



**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 сервиса и сервисных технологий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.10 Организация деятельности предприятий сервиса

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-
ресторанного сервиса

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)

доцент

(занимаемая должность)

Н.А. Антонова

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.10 Организация деятельности предприятий сервиса». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, доклад/презентация, глоссарий по предмету, практическое задание, эссе) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.10 Организация деятельности предприятий сервиса».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ПК-1.1	Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею
	ПК-1.2	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности
	ПК-1.3	Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
ПК-3 Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг	ПК-3.1	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления процессами, обеспечивающими предоставление персональных услуг, с учетом национальной, культурной и региональной специфики
	ПК-3.2	Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения
	ПК-3.3	Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей

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	Технологии создания сервисного предприятия	ПК-1.1, ПК-3.1	Тест, Д, Гл	Тест
2	Риск-ориентированное управление	ПК-1.3, ПК-3.2	Тест, Пз, Эссе	Тест
3	Трендпрогнозирование как инструмент для бизнеса	ПК-1.3, ПК-1.2	Тест, Пз	Тест
4	Бизнес-модели предприятий как концептуальный подход к управлению организации	ПК-1.3, ПК-1.2	Тест, Пз	Тест
5	Процессно-ориентированный подход в управлении	ПК-3.2, ПК-3.1	Тест, Пз, Д	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
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
Глоссарий по предмету	В результате работы студента представлены основные соответствующие термины. Присутствует многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины. Оформление результатов соответствует требованиям и представлено в срок	Отлично
	Студентом проработан материал источников, выбраны главные термины, непонятные слова, подобраны и записаны основные определения или расшифровка понятий, критически осмыслены подобранные определения и предпринята попытка их модифицировать, работа оформлена и представлена в срок	Хорошо
	Студентом проработан материал источников, выбраны главные термины, непонятные слова, работа оформлена и представлена в срок	Удовлетворительно
	Студентом не был проработан материал источников, выбраны не все главные термины (в малом количестве), работа не оформлена и/или представлена не в срок	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
Эссе	Результаты работы написаны в соответствии со структурой анализируемой теории, при написании использованы дополнительные источники. Студент демонстрирует глубокое знание темы, сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Результат логически выстроен, стилистически грамотно описан	Отлично
	Результаты работы написаны в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно полное владение темой, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Результат логически выстроен, стилистически грамотно описан	Хорошо
	Присутствует нарушение структуры в представленных результатах работы. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Результат работы содержит стилистические и орфографические ошибки	Удовлетворительно
	Описанный результат работы не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом	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-3.1
2	ПК-3.2
3	ПК-1.2
4	ПК-1.2
5	ПК-3.2
6	ПК-3.2
7	ПК-3.1, ПК-3.2
8	ПК-1.3
9	ПК-1.3
10	ПК-3.1, ПК-3.2
11	ПК-3.2
12	ПК-1.1
13	ПК-3.2
14	ПК-1.3

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	a
3	b
4	b, d, e
5	d
6	c
7	a
8	c
9	ВОЗМОЖНОСТЬ
10	c
11	неопределенностью
12	c
13	a
14	c

Перечень тестовых вопросов

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

Как называется подход к управлению, в котором каждый сотрудник обеспечивает жизнедеятельность конкретных бизнес-процессов, непосредственно участвуя в них?

- a. процессный
- b. динамический
- c. воспроизводственный
- d. функциональный

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

Как называется подход к управлению, в котором каждый сотрудник обеспечивает жизнедеятельность конкретных бизнес-процессов, непосредственно участвуя в них?

- a. процессный
- b. воспроизводственный
- c. функциональный
- d. динамический

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

Известное рыночное пространство по теории Чан Кими и Рене Моборна представлено метафорой

- a. голубой океан
- b. алый океан
- c. зеленый океан

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

Дон Дебелака выделяет 6 важнейших критериев успешной бизнес-модели, деля их на 2 группы «зелёный свет» и «красный свет». Выделите критерии, которые он относил к группе "зеленый свет"

- a. финансирование деятельности компании
- b. предложение значимой ценности клиентам
- c. обеспечение удовлетворенности клиентов
- d. предложение продуктов и услуг, обеспечивающих высокую прибыль
- e. привлечение клиентов, обладающих высокой ценностью
- f. упрочение положения компании на рынке

