами;	Сформированное, но содержащее отдельные пробелы знание современных подходов к проектированию, внедрению и управлению процессами;	Сформированное систематизированное прочное знание современных подходов к проектированию, внедрению и управлению процессами;
Уметь: - применять современные подходы к проектированию и внедрению процессов;	Не умеет	Частично освоенное умение применять современные подходы к проектированию и внедрению процессов;	В целом освоенное, но не подкрепляемое знаниями и самостоятельностью реализации умение применять современные подходы к проектированию и внедрению процессов;	В целом сформированное и самостоятельное реализуемое, но не всегда интеллектуальное обоснованное умение применять современные подходы к проектированию и внедрению процессов;	Успешно сформированное, самостоятельное и осознанно реализуемое умение применять современные подходы к проектированию и внедрению процессов;

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
Владеть: - навыками проектирования, внедрения и управления процессами.	Не владеет	Фрагментарно сформированн е навыки проектирования, внедрения и управления процессами.	В целом сформированн ые, но выполняемые на элементарном уровне навыки проектирован ия, внедрения и управления процессами.	Сформированн ые, но не устойчивые в сложных ситуациях навыки проектировани я, внедрения и управления процессами.	Успешно сформирован ные, устойчивые, технологическ и грамотно реализуемые навыки проектирован ия, внедрения и управления процессами.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для оценки результатов обучения по дисциплине учебным планом предусмотрен зачет. При выставлении итоговой оценки за дисциплину необходимо учитывать результаты текущего контроля, по результатам которого все предусмотренные рабочей учебной программой задания должны быть выполнены в соответствии с установленными требованиями.

Критерии оценивания сформированности компетенций:

– оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью; студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал по теоретическим вопросам билета; свободно справляется с практическим заданием, требующим применения знаний и демонстрации навыков, использует в ответе дополнительный материал; студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий;

– оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если он при выполнении теоретических заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практическое задание, не демонстрирует необходимых умений и навыков.

5. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПК-3 - Способен разрабатывать и совершенствовать процессы и административные регламенты организации с использованием современных технологий

Обучающийся знает способы проведения анализа деятельности текущего и будущего состояний организации- современные подходы к проектированию, внедрению и управлению процессами;

Обучающийся умеет использовать методы сбора и анализа деятельности организации с целью регламентации процессов, применять современные подходы к проектированию и внедрению процессов;

Обучающийся владеет навыками сбора, анализа и подготовки информации с целью регламентации процессов, навыками проектирования, внедрения и управления процессами.

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1. Какие инструменты входят в состав анализа текущего состояния организации?

- a) SWOT-анализ
- b) PESTEL-анализ
- c) BCG-матрица
- d) все вышеперечисленные

Ответ: d) все вышеперечисленные

2. Какой из перечисленных инструментов анализа помогает выявить внутренние сильные и слабые стороны компании?

- a) SWOT-анализ
- b) BCG-матрица
- c) PESTEL-анализ
- d) Контрольный лист

Ответ: a) SWOT-анализ

3. Что выясняется в ходе анализа будущего состояния организации?

- a) Возможности и угрозы
- b) Сильные и слабые стороны
- c) Текущие проблемы
- d) Финансовые показатели

Ответ: a) Возможности и угрозы

4. Какой из аналитических инструментов помогает исследовать внешнюю среду организации?

- a) SWOT-анализ
- b) PESTEL-анализ
- c) BCG-матрица
- d) Финансовый анализ

Ответ: b) PESTEL-анализ

5. Что включает в себя анализ конкурентной среды?

- a) Исследование маркетинговых стратегий конкурентов
- b) Анализ потребностей и предпочтений клиентов
- c) Оценка конкурентного преимущества организации
- d) Все вышеперечисленное

Ответ: d) Все вышеперечисленное

6. Каким образом можно провести анализ финансовых показателей организации?

- a) Рассчитать коэффициенты ликвидности и рентабельности

- b) Проанализировать финансовые отчеты
 - c) Сравнить финансовые показатели с конкурентами
 - d) Все вышеперечисленное
- Ответ: d) Все вышеперечисленное

7. Что такое BPMN в контексте управления процессами?

