

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2026 13:00:50
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Товолжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании

Высшей школы экономики и

управления

Протокол от 29.05.2026 № 11

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств)
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Управление бизнес-процессами

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

магистратуры

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Стратегический менеджмент»

наименование образовательной программы

38.04.02 Менеджмент

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Алябьева Е. М., доцент Высшей школы
экономики и управления, к.э.н.

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-2	Способен моделировать бизнес-процессы и использовать методы их реорганизации в практической деятельности организации	ИПК-2.1. Строит, выбирает и адаптирует модель корпоративной системы управления организации ИПК-2.2. Осуществляет расчеты, прогнозирует, тестирует и верифицирует модели и методики стратегического управления организацией с учетом отраслевой специфики
ПК-3	Способен управлять организацией, подразделением, группой (командой) сотрудников, проектами и сетями	ИПК-3.1. Определяет потребность в ограниченных стратегических ресурсах на основе использования соответствующих методов, а также ключевые показатели эффективности их использования ИПК-3.2. Выстраивает организационные отношения и коммуникации в системе стратегического управления организацией с учетом отраслевых стандартов ИПК-3.3. Поддерживает и совершенствует систему контроля за использованием стратегических ресурсов организации ИПК-3.4. Обеспечивает взаимодействие между процессами в организации
ПК-5	Способен проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой на основе обобщения и критического оценивания результатов исследований актуальных проблем управления, полученных отечественными и зарубежными исследователями.	ИПК-5.1. Разрабатывает методологические основы построения системы стратегического управления организацией и проводит экспертизу практикуемых в ней методик в контексте непрерывности ведения бизнеса ИПК-5.2. Осуществляет контроль научно-исследовательской деятельности по стратегическому управлению организацией

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знает:

- требования к обеспечению сохранения коммерческой тайны;
- нормы профессиональной этики;
- нормы корпоративного управления и корпоративной культуры;
- теория управления изменениями;
- принципы и методы управления проектами;
- сущность и элементы процесса стратегического и оперативного планирования;
- положения законодательства Российской Федерации, национальных и международных стандартов, руководств и лучших практик по управлению рисками, управлению непрерывностью бизнеса и в чрезвычайных ситуациях;
- референтные модели зрелости процессного управления;
- референтные модели оценки систем управления;
- методы структурной декомпозиции процессов;
- международные стандарты в области управления процессами;
- принципы системного подхода;
- основы экономики, учета затрат и оценки эффективности;
- теория процессного управления
- принципы целеполагания, организационного планирования и прогнозирования
- внутренний и внешний контекст функционирования организации
- принципы теории управления изменениями

- сущность и принципы теории и концепции взаимодействия людей в подразделении, вопросы управления человеческим капиталом, мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и управления конфликтами
- план работ подразделения и планы работ работников подразделения
- требования к обеспечению сохранения коммерческой тайны
- теория процессного управления;
 - международные стандарты в области управления процессами;
 - принципы системного подхода;
 - типовые возможности программного обеспечения для управления процессами;
 - принципы системного подхода;
 - методы структурной декомпозиции процессов;
 - нотации моделирования процессов
 - методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон)
 - принципы и методы управления изменениями
 - локальные нормативные акты организации по управлению рисками;
 - требования к обеспечению сохранения коммерческой тайны; - сущность и элементы процесса стратегического и оперативного планирования;
 - ключевые показатели эффективности деятельности организации;
 - правила разработки методических документов;
 - методы структурной декомпозиции процессов;
 - принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов;
 - типовые возможности программного обеспечения для управления процессами;
 - теория процессного управления;

Умеет:

- адаптировать элементы системы риск-менеджмента к условиям функционирования организации, а также к новым бизнес-процессам и направлениям;
- организовывать процесс управления рисками в организации с учетом отраслевых стандартов;
- формулировать рекомендации по оптимизации процесса управления рисками;
- упорядочивать процесс управления рисками в целостную систему с четко определенными характеристиками и структурой;
- анализировать требования к системе процессного управления организации, исходя из стратегии организации, требований законодательства и регулирующих органов, международных, национальных и отраслевых стандартов;
- анализировать плановые и отчетные показатели системы процессного управления организации;
- проводить сравнительный анализ (бенчмаркинг) показателей систем процессного управления организаций;
- анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения;
- описывать бизнес-процессы с учетом рисков - оценивать ресурсы, необходимые для эффективного функционирования подразделения
- применять корпоративные документы и процедуры
- формулировать решения в рамках подразделения
- анализировать требования к системе процессного управления организации, исходя из стратегии организации, требований законодательства и регулирующих органов, международных, национальных и отраслевых стандартов
- анализировать плановые и отчетные показатели системы процессного управления организации
- планировать проекты по внедрению изменений
- анализировать, систематизировать и обобщать информацию
- организовывать процесс управления рисками в организации с учетом отраслевых стандартов;

- проводить диагностику существующей в организации практики управления рисками;
 - формулировать рекомендации по оптимизации процесса управления рисками;
 - упорядочивать процесс управления рисками в целостную систему с четко определенными характеристиками и структурой;
 - анализировать внутреннюю и внешнюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;
 - анализировать процесс управления рисками, его динамику, выявлять сильные и слабые стороны
 - применять стандарты в области риск-менеджмента и лучшие практики в области публичного представления организации в средствах массовой информации в области риск-менеджмента;
 - анализировать, проектировать, внедрять и контролировать процессы и административные регламенты;
 - анализировать, систематизировать и обобщать информацию;
- Владеет:**
- создание единой методологии построения системы управления рисками (политик, стандартов, регламентов, планов внедрения системы управления рисками;
 - разработка и экспертиза методик управления в чрезвычайных, кризисных ситуациях и управления непрерывностью бизнеса;
 - управление изменениями в ходе процесса управления рисками;
 - согласование целей системы процессного управления организации;
 - сбор информации о результатах работы действующей системы процессного управления организации;
 - формирование оперативного и тактического плана работ подразделения
 - обсуждение проблем работы подразделения путем проведения регулярных собраний внутри подразделения
 - подготовка предложений по существенным изменениям деятельности подразделения
 - определение заинтересованных сторон в проектировании или доработке системы процессного управления организации
 - согласование целей системы процессного управления организации
 - планирование внедрения или усовершенствования системы процессного управления организации
 - оценка эффективности внедрения или усовершенствования системы процессного управления организации
 - идентификация целей и критериев аудита системы процессного управления организации
 - анализ документов и данных, полученных в ходе аудита системы процессного управления организации
 - разработка и внедрение рекомендаций по построению структуры системы управления рисками с учетом международных стандартов корпоративного управления и специфики ведения бизнеса организации;
 - разработка форм отчетной документации по процессу управления рисками;
 - выявление и мониторинг рискованных ситуаций;
 - оценка соответствия экономической и функциональной эффективности системы процессного управления организации целям и требованиям к системе управления организацией

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1	Тема 1. Управление организацией в современных условиях	ПК-2 ПК-3 ПК-5
2	Тема 2. Бизнес-процессы современной организации	ПК-2 ПК-3 ПК-5

3	Тема 3. Управление организацией на основе бизнес-процессов	ПК-2 ПК-3 ПК-5
4	Тема 4. Совершенствование и реинжиниринг бизнес-процессов современной организации	ПК-2 ПК-3 ПК-5
5	Тема 5. Стандартизация бизнес-процессов современной организации	ПК-2 ПК-3 ПК-5

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен, курсовая работа.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«Неудовлетворительно» / 2
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«Удовлетворительно» / 3
		70-85,9	«Хорошо» / 4
Повышенный	86-100	86-100	«Отлично» / 5

