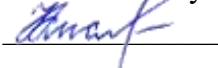


МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
Должность: Проректор по УМ и качеству образования  
Дата подписания: 26.03.2024 13:06:55  
Уникальный программный ключ:  
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

Утверждаю  
Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования  
 Н.Н. Кислова

Фишман Лев Исаакович


ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе»

Направление подготовки:  
43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника  
Бакалавр

С изменениями:  
протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023 г.

Рассмотрено  
Протокол № 1 от 25.08.2020  
Заседания кафедры управления, сервисных  
технологий и экономического образования

Одобрено  
Начальник Управления  
образовательных программ  
 Н.А. Доманина

## Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Реинжиниринг бизнес-процессов в сервисе» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций УК-1, УК-2, ПК-2.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

Компетенция	Индикатор	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски	Знает: понятие «реинжиниринг»; типы компаний, для которых реинжиниринг необходим и целесообразен. Умеет: делать выбор между совершенствованием и реинжинирингом на основе сравнительной характеристики по различным параметрам в заданной ситуации.
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: принципы перепроектирования бизнес-процессов; этапы реинжиниринга бизнеса; специфику реинжиниринга бизнес-процессов в сервисе. Умеет: моделировать бизнес-процессы. Владеет: технологией реинжиниринга бизнес-процессов организации сферы услуг.
	УК-2.3. Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	Умеет: использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации сферы услуг в заданной ситуации.
ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	ПК-2.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	Умеет: моделировать процесс постпродажного обслуживания клиентов организации сферы услуг в учебной ситуации.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: компьютерный класс

Оборудование: компьютер, клавиатура, периферийные устройства

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен (для тестовых заданий), доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (для практических работ (кейса)).

Нормы времени: 20 минут (на тестовые задания); 2 академических часа (на выполнение каждого практического задания); 4 академических часа (на выполнение кейса).

Проверяемые компетенции (из ОПОП во):

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

Проверяемый результат обучения:

Знает: понятие «реинжиниринг»; типы компаний, для которых реинжиниринг необходим и целесообразен; принципы перепроектирования бизнес-процессов; этапы реинжиниринга бизнеса; специфику реинжиниринга бизнес-процессов в сервисе.

Тип (форма) задания: тестовые задания закрытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Тестовые задания

1. Логическая сущность реинжиниринга – это ...
  - А) технико-технологическая модернизация предприятия на основе информационных технологий
  - В) оптимизация организационной структуры предприятия в соответствии с выбранной стратегией
  - С) переход организации на выпуск конкурентоспособной продукции
  - Д) новая структурированная форма управления предприятием на основе информационных технологий
2. CASE-технология – это совокупность ...
  - А) методологий анализа, проектирования, разработки и сопровождения сложных систем программного обеспечения с высоким уровнем автоматизации
  - В) базовых программ формирования информационной системы предприятия
  - С) методологий и программных продуктов автоматизированного проектирования и решения изобретательских задач
  - Д) программного продукта и средств автоматизации процесса разработки новой продукции
3. Проект реинжиниринга предприятия предполагает построение моделей двух видов ...
