



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине Б1.В.08 Управление бизнес-процессами в гостиничной индустрии и туризме

направление подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Управление деятельностью объектов туристской инфраструктуры

Одобен  
УМК факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

---

с учетом требований проф. стандарта

---

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

*ФИО, должность, ученая степень, звание*

*подпись, печать*

Разработчики:



*(подпись)*

старший преподаватель

*(занимаемая должность)*

А.С. Соболев

*(инициалы, фамилия)*

**Цель фонда оценочных средств.** Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.08 Управление бизнес-процессами в гостиничной индустрии и туризме». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Фонд оценочных средств включает** контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, контрольная работа, доклад-/презентация, практическое задание) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.08 Управление бизнес-процессами в гостиничной индустрии и туризме».

### 1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-3 Способен организовать, координировать и контролировать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-3.1	Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
	ПК-3.2	Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
ПК-5 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-5.1	Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационнокоммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
	ПК-5.2	Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг
	ПК-5.3	Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

### 2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

## 2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Бизнес-процесс как объект исследования	ПК-5.1, ПК-3.2	Тест, УО, КР	Тест
2	Классификация и идентификация бизнес-процессов	ПК-5.3, ПК-3.1	Тест, УО, Д	Тест
3	Современные подходы к моделированию бизнеспроцессов	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3	Тест, Пз	Тест
4	Методология функционального моделирования SADT	ПК-5.1, ПК-5.2	Тест, Пз, КР	Тест
5	Методология моделирования бизнес-процессов ARIS	ПК-3.1, ПК-3.2	Тест, Пз	Тест
6	Методология моделирования бизнес-процессов BPMN	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-5.1	Тест, Пз	Тест
7	Анализ и оптимизация бизнес-процессов	ПК-3.2, ПК-5.3	Тест, Пз	Тест
8	Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности	ПК-5.1, ПК-5.2	Тест, Пз	Тест

## 2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Контрольная работа	Задание по работе выполнено в полном объеме. Студент точно ответил на контрольные вопросы, свободно ориентируется в предложенном решении. Решения оформлены аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями	Отлично
	Задание по работе выполнено в полном объеме. Студент ответил на теоретические вопросы, испытывая небольшие затруднения. Качество оформления результатов работы не полностью соответствует требованиям	Хорошо
	Студент правильно выполнил задание к работе. Написал решения задач в установленной форме, представил решения большинства заданий, предусмотренных в работе. Студент не может полностью объяснить полученные результаты	Удовлетворительно
	Студент не выполнил все задания работы и не может объяснить полученные результаты	Неудовлетворительно
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

### **2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)**

#### **2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся**

##### **Общие критерии оценивания**

<b>Процент правильных ответов</b>	<b>Оценка</b>
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

##### **Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
1	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3
2	ПК-5.3
3	ПК-3.2, ПК-5.3
4	ПК-5.1
5	ПК-3.1, ПК-3.2
6	ПК-3.1, ПК-3.2
7	ПК-5.1, ПК-5.2
8	ПК-5.1, ПК-5.2

##### **Ключ ответов**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Номер ответа (или ответ, или соответствие)</b>
1	d
2	b
3	a
4	c

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
5	d
6	a
7	a
8	b

### Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что нужно использовать в качестве источника информации о бизнес-процессе?

- a. организационная структура
- b. интервью, политики, процедуры
- c. типовые отраслевые классификаторы
- d. всё перечисленное

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Как классифицируются процессы верхнего уровня?

- a. производственные и управляющие
- b. развития, управления, основные и вспомогательные
- c. руководящие
- d. бизнес-процессы

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Руководитель может утвердить документ или направить на доработку, а также и то и другое одновременно. Какой логический оператор этому соответствует?

- a. ИЛИ
- b. И
- c. исключаящее ИЛИ

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Стандартное определение бизнес-процесса

- a. набор функций, реализующих цели в рамках оргструктуры
- b. набор повторяющихся функций
- c. совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какая методология наиболее простая и лаконичная для описания бизнес-процесса?

- a. ARIS
- b. Cross-functional flowchart
- c. IDEF
- d. BPMN

№ 6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

ARIS - это

- a. методология объектного моделирования
- b. графический редактор



с. методология управления качеством

№ 7. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Согласно теории управления организацией "только после ....." можно переходить к автоматизации бизнес-процесса

- а. оптимизации
- б. запуска
- с. составления плана
- д. проведения мониторинга

№ 8. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

SADT (Structured Analysis and Design Technique) - технология структурного анализа и проектирования), основанная на концепции ...

- а. "запрос-ответ"
- б. "сущность-связь"
- с. "задание-контроль"

### **2.3.2. Контрольные работы для оценки компетенции «ПК-3.2»**

№ 1. Основы моделирования бизнес-процессов.

Функции и задачи моделирования. Организационная зрелость.

### **2.3.3. Контрольные работы для оценки компетенции «ПК-5.1»**

№ 2. Самостоятельная работа в среде визуализации бизнес-процессов ELMA.

1. Разработать регламент по оформлению загранпаспорта.
2. С помощью редактора процессов ELMA построить графический процесс по оформлению тура.

### **2.3.4. Контрольные работы для оценки компетенции «ПК-5.2»**

№ 3. Самостоятельная работа в среде визуализации бизнес-процессов ELMA.

