

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель ОПОП

 В. И. Сыряжкин

« 27 » сентября 2022 г.

Оценочные материалы  
текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

**Моделирование бизнес-процессов**

по направлению подготовки

**27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) подготовки:

**Управление качеством в производственно-технологических системах**

Форма обучения

**Очная**

Квалификация

**Бакалавр**

## 1. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины (индикатор достижения компетенции)	Планируемые образовательные результаты (ОР) обучения по дисциплине
ИОПК-4.2 Применяет методы сбора и обработки данных по выделенным критериям эффективности систем управления качеством.	ОР 4.2.1. Анализирует задачу с целью определения значений заданных параметров. ОР 4.2.2. Ранжирует процессы по установленным критериям эффективности.
ИОПК-7.2 Знает и способен применять современные программные платформы в области профессиональной деятельности.	ОР 7.2.1. Использует программное обеспечение (MS Visio, онлайн-инструменты) для построения моделей исследуемых процессов.
ИОПК-8.1 Владеет методами сбора и анализа информации в области управления качеством продукции, процессов, услуг.	ОР 8.1.1. Знает и умеет применять терминологию теории управления процессами. ОР 8.1.2. Систематизирует текстовое описание для выявления операций исследуемого процесса.
ИОПК-8.2 Владеет методами оценки профессиональной информации.	ОР 8.2.1. Дифференцирует необходимую и «лишнюю» информацию для решения конкретной практической задачи.
ИОПК-11.2 Разрабатывает нормативно-техническую документацию для систем управления качеством на основе действующих стандартов с применением информационных технологий.	ОР 11.2.1. Знает требования и правила построения моделей процессов в разных нотациях. ОР 11.2.2. Умеет разрабатывать модель процесса в заданной нотации, соблюдая требования стандарта. ОР 11.2.3. Создает регламент заданного процесса.
ИПК-1.4 Умеет идентифицировать и моделировать исследуемые процессы, явления и объекты.	ОР 1.4.1. Определяет границы и составляющие процесса. ОР 1.4.2. На основании заданной информации идентифицирует и строит модель процесса, соблюдая требования к построению.
ИПК-1.5 Владеет методами совершенствования моделей исследуемых процессов, явлений и объектов.	ОР 1.5.1. Знает инструменты оптимизации процессов. ОР 1.5.2. Применяет необходимый инструмент оптимизации для решения конкретной задачи.

## 2. Этапы достижения образовательных результатов в процессе освоения дисциплины

№	Разделы и(или) темы дисциплин	Образовательные результаты	Формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1.	Тема 1. Процессный подход к управлению	ОР 4.2.1. Анализирует задачу с целью определения значений заданных параметров. ОР 8.1.1. Знает и умеет применять терминологию	Отчет по практической работе  Промежуточная аттестация: Зачет

		теории управления процессами.	<i>Экзамен</i>
2.	Тема 2. Бизнес-процессы: понятие, сущность, классификация	<p>ОР 4.2.1. Анализирует задачу с целью определения значений заданных параметров.</p> <p>ОР 8.1.1. Знает и умеет применять терминологию теории управления процессами.</p> <p>ОР 8.1.2. Систематизирует текстовое описание для выявления операций исследуемого процесса.</p> <p>ОР 8.2.1. Дифференцирует необходимую и «лишнюю» информацию для решения конкретной практической задачи.</p>	<p><i>Отчет по практической работе</i></p> <p><i>Промежуточная аттестация:</i> <i>Зачет</i> <i>Экзамен</i></p>
3.	Тема 3. Моделирование бизнес-процессов	<p>ОР 4.2.1. Анализирует задачу с целью определения значений заданных параметров.</p> <p>ОР 7.2.1. Использует программное обеспечение (MS Visio, онлайн-инструменты) для построения моделей исследуемых процессов.</p> <p>ОР 8.1.1. Знает и умеет применять терминологию теории управления процессами.</p> <p>ОР 11.2.1. Знает требования и правила построения моделей процессов в разных нотациях.</p> <p>ОР 11.2.2. Умеет разрабатывать модель процесса в заданной нотации, соблюдая требования стандарта.</p> <p>ОР 11.2.3. Создает регламент заданного процесса.</p> <p>ОР 1.4.1. Определяет границы и составляющие процесса.</p> <p>ОР 1.4.2. На основании заданной информации идентифицирует и строит модель процесса, соблюдая</p>	<p><i>Отчет по практической работе</i></p> <p><i>Промежуточная аттестация:</i> <i>Зачет</i> <i>Экзамен</i></p>

