



**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.09 Управление бизнес-процессами в гостиничной индустрии и туризме

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управлением гостиничным комплексом и иными средствами размещения

Одобрено
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.09 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.09 Управление бизнес-процессами в гостиничной индустрии и туризме».

1. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенция | Индикаторы компетенций | Результаты обучения |
|---|------------------------|--|
| ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-1.1 | Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение |
| | ПК-1.2 | Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале |
| | ПК-1.3 | Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания |
| ПК-2 Способен обеспечивать координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства | ПК-2.1 | Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | ПК-2.2 | Способен осуществлять выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства |
| | ПК-2.3 | Способен использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса |

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-2.1, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-2.2, ПК-2.3 | Тест, УО, КР | Тест |
| 2 | Классификация и идентификация бизнес-процессов | ПК-2.1, ПК-1.2 | Тест, УО, Д | Тест |
| 3 | Современные подходы к моделированию бизнеспроцессов | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 | Тест, Пз | Тест |
| 4 | Методология функционального моделирования SADT | ПК-1.3, ПК-2.1 | Тест, Пз, КР | Тест |
| 5 | Методология моделирования бизнес-процессов ARIS | ПК-1.3, ПК-2.1 | Тест, Пз | Тест |
| 6 | Методология моделирования бизнес-процессов BPMN | ПК-1.1, ПК-1.3, ПК-2.1 | Тест, Пз | Тест |
| 7 | Анализ и оптимизация бизнес-процессов | ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-2.2, ПК-2.3 | Тест, Пз | Тест |
| 8 | Сбалансированная система показателей и ключевые показатели эффективности | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 | 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 |

| Оценочное средство | Критерии оценивания | Шкала оценивания |
|---------------------------|---|-------------------------|
| 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 |

| Оценочное средство | Критерии оценивания | Шкала оценивания |
|---------------------------|--|-------------------------|
| 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 |

| Оценочное средство | Критерии оценивания | Шкала оценивания |
|---------------------------|--|-------------------------|
| 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

| 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-2.1 |
| 2 | ПК-1.3, ПК-2.1 |
| 3 | ПК-1.3, ПК-2.1 |
| 4 | ПК-1.1, ПК-1.3 |
| 5 | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |
| 6 | ПК-1.3, ПК-2.1 |
| 7 | ПК-2.1 |
| 8 | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |

Ключ ответов

| № вопроса в тесте | Номер ответа (или ответ, или соответствие) |
|--------------------------|---|
| 1 | с |
| 2 | а |
| 3 | а |
| 4 | б |

| № вопроса в тесте | Номер ответа (или ответ, или соответствие) |
|-------------------|--|
| 5 | d |
| 6 | c |
| 7 | c |
| 8 | c |

Перечень тестовых вопросов

№ 1. 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

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

ARIS - это

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

№ 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. исключающее ИЛИ
- c. И

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. "запрос-ответ"
- b. "задание-контроль"

с. "сущность-связь"

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

Как классифицируются процессы верхнего уровня?

- а. бизнес-процессы
- б. производственные и управляющие
- с. развития, управления, основные и вспомогательные
- д. руководящие

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

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

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

2.3.2. Контрольные работы для оценки компетенции «ПК-1.3»

№ 1. Основы моделирования бизнес-процессов.

Функции и задачи моделирования. Организационная зрелость.

№ 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.

2.3.3. Контрольные работы для оценки компетенции «ПК-2.1»

№ 3. Основы моделирования бизнес-процессов.

Функции и задачи моделирования. Организационная зрелость.

№ 4. 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. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-2.1»

№ 5. Основные и вспомогательные бизнес-процессы.

Отличия основных и вспомогательных бизнес-процессов

2.3.5. Практические задания для оценки компетенции «ПК-2.1»

№ 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

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

С помощью нотации описать бизнес-процесс бронирования авиабилетов

№ 9. Оптимизация процесса.

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

2.3.6. Практические задания для оценки компетенции «ПК-2.2»

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

С помощью редактора BPMN построить процесс приёма на работу менеджера

№ 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.

2.3.7. Практические задания для оценки компетенции «ПК-2.3»

№ 12. 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-1.3»

№ 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

2.3.9. Практические задания для оценки компетенции «ПК-1.1»

№ 15. Оптимизация процесса.

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

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-2.1 |
| 2. | Организационная зрелость. Классификация бизнес-процессов (по уровню значимости, структуре, назначению). | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |
| 3. | Методологии бизнес-моделирования | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |
| 4. | Сущность методологии SADT | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |
| 5. | Основные элементы нотации ARIS | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |
| 6. | Управление бизнес-процессами. Нотация BPM. | ПК-1.3, ПК-2.1 |
| 7. | Методики анализа бизнес-процессов (анализ ресурсного окружения, характеристик процесса, результатов имитационного моделирования, рисков) | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |
| 8. | Измерение параметров и характеристик процесса. Обработка результатов измерения. | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |

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-2.1 |
| 2 | ПК-1.3, ПК-2.1 |
| 3 | ПК-1.3, ПК-2.1 |
| 4 | ПК-1.1, ПК-1.3 |
| 5 | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |
| 6 | ПК-1.3, ПК-2.1 |
| 7 | ПК-2.1 |
| 8 | ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3 |

Ключ ответов

| № вопроса в тесте | Номер ответа (или ответ, или соответствие) |
|-------------------|--|
| 1 | с |
| 2 | а |
| 3 | а |
| 4 | b |
| 5 | d |
| 6 | с |
| 7 | с |
| 8 | с |

Перечень тестовых вопросов

№ 1. 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

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

ARIS - это

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

№ 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. исключающее ИЛИ
- c. И

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Как классифицируются процессы верхнего уровня?

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

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

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

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