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Перечень вопросов к защите курсового проекта /работы

1. Повышение эффективности организации бизнес-процессов организации
2. Анализ и организация инновационных бизнес-процессов организации
3. Совершенствование бизнес-процесса оперативного управления организацией
4. Совершенствование бизнес-процесса оценки рыночного потенциала организации
5. Совершенствование бизнес-процесса управления финансами организации
6. Совершенствование бизнес-процесса управления договорными отношениями организации
7. Совершенствование бизнес-процесса управления рисками в организации
8. Совершенствование бизнес-процесса развития организации

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

ПК-2. Способен моделировать бизнес-процессы и использовать методы их реорганизации в практической деятельности организации

1. Что такое процессный подход и какие действия должны осуществляться в рамках процессного подхода к управлению?
2. Что представляет собой функциональный подход к управлению предприятием?
3. Что такое бизнес-процесс?
4. Что такое идентификация бизнес-процессов и из каких этапов состоит эта деятельность?
5. Какие классификационные группы бизнес-процессов существуют и с какой

- целью осуществляется классификация процессов по данным группам?
6. Что такое формализация бизнес-процессов и с какой целью осуществляется эта деятельность на предприятии?
 7. Что такое моделирование бизнес-процессов и с какой целью проводится эта деятельность?
 8. Что такое иерархия бизнес-процессов и с какой целью необходимо выстроить иерархию процессов?
 9. Что такое реинжиниринг бизнес-процессов?
 10. Что такое пошаговое совершенствование процесса и в чем его отличие от реинжиниринга деятельности организации?

ПК-3. Способен управлять организацией, подразделением, группой (командой) сотрудников, проектами и сетями

11. Какие требования в области процессного управления предъявляются к руководителю организации?
12. В чем заключается риск-ориентированное мышление руководителя в процессе разработки и принятия управленческих решений?
13. Какова роль человеческого фактора в управлении процессами?
14. В чем особенность показателей бизнес-процесса?
15. Что такое ключевые показатели эффективности?
16. Из каких этапов состоит процесс разработки и внедрения KPI в практику деятельности организации?
17. Из каких этапов состоит процесс разработки и внедрения KPI в практику деятельности организации?
18. Из каких этапов состоит установка и расчет KPI для отдельного сотрудника предприятия?
19. В чем суть управления бизнес-процессом по рискованным (проблемным) точкам?
20. Что является целью внедрения инноваций в бизнес-процессы организации?
21. Как происходит управление инновациями на современном предприятии?

ПК-5. Способен проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой на основе обобщения и критического оценивания результатов исследований актуальных проблем управления, полученных отечественными и зарубежными исследователями.

22. Что является предпосылками внедрения процессного управления в практику деятельности современного предприятия?
23. Какие нормативные документы регламентируют деятельность организации по внедрению процессного управления?
24. В чем заключаются преимущества и недостатки процессного управления?
25. Как вы думаете, какие инструменты и методы могут быть наиболее эффективными для проектирования и контроллинга бизнес-процессов?
26. Какие факторы внешней среды являются условием осуществления реинжиниринга бизнес-процессов организации?
27. Что такое стандарт и каковы принципы стандартизации?
28. Каковы основные предпосылки осуществления стандартизации деятельности предприятия?
29. Из каких этапов состоит деятельность по разработке и утверждению стандартов исполнения бизнес-процессов предприятия?
30. Дайте объяснение, какие из показателей KPI не могут быть установлены и

почему:

- а) в ближайшие 10 лет сделать организацию доминирующей на рынке;
- б) обеспечить рост объема продаж в следующем году на 10%;
- в) заменить материалы на строительной площадке более инновационными;
- г) повысить уровень оплаты труда на 5% в следующем году;
- д) повысить квалификацию персонала в следующем году;
- е) обеспечить более высокий уровень прироста производительности труда;
- ж) сократить количество брака на 5% в течение следующего месяца.