		требования к построению.	
4.	Тема 4. Анализ и ключевые показатели бизнес-процессов	ОР 4.2.1. Анализирует задачу с целью определения значений заданных параметров. ОР 4.2.2. Ранжирует процессы по установленным критериям эффективности.	<i>Отчет по практической работе</i>  <i>Промежуточная аттестация:</i> <i>Экзамен</i>
5.	Тема 5. Методы оптимизации бизнес-процессов	ОР 1.5.1. Знает инструменты оптимизации процессов. ОР 1.5.2. Применяет необходимый инструмент оптимизации для решения конкретной задачи.	<i>Отчет по практической работе</i>  <i>Промежуточная аттестация:</i> <i>Экзамен</i>
6.	Тема 6. Реинжиниринг бизнес-процессов	ОР 1.5.1. Знает инструменты оптимизации процессов.	<i>Отчет по практической работе</i>  <i>Промежуточная аттестация:</i> <i>Экзамен</i>

### 3. Оценочные средства для проведения текущего контроля и методические материалы, определяющие процедуру их оценивания

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

#### 3.1. Пример практической работы

##### *Задание для выполнения практической работы:*

##### ***Кейс 1. «Подписание клиентского договора»***

Процедура заключения договора инициируется руководителем отдела продаж.

Руководитель отдела продаж назначает менеджера отдела продаж, на которого возлагаются обязанности по подготовке проекта договора.

Подписание договора:

- в компании договоры от имени организации вправе подписывать генеральный директор, лицо, исполняющее его обязанности, или иные лица, уполномоченные на подписание договоров доверенностью генерального директора;

- после подписания договора менеджер отдела продаж передает договор в службу управления делами;

- служба управления делами регистрирует договор в журнале регистрации заключенных договоров и в системе электронного документооборота;

- служба управления делами направляет контрагенту подписанный экземпляр договора;

- менеджер отдела продаж осуществляет контроль за направлением контрагенту и возвратом подписанного договора;
- менеджер отдела продаж одну копию подписанного договора оставляет себе, другую отправляет главному бухгалтеру.

**Исполнение договора:**

- обязанности по осуществлению контроля за исполнением договора возлагаются на менеджера отдела продаж, который организовывал подписание договора;
- руководители подразделений, ответственных за исполнение договора, обязаны своевременно предоставлять главному бухгалтеру акты сдачи-приемки работ, счета-фактуры и иные документы, свидетельствующие об исполнении организацией своих обязанностей по договору. Копию данных документов они должны предоставлять менеджеру отдела продаж.

**Хранение договора:**

- обязанности по обеспечению учета и сохранности заключенных договоров возлагаются на службу управления делами.

**Методические рекомендации по выполнению:**

*Проанализировать представленный кейс, выделить и описать основные, сопутствующие, обеспечивающие, вспомогательные, бизнес-процессы управления и развития на предприятии. Полученные результаты оформить в таблицу. Пример заполнения представлен в таблице 1.*

*Таблица 1 – Описание выделенных бизнес-процессов*

Название БП	Механизм		Управляющее воздействие		Входы	Выходы
	Ресурсы	Участники	Владелец процесса	Нормативные документы		
Рассчитать заработную плату	Расчетные счета организации; ИСУ, бухгалтерский учет	Бухгалтер	Финансовый директор	Штатное расписание, приказы о премировании и иных выплатах,	Больничные листы; списки сотрудников; Табель учета рабочего времени	Расчетная ведомость; Бухгалтерская отчетность
Уволить сотрудника по собственному желанию	ИСУ, обеспечивающие кадровый, материальный и финансовый учет	Начальник структурного подразделения; Отдел кадров; Бухгалтерия	Генеральный директор	Трудовой договор; Коллективный договор; Штатное расписание; Положение о материальной ответственности; Положение об оплате труда; Положение о документообороте; Трудовой кодекс	Заявление об увольнении по собственному желанию	Приказ об увольнении, запись в трудовую книжку, расчётный лист

**Критерии оценивания практических работ:**

*Каждая практическая работа оценивается по шкале от 0 до 3 баллов, где:*

<i>0 баллов</i>	<i>работа не выполнена</i>
<i>1 балл</i>	<i>работа выполнена с ошибками; обучающийся не ответил на дополнительные вопросы</i>
<i>2 балла</i>	<i>работа выполнена с незначительными ошибками; обучающийся ответил на дополнительные вопросы, допуская неточности</i>

3 балла	<i>работа выполнена полностью, без ошибок; обучающийся грамотно ответил на дополнительные вопросы</i>
---------	---

#### 4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

**Зачет в пятом семестре** проводится в форме тестирования по лекционному материалу. Один вариант теста содержит 15 вопросов с выбором вариантов ответа. Продолжительность зачета 20 минут.