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

Внедрение новых технологий ведет к появлению риска

- a. коммерческого
- b. ошибок менеджера
- c. финансового
- d. производственного

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

При вероятности альтернативного исхода 30 % - риск считается

- a. редким
- b. маловероятным

- c. вероятным
- d. частым
- e. определенным

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

Найдите правильное определение понятия "основной бизнес-процесс"

- a. процессы, ориентированные на оказание услуг, являющиеся целевыми объектами создания предприятия и обеспечивающие получение дохода
- b. процессы, предназначенные для жизнеобеспечения основных и сопутствующих процессов и ориентированные на поддержку их специфических черт
- c. процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и предприятия в целом
- d. процессы совершенствования услуги, процессы развития технологий, процессы модификации оборудования

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

Бизнес-идея – это

- a. Характеризует, каким образом компания ведет свой бизнес, действует и конкурирует на рынке, какие ключевые факторы, уникальные возможности и компетенции определяют ее успех
- b. Упрощенное концептуальное представление бизнеса и механизм его функционирования, описывающее логику и способы ведения бизнеса.
- c. Это концепция бизнеса, которая связана с пониманием ценности, предлагаемой потребителю
- d. Это отправная точка, с которой начинается каждое новое предприятие

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

Экономисты развитых стран рассматривают управленческие риски в формате трехмерной модели, имеющей три измерения: первое - риск как опасность, второе - риск как неопределенность, третье - риск как

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

Фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения резких, скачкообразных улучшений в таких ключевых показателях результативности, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность - это

- a. реорганизация
- b. бенчмаркинг
- c. реинжиниринг
- d. реструктуризация

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

Риск - это деятельность в ситуации неизбежного выбора, связанная с

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

Функционирование системы обеспечивается связями между элементами системы, среди них выделяются генетические порождения - в этом случае

- a. один элемент системы под воздействием других элементов приобретает новые свойства

- в. элементы системы взаимодействуют с другими
- с. один объект является основой для появления другого

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

Мезоэкономические риски - это риски, формируемые на уровне

- а. специфических сфер бизнеса
- б. отдельных сфер национальной экономики
- с. отдельных предприятий

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

Генри Чесбор, ведущий теоретик исследовательского направления в сфере инновационного менеджмента, автор книг «Открытые инновации. Создание прибыльных технологий» и «Открытые бизнес модели. Как преуспеть в новых инновационных условиях», определил бизнес - модель как общую схему сочетания идеи или технологии с

- а. затратами организации
- б. ценностями потребителя
- с. экономическими результатами

2.3.2. Глоссарий по предмету для оценки компетенции «ПК-1.1»

№ 1. Социально-экономическая организация как система,.

Подготовить материал по следующим вопросам:

структура системы, подсистемы, функциональные системы в ней (связи); организация как морфологическая структура, функциональная структура, информационная структура; «вход в систему», «выход из системы», «эмерджентность», агрегирование в организации, негэнтропия; социокультурные услуги, сервисный продукт, виды и формы организаций сервиса

2.3.3. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-1.2»

№ 2. Анализ 5 сил Портера - методика для анализа отрасли и выработки стратегии бизнеса . Гарвардская школа бизнеса: привлекательность ведения бизнеса в конкретной отрасли.

Подготовьте сообщения (выбор тем по первой букве фамилии)

1. Модель анализа «пяти сил» конкурентной среды М.Портера. Один из существующих факторов, влияющих на уровень концентрации на рынке и на поведение предприятий отрасли – наличие и высота барьеров входа (факторы и обстоятельства правового, организационного, технологического, экономического, финансового характера, препятствующие новым хозяйствующим субъектам вступить на данный рынок и на равных конкурировать с уже действующими субъектами Барьеры выхода – разновидность барьеров входа. Структурные барьеры и поведенческие барьеры.

2. STEEP (PEST) - анализ - модель для исследования внешнего окружения отрасли .

3. Методические подходы к анализу отрасли А.Томпсона

4. Метод оценки конкурентоспособности отрасли Р.А.Фатхутдинов

5. Оценка инвестиционной привлекательности как фактор конкурентоспособности отрасли

2.3.4. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-3.2»

№ 3. Бизнес-процессы развития.

Бизнес-процессы, целью которых является получение прибыли в долгосрочной

перспективе, бизнес-процессы совершенствования и развития деятельности организации. - инвестиционные виды деятельности, где усилия прикладываются сегодня, а результаты получаются по прошествии определенного периода . Рассмотрите каждую группу этих процессов, как они реализуются на предприятиях

2.3.5. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-3.3»

№ 4. Бизнес-процессы развития.

Бизнес-процессы, целью которых является получение прибыли в долгосрочной перспективе, бизнес-процессы совершенствования и развития деятельности организации. - инвестиционные виды деятельности, где усилия прикладываются сегодня, а результаты получаются по прошествии определенного периода . Рассмотрите каждую группу этих процессов, как они реализуются на предприятиях

2.3.6. Эссе для оценки компетенции «ПК-1.3»

№ 5. Основные вехи развития риск-менеджмента в человеческой истории.

Основные положения концепций риска Н.Лумана, Э.Гиденса, У.Бека

2.3.7. Практические задания для оценки компетенции «ПК-1.3»

№ 6. Основные классификации рисков.

Распределение риска на конкретные группы по определенным признакам для достижения поставленных целей: по источнику возникновения, по причине появления, по отношению к страхованию и т.д.

№ 7. Составление матрицы рисков.

Используя механизм для повышения видимости рисков и помощи в принятии управленческих решений. (при оценке риска, для определения уровня риска (категория степень вероятности риска и категория степень допустимости риска, тяжести последствий) -составить матрицу рисков для конкретного вида услуг на конкретном предприятии

№ 8. Матрица Потребительский тренд – идея.

Прочитать книги по трендпрогнозированию в бизнесе. По одной составить отзыв, определив моменты, которые кажутся интересными в использовании в построении сервисных продуктов

«Исследование трендов», Мартин Реймонд

«Опережающее мышление. Как увидеть новый тренд раньше других», Джоэл Баркер

«Просчитать будущее. Кто кликнет, купит, совет или умрет», Эрик Сигель

«Сигнал и шум. Почему одни прогнозы сбываются, а другие – нет», Нейт Сильвер

№ 9. Основные подходы к разработке бизнес-модели предприятия.

Раскрыть сущность подходов к бизнес-моделированию, используя прикрепленный файл "2 Материалы с бизнес-моделированию" - прикрепить в Форлабс word-файл (подписать Задание 2)

1. Подход Чана Кима и Рене Моборна книга ? «Стратегии голубого океана». Как стратегию "голубого океана" использовала компания натуральной косметики The Body Shop?

2.Подход А. Дон Дебелак Книга «Бизнес-модели: Принципы создания процветающей организации»

3. Подход Адриана Сливотски «Миграция ценности. Что будет с Вашим бизнесом

послезавтра» Какое отражение процессы миграции ценности, основанные на изменениях в бизнес-моделях конкурирующих в отрасли компаний, нашли в индустрии красоты?

4 Практический метод разработки инновационных бизнес-моделей Оливер Гассман, Каролин Франкенбергер, Микаэла Шик

№ 10. Бизнес-модель Остервальдера или Business Model Canvas.

1. Проанализируйте, как работать с Business Model Canvas, предложенной Остервальдером и Пенье, и графически представьте Канву бизнес-модели одного из предприятий персональных услуг здесь можно делать канву <https://canvanizer.com/>,

но нужна регистрация

2. Предложите минимум 3 бизнес-модели, которые можно использовать на рассматриваемом сервисном предприятии.

Для каждой бизнес-модели описать

- потенциальные выгоды от ее использования,
- дополнительные ресурсы, компетенции, необходимые для ее реализации,
- возможные риски при внедрении новых бизнес моделей.

3. Используя инструмент "Стратегическая канва" (Ким Чан и Рене Моборн — «Стратегия голубого океана. Как найти или создать рынок, свободный от других игроков»), постройте стратегию инновации ценности для рассматриваемой в вашем проекте организации: определите ключевые факторы отрасли, оцените каждый фактор для вашего продукта. Продолжите анализ, используя "аналитическую решетку".

Определить предприятие, предоставляющее персональные услуги. Заполнить по нему Business Model Canvas. Определить изменения, которые могут лечь в бизнес-модель

2.3.8. Практические задания для оценки компетенции «ПК-3.1»

№ 11. Процессноориентированный подход к управлению организацией, обеспечивающие бизнес-процессы и бизнес-процессы развития.

1. Выбрать предприятие, оказывающее персональные услуги.

Выбрать один основной бизнес-процесс - обозначить его

Составить карту услуги глазами клиента

Выделите на карте места, на ваш взгляд, способные создать критический эпизод

2. Какой конечный ценный продукт всего процесса и каждого сотрудника, участвующего в нем?

3. Опишите основной бизнес процесс: содержание, цели процесса, результаты, показатели, входы, выходы, ресурсы, поставщики, владелец и т.д., исполнители - по примеру из лекции

4. Подумайте, что в данном процессе вы смогли бы (захотели) подвергнуть реинжинирингу, реструктуризации или оптимизации. Какими методами?

№ 12. Бизнес-процессы управления и развития.

Выделить проблему, которая интересна вам, из ряда проблем Управления персоналом (можно определить другую проблему):

1. Поиск и прием на предприятие сотрудников – Определение потребности в кадрах на предприятии – Подбор кадров – Организация набора рабочих и служащих требуемых специальностей и квалификации в соответствии со штатным расписанием – Тестирование

работников при приеме на работу². Прогнозирование потребности в кадрах на предприятии³. Обучение и профессиональный рост – Организация работ по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров – Организация работы по аттестации кадров – Разработка системы замещения руководителей⁴. Режим рабочего времени– Ведение табельного учета– Составление графиков рабочего времени – Контроль за графиками рабочего времени – Учет фактически отработанного времени – Проведение анализа использования рабочего времени⁵. Организация работ по нормированию труда на предприятии⁶. Регистрация и учет – Контроль численности – Штатное расписание – Трудовые споры и соглашения – Организация учета кадров ⁷. Оплата труда и мотивация – Система оплаты труда – Контроль за правилами оплаты труда⁸. Организация труда

II. Найти, какие новшества/нововведения появились последнее время для решения данной управленческой проблемы (в отрасли как персональных услуг, так в и других отраслях, но можно использовать) - описать содержание новшества/нововведения, указать чем оно вас заинтересовало, в чем его преимущества, какие есть проблемы использования.

III. Проанализировать это новшество: по содержанию, по степени новизны, по характеру применения, по стимулу появления, по масштабу, по месту в системе.

2.3.9. Практические задания для оценки компетенции «ПК-3.2»

№ 13. Бизнес-процессы управления и развития.

Выделить проблему, которая интересна вам, из ряда проблем Управления персоналом (можно определить другую проблему):

1. Поиск и прием на предприятие сотрудников– Определение потребности в кадрах на предприятии – Подбор кадров – Организация набора рабочих и служащих требуемых специальностей и квалификации в соответствии со штатным расписанием – Тестирование работников при приеме на работу². Прогнозирование потребности в кадрах на предприятии³. Обучение и профессиональный рост – Организация работ по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров – Организация работы по аттестации кадров – Разработка системы замещения руководителей⁴. Режим рабочего времени– Ведение табельного учета– Составление графиков рабочего времени – Контроль за графиками рабочего времени – Учет фактически отработанного времени – Проведение анализа использования рабочего времени⁵. Организация работ по нормированию труда на предприятии⁶. Регистрация и учет – Контроль численности – Штатное расписание – Трудовые споры и соглашения – Организация учета кадров ⁷. Оплата труда и мотивация – Система оплаты труда – Контроль за правилами оплаты труда⁸. Организация труда

II. Найти, какие новшества/нововведения появились последнее время для решения данной управленческой проблемы (в отрасли как персональных услуг, так в и других отраслях, но можно использовать) - описать содержание новшества/нововведения, указать чем оно вас заинтересовало, в чем его преимущества, какие есть проблемы использования.

III. Проанализировать это новшество: по содержанию, по степени новизны, по характеру применения, по стимулу появления, по масштабу, по месту в системе.

№ 14. Бизнес-процессы управления.

К данной группе бизнес-процессы относят:

- процессы, которые обеспечивают выживание, конкурентоспособность и развитие организации и регулируют ее текущую деятельность;
- процессы, прямой целью которых является управление деятельностью организации.

На примере конкретной организации опишите несколько бизнес-процессов управления.

2.3.10. Практические задания для оценки компетенции «ПК-3.3»

№ 15. Бизнес-процессы управления и развития.