1. Разработать регламент по оформлению загранпаспорта.
2. С помощью редактора процессов ELMA построить графический процесс по оформлению тура.

### **2.3.5. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-3.1»**

№ 4. Основные и вспомогательные бизнес-процессы.

Отличия основных и вспомогательных бизнес-процессов

### **2.3.6. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-5.3»**

№ 5. Основные и вспомогательные бизнес-процессы.

Отличия основных и вспомогательных бизнес-процессов

### **2.3.7. Практические задания для оценки компетенции «ПК-3.1»**

№ 6. Моделирование бизнес-процесса.

Описать процесс оказания туристской услуги с помощью редактора BPMN-studio

№ 7. Самостоятельная работа в среде визуализации бизнес-процессов ELMA.

С помощью редактора BPMN построить процесс приёма на работу менеджера

### **2.3.8. Практические задания для оценки компетенции «ПК-3.2»**

№ 8. Моделирование бизнес-процесса.

Описать процесс оказания туристской услуги с помощью редактора BPMN-studio  
*№ 9. Самостоятельная работа в среде визуализации бизнес-процессов ELMA.*

С помощью редактора BPMN построить процесс приёма на работу менеджера  
*№ 10. Оптимизация процесса.*

Оптимизировать бизнес-процесс, найдя ошибку реализации процесса на графической схеме

*№ 11. Оптимизация с точки зрения организационной зрелости.*

Выбрать компании, которые достигли организационной зрелости для того, чтобы строить/оптимизировать/автоматизировать бизнес-процессы. Дать их основные экономические и отраслевые характеристики.

### **2.3.9. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.1»**

*№ 12. Моделирование бизнес-процесса.*

Описать процесс оказания туристской услуги с помощью редактора BPMN-studio

*№ 13. Самостоятельная работа в среде визуализации бизнес-процессов ELMA.*

С помощью нотации описать бизнес-процесс бронирования авиабилетов

*№ 14. Оптимизация процесса.*

Оптимизировать бизнес-процесс, найдя ошибку реализации процесса на графической схеме

### **2.3.10. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.2»**

*№ 15. Моделирование бизнес-процесса.*

Описать процесс оказания туристской услуги с помощью редактора BPMN-studio

### **2.3.11. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.3»**

*№ 16. Моделирование бизнес-процесса.*

Описать процесс оказания туристской услуги с помощью редактора BPMN-studio

## **3. Промежуточная аттестация**

### **3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности**

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

### 3.2. Вопросы к зачету с оценкой

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Определения бизнес-процесса	ПК-3.1, ПК-3.2
2.	Организационная зрелость. Классификация бизнес-процессов (по уровню значимости, структуре, назначению).	ПК-3.1, ПК-3.2
3.	Методологии бизнес-моделирования	ПК-3.1, ПК-3.2
4.	Сущность методологии SADT	ПК-5.2, ПК-5.3
5.	Основные элементы нотации ARIS	ПК-5.1, ПК-5.2
6.	Управление бизнес-процессами. Нотация BPM.	ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3
7.	Методики анализа бизнес-процессов (анализ ресурсного окружения, характеристик процесса, результатов имитационного моделирования, рисков)	ПК-3.1, ПК-3.2
8.	Измерение параметров и характеристик процесса. Обработка результатов измерения.	ПК-3.1, ПК-3.2

### 3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### 3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

#### Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

#### Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3
2	ПК-5.3
3	ПК-3.2, ПК-5.3
4	ПК-5.1
5	ПК-3.1, ПК-3.2
6	ПК-3.1, ПК-3.2
7	ПК-5.1, ПК-5.2
8	ПК-5.1, ПК-5.2

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	d
2	b
3	a
4	c
5	d
6	a
7	a
8	b

### **Перечень тестовых вопросов**

*№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Что нужно использовать в качестве источника информации о бизнес-процессе?

- a. организационная структура
- b. интервью, политики, процедуры
- c. типовые отраслевые классификаторы
- d. всё перечисленное

*№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Как классифицируются процессы верхнего уровня?

- a. производственные и управляющие
- b. развития, управления, основные и вспомогательные
- c. руководящие
- d. бизнес-процессы

*№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Руководитель может утвердить документ или направить на доработку, а также и то и другое одновременно. Какой логический оператор этому соответствует?

- a. ИЛИ
- b. И
- c. исключаящее ИЛИ

*№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Стандартное определение бизнес-процесса

- a. набор функций, реализующих цели в рамках оргструктуры
- b. набор повторяющихся функций
- c. совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы

*№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какая методология наиболее простая и лаконичная для описания бизнес-процесса?

- a. ARIS
- b. Cross-functional flowchart
- c. IDEF
- d. BPMN

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

ARIS - это

- a. методология объектного моделирования
- b. графический редактор
- c. методология управления качеством

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Согласно теории управления организацией "только после ....." можно переходить к автоматизации бизнес-процесса

- a. оптимизации
- b. запуска
- c. составления плана
- d. проведения мониторинга

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

SADT (Structured Analysis and Design Technique) - технология структурного анализа и проектирования), основанная на концепции ...

- a. "запрос-ответ"
- b. "сущность-связь"
- c. "задание-контроль"