- a) Business Process Modern Notation
- b) Business Process Model and Notation
- c) Business Process Management Network
- d) Business Process Monitoring and Notification

Ответ: b) Business Process Model and Notation

8. Какой из нижеперечисленных методологий ориентирована на улучшение качества и производительности бизнес-процессов?

- a) Agile
- b) Lean
- c) Six Sigma
- d) Waterfall

Ответ: c) Six Sigma

9. Что представляет собой методология "Agile" в управлении процессами?

a) Гибкий подход к управлению проектами, фокусирующийся на поэтапной разработке и постоянном взаимодействии с заказчиком

b) Строго жесткий контроль над каждым этапом процесса

c) Использование стандартных шаблонов для всех бизнес-процессов

d) Работа согласно строго заранее определенному плану без возможности изменений

Ответ: a) Гибкий подход к управлению проектами, фокусирующийся на поэтапной разработке и постоянном взаимодействии с заказчиком

10. Какой методологии управления процессами уделяет внимание достижению гибкости и скорости в адаптации к изменениям рынка?

a) BPMN

b) Lean

c) Agile

d) Kaizen

Ответ: c) Agile

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Задание 1. В организации возникают проблемы с эффективностью процессов производства, и необходимо улучшить их регламентацию. Какие методы сбора и анализа деятельности организации можно использовать для этой цели?

Ответ: Можно использовать методы сбора данных о времени выполнения процессов, анализ производственных отчетов, проведение интервью с сотрудниками, наблюдение за процессами на производстве.

Задание 2. В организации необходимо оптимизировать процессы закупок и управления запасами. Какие методы анализа деятельности организации могут помочь регламентировать эти процессы?

Ответ: Можно использовать метод ABC-анализа запасов, анализ данных о скорости оборачиваемости запасов, изучение процессов закупок и хранения товаров, анализ затрат на складское хранение.

Задание 3. В организации требуется улучшить процессы обслуживания клиентов. Какие методы сбора и анализа деятельности организации можно использовать для регламентации процессов обслуживания клиентов?

Ответ: Можно использовать методы анализа обратной связи от клиентов, изучение времени ожидания и качества обслуживания, анализ данных о рекламациях и жалобах.

Задание 4. В организации необходимо оптимизировать процессы управления персоналом. Какие методы сбора и анализа деятельности организации могут помочь регламентировать эти процессы?

Ответ: Можно использовать методы анализа текучести кадров, изучение данных о производительности сотрудников, проведение опросов и интервью с персоналом, анализ данных о затратах на обучение и развитие сотрудников.

Задание 5. В организации необходимо улучшить процессы управления финансами. Какие методы сбора и анализа деятельности организации можно использовать для регламентации финансовых процессов?

Ответ: Можно использовать методы анализа финансовых отчетов, изучение данных о доходах и расходах, проведение аудита финансовых операций, анализ показателей финансовой устойчивости.

Задание 6. Ваша компания сталкивается с неэффективностью процесса закупок. Как бы вы использовали методы сбора и анализа деятельности организации для регламентации процесса закупок?

Ответ: Я бы применил методы анализа процессов закупок, включая сбор данных о времени оформления заказов, сроках поставок, затратах на закупки, объемах запасов и т.д. После анализа этой информации можно определить узкие места в процессе и разработать новые процедуры для оптимизации закупок.

Задание 7. Вы руководите процессом внедрения новой информационной системы в компании. Какой современный подход вы применили бы для обеспечения успешного внедрения?

Ответ: Для внедрения новой информационной системы, я бы применил DevOps-подход, чтобы обеспечить непрерывное развертывание и интеграцию системы с минимальным риском для бизнес-процессов.

Задание 8. Ваша компания столкнулась с необходимостью оптимизировать процессы управления проектами. Какой современный подход вы примените для повышения эффективности управления проектами?

Ответ: Для оптимизации процессов управления проектами, я бы использовал Lean-подход, чтобы устранить избыточные операции и минимизировать потери в процессе выполнения проектов.