Выделить проблему, которая интересна вам, из ряда проблем Управления персоналом (можно определить другую проблему):

1. Поиск и прием на предприятие сотрудников – Определение потребности в кадрах на предприятии – Подбор кадров – Организация набора рабочих и служащих требуемых специальностей и квалификации в соответствии со штатным расписанием – Тестирование работников при приеме на работу
2. Прогнозирование потребности в кадрах на предприятии
3. Обучение и профессиональный рост – Организация работ по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров – Организация работы по аттестации кадров – Разработка системы замещения руководителей
4. Режим рабочего времени – Ведение табельного учета – Составление графиков рабочего времени – Контроль за графиками рабочего времени – Учет фактически отработанного времени – Проведение анализа использования рабочего времени
5. Организация работ по нормированию труда на предприятии
6. Регистрация и учет – Контроль численности – Штатное расписание – Трудовые споры и соглашения – Организация учета кадров
7. Оплата труда и мотивация – Система оплаты труда – Контроль за правилами оплаты труда
8. Организация труда
II. Найти, какие новшества/нововведения появились последнее время для решения данной управленческой проблемы (в отрасли как персональных услуг, так в и других отраслях, но можно использовать) - описать содержание новшества/нововведения, указать чем оно вас заинтересовало, в чем его преимущества, какие есть проблемы использования.
III. Проанализировать это новшество: по содержанию, по степени новизны, по характеру применения, по стимулу появления, по масштабу, по месту в системе.

№ 16. Бизнес-процессы управления.

К данной группе бизнес-процессы относят:
• процессы, которые обеспечивают выживание, конкурентоспособность и развитие организации и регулируют ее текущую деятельность;
• процессы, прямой целью которых является управление деятельностью организации.

На примере конкретной организации опишите несколько бизнес-процессов управления.

3. Промежуточная аттестация

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

Экзамен 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.

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

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета.

Результаты экзамена 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 экзамен 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 экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Социально-экономическая организация как система, структура системы, подсистемы, функциональные системы в ней (связи); организация как морфологическая структура, функциональная структура, информационная структура; «вход в систему», «выход из системы», «эмерджентность», агрегирование в организации, негэнтропия;	ПК-3.1
2.	Сравнение проектного, процессного и продуктового подходов в организационной деятельности	ПК-3.1
3.	Анализ 5 сил Портера - методика для анализа отрасли и выработки стратегии бизнеса . Гарвардская школа бизнеса: привлекательность ведения бизнеса в конкретной отрасли.	ПК-1.1
4.	СТЕР анализ - метод оценки внешней среды, в которой существует компания.	ПК-1.1
5.	Понятие риски и бизнесе. Мезоэкономические риски	ПК-1.3
6.	Этапы процесса управления риском в предпринимательской деятельности	ПК-1.3
7.	Производственные риски на предприятиях сферы персональных услуг	ПК-1.3
8.	Репутационные риски	ПК-1.3
9.	Понятие "степень допустимости риска" и "степень вероятности риска"	ПК-1.3
10.	Понятие "тренд". Трендпрогнозирование. Основные понятия в области прогнозирования трендов в бизнесе.	ПК-1.3
11.	Использование матрицы потребительских трендов в разработке сервисных продуктов	ПК-1.3
12.	Понятие бизнес-модель. Связь со стратегией.	ПК-1.3
13.	Определение бизнес-модели Генри Чесбора, основные положения теории	ПК-1.3
14.	Критерии успешной бизнес-модели Дона Дебелака	ПК-1.3
15.	Теория Чан Кими и Рене Моборна. Стратегии голубого океана	ПК-1.3
16.	Теория создания ценности Андриан Сливотский. "Эффективные комбинации в бизнес-шахматах".	ПК-1.3

№	Вопрос	Код компетенции
17.	Процессноориентированный подход к управлению организацией , обеспечивающие бизнес-процессы и бизнес-процессы развития	ПК-3.2
18.	Разработка и анализ процесса взаимодействия покупателя и продавца «построение сценария» Измерение показателей процесса обслуживания	ПК-3.2, ПК-3.3
19.	Бизнес-процессы управления и развития	ПК-3.2, ПК-3.3
20.	Бизнес-процессы управления	ПК-3.3

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-3.1
2	ПК-3.2
3	ПК-1.2
4	ПК-1.2
5	ПК-3.2
6	ПК-3.2
7	ПК-3.1, ПК-3.2
8	ПК-1.3
9	ПК-1.3
10	ПК-3.1, ПК-3.2
11	ПК-3.2
12	ПК-1.1
13	ПК-3.2
14	ПК-1.3

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	a

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
3	b
4	b, d, e
5	d
6	c
7	a
8	c
9	возможность
10	c
11	неопределенностью
12	c
13	a
14	c

Перечень тестовых вопросов

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

Как называется подход к управлению, в котором каждый сотрудник обеспечивает жизнедеятельность конкретных бизнес-процессов, непосредственно участвуя в них?

- a. процессный
- b. динамический
- c. воспроизводственный
- d. функциональный

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

Как называется подход к управлению, в котором каждый сотрудник обеспечивает жизнедеятельность конкретных бизнес-процессов, непосредственно участвуя в них?

- a. процессный
- b. воспроизводственный
- c. функциональный
- d. динамический

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

Известное рыночное пространство по теории Чан Кими и Рене Моборна представлено метафорой

- a. голубой океан
- b. алый океан
- c. зеленый океан

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

Дон Дебелака выделяет 6 важнейших критериев успешной бизнес-модели, деля их на 2 группы «зелёный свет» и «красный свет». Выделите критерии, которые он относил к группе "зеленый свет"

- a. финансирование деятельности компании
- b. предложение значимой ценности клиентам

- c. обеспечение удовлетворенности клиентов
- d. предложение продуктов и услуг, обеспечивающих высокую прибыль
- e. привлечение клиентов, обладающих высокой ценностью
- f. упрочение положения компании на рынке

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

Внедрение новых технологий ведет к появлению риска

- a. коммерческого
- b. ошибок менеджера
- c. финансового
- d. производственного

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

При вероятности альтернативного исхода 30 % - риск считается

- a. редким
- b. маловероятным
- c. вероятным
- d. частым
- e. определенным

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

Найдите правильное определение понятия "основной бизнес-процесс"

- a. процессы, ориентированные на оказание услуг, являющиеся целевыми объектами создания предприятия и обеспечивающие получение дохода
- b. процессы, предназначенные для жизнеобеспечения основных и сопутствующих процессов и ориентированные на поддержку их специфических черт
- c. процессы, охватывающие весь комплекс функций управления на уровне каждого бизнес-процесса и предприятия в целом
- d. процессы совершенствования услуги, процессы развития технологий, процессы модификации оборудования

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

Бизнес-идея – это

- a. Характеризует, каким образом компания ведет свой бизнес, действует и конкурирует на рынке, какие ключевые факторы, уникальные возможности и компетенции определяют ее успех
- b. Упрощенное концептуальное представление бизнеса и механизм его функционирования, описывающее логику и способы ведения бизнеса.
- c. Это концепция бизнеса, которая связана с пониманием ценности, предлагаемой потребителю
- d. Это отправная точка, с которой начинается каждое новое предприятие

№ 9. Задание открытой формы. Введите ответ.

Экономисты развитых стран рассматривают управленческие риски в формате трехмерной модели, имеющей три измерения: первое - риск как опасность, второе - риск как неопределенность, третье - риск как

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

Фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения резких, скачкообразных улучшений в таких ключевых показателях результативности, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность - это

- a. реорганизация
- b. бенчмаркинг
- c. реинжиниринг
- d. реструктуризация

№ 11. Задание открытой формы. Введите ответ.

Риск - это деятельность в ситуации неизбежного выбора, связанная с

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

Функционирование системы обеспечивается связями между элементами системы, среди них выделяются генетические порождения - в этом случае

- a. один элемент системы под воздействием других элементов приобретает новые свойства
- b. элементы системы взаимодействуют с другими
- c. один объект является основой для появления другого

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

Мезоэкономические риски - это риски, формируемые на уровне

- a. специфических сфер бизнеса
- b. отдельных сфер национальной экономики
- c. отдельных предприятий

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

Генри Чесбор, ведущий теоретик исследовательского направления в сфере инновационного менеджмента, автор книг «Открытые инновации. Создание прибыльных технологий» и «Открытые бизнес модели. Как преуспеть в новых инновационных условиях», определил бизнес - модель как общую схему сочетания идеи или технологии с

- a. затратами организации
- b. ценностями потребителя
- c. экономическими результатами