Примеры тестовых вопросов:

1. Методология функционального моделирования – это:

- а) IDEF0;
- б) DFD;
- в) IDEF1X;
- г) IDEF3.

2. Принцип декомпозиции – это:

- а) разбиение сложного процесса на составляющие его подпроцессы и операции
- б) объединение отдельных подпроцессов в единый процесс
- в) выделение одного подпроцесса из процесса.

3. Что называется системой условных обозначений, принятой в какой-либо области знаний или деятельности, например, в моделировании бизнес-процессов?

Результаты зачета определяются оценками «зачтено», «не зачтено».

Оценка	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся выполнил тест на более чем 12 баллов (ИОПК-8.2). Обучающийся сдал все практические работы на отметку не ниже 1 балла (ИОПК-4.2, ИОПК-7.2, ИОПК-8.1, ИОПК-11.2, ИПК-1.4, ИПК-1.5).
«не зачтено»	Обучающийся выполнил тест менее чем на 12 баллов. Обучающийся не сдал все практические работы.

**Экзамен в шестом семестре** проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из двух частей. Продолжительность экзамена 1,5 часа.

Первая часть представляет собой тест из 10 вопросов, проверяющих ИОПК-8.1, ИПК-1.5. Ответы на вопросы первой части даются путем выбора из списка предложенных.

Вторая часть содержит практическую задачу, проверяющую ИОПК-4.2; ИОПК-7.2; ИОПК-8.2; ИОПК-11.2; ИПК-1.4; ИПК-1.5. Ответ предполагает решение задачи и краткую интерпретацию полученных результатов.

Примеры тестовых вопросов

1. Методология функционального моделирования – это:

- а) IDEF0;
- б) DFD;
- в) IDEF1X;
- г) IDEF3.

2. Принцип декомпозиции – это:

- а) разбиение сложного процесса на составляющие его подпроцессы и операции
- б) объединение отдельных подпроцессов в единый процесс
- в) выделение одного подпроцесса из процесса.

3. Классифицируйте внутренние документы организации по способам описания бизнес-процессов (1 – текстовый, 2 – табличный, 3 – графический):

- а) регламент;

- б) стандарт;
- в) инструкция;
- г) матрица ответственности;
- д) модель и нотация бизнес-процесса;
- е) цепочка процесса.

4. Укажите элементы DFD-диаграммы в рамках нотации Гейна – Сарсона:

- а) внешний выход;
- б) внешний вход;
- в) внешние субъекты;
- г) хранилища данных;
- д) стрелки;
- е) функциональный блок.

Пример задачи:

1. Задача 1.

Дано: Описание деятельности и основных процессов и деятельности организации.

Требуется: Построить карту процессов верхнего уровня и организационную структуру компании.

Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

<b>«отлично»</b>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнил тест на более чем 8 баллов (ИОПК-8.2);</li> <li>– правильно решил практическую задачу и ответил на вопросы (ИОПК-8.1, ИОПК-11.2, ИПК-1.4, ИПК-1.5);</li> <li>– выполнил все практические задания, из которых 70% оценены на 3 балла (ИОПК-4.2, ИОПК-7.2, ИОПК-8.1, ИОПК-11.2, ИПК-1.4, ИПК-1.5).</li> </ul>
<b>«хорошо»</b>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнил тест не менее чем на 7 баллов (ИОПК-8.2);</li> <li>– решил практическую задачу и ответил на вопросы, допуская небольшие неточности (ИОПК-8.1, ИОПК-11.2, ИПК-1.4, ИПК-1.5);</li> <li>– выполнил все практические задания, из которых 70% оценены на 2 и более балла (ИОПК-4.2, ИОПК-7.2, ИОПК-8.1, ИОПК-11.2, ИПК-1.4, ИПК-1.5).</li> </ul>
<b>«удовлетворительно»</b>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнил тест на 5-6 баллов (ИОПК-8.2);</li> <li>– решил практическую задачу с ошибками, затруднялся ответить на вопросы ИОПК-8.1, ИОПК-11.2, ИПК-1.4, ИПК-1.5);</li> <li>– выполнил все практические задания, из которых 70% оценены на 1 балл (ИОПК-4.2, ИОПК-7.2, ИОПК-8.1, ИОПК-11.2, ИПК-1.4, ИПК-1.5).</li> </ul>
<b>«неудовлетворительно»</b>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнил тест менее чем на 5 баллов;</li> <li>– не решил практическую задачу или не ответил на вопросы;</li> <li>– не выполнил все практические задания.</li> </ul>