Задание 9. Ваша компания решила внедрить методику Agile в разработку нового программного обеспечения. Как бы вы применили современные подходы к проектированию и внедрению процессов в этом случае?

Ответ: Я бы организовал работу по методике Agile, предусмотрел бы ежедневные стендапы, составил бы бэклог задач, провел бы регулярные ретроспективы и планирование спринтов, а также гибко подходил бы к изменениям в процессе разработки.

Задание 10. Компания решила оптимизировать свои производственные процессы с помощью методов Lean Production. Как бы вы применили современные подходы к проектированию и внедрению процессов в этом случае?

Ответ: Я бы провел анализ текущих производственных процессов, идентифицировал бы потери и избыточные операции, разработал бы новые стандарты работы, внедрил бы систему Just-in-Time и Kaizen для постоянного улучшения процессов.

Задание 11 Компания решает перейти на цифровые технологии управления процессами, такие как Business Process Management (BPM). Как бы вы применили современные подходы к проектированию и внедрению процессов в этом случае?

Ответ: Я бы провел анализ текущих бизнес-процессов, выделил бы ключевые процессы, разработал бы их модели в BPM-системе, автоматизировал бы выполнение процессов, установил бы мониторинг и управление производительностью.

Задание 12 Компания решила внедрить стратегию Customer Relationship Management (CRM) для улучшения взаимодействия с клиентами. Как бы вы применили современные подходы к проектированию и внедрению процессов в этом случае?

Ответ: Я бы провел анализ клиентских потребностей, разработал бы новые методы взаимодействия, внедрил бы CRM-систему для управления отношениями с клиентами, настроил бы автоматизированные процессы обслуживания клиентов и анализа данных.

Задание 13 В организации возникают проблемы с эффективностью процессов производства, и необходимо улучшить их регламентацию. Какие методы сбора и анализа деятельности организации можно использовать для этой цели?

Ответ: Можно использовать методы сбора данных о времени выполнения процессов, анализ производственных отчетов, проведение интервью с сотрудниками, наблюдение за процессами на производстве.

Задание 14. В организации необходимо оптимизировать процессы закупок и управления запасами. Какие методы анализа деятельности организации могут помочь регламентировать эти процессы?

Ответ: Можно использовать метод ABC-анализа запасов, анализ данных о скорости оборачиваемости запасов, изучение процессов закупок и хранения товаров, анализ затрат на складское хранение.

Задание 15. Ваша компания сталкивается с проблемой неэффективного процесса закупок. Какие навыки проектирования и управления процессами вы примените для улучшения ситуации?

Ответ: В данной ситуации, я бы применил навыки проектирования процессов, такие как анализ бизнес-процессов, выявление узких мест, разработка новых процедур закупок. Для управления процессами, использовал бы методы управления изменениями, мониторинга и улучшения процессов.

Задание 16. Вам необходимо внедрить новую систему управления персоналом в компании. Какие навыки проектирования и внедрения процессов вы примените для успешного завершения этого проекта?

Ответ: Для успешного внедрения новой системы управления персоналом, я бы применил навыки проектирования процессов, такие как определение требований, разработка плана внедрения, тестирование системы. Также, использовал бы навыки управления проектами для координации действий и контроля процесса внедрения.

Задание 17. Ваша компания растет, и вам необходимо оптимизировать процессы взаимодействия между отделами. Какие навыки проектирования и управления процессами вы примените для этого?

Ответ: Для оптимизации процессов взаимодействия между отделами, я бы использовал навыки проектирования процессов, такие как моделирование текущих процессов, выявление узких мест и разработка новых процедур. Для управления процессом изменения, применил бы навыки коммуникации, принятия решений и контроля изменений.

6. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик:

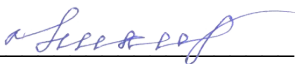
Никитина Н.В., д.э.н., доцент



(подпись)

Заведующий кафедрой:

Никитина Н.В., д.э.н., доцент



(подпись)

Заведующий выпускающей кафедрой:

Никитина Н.В., д.э.н., доцент



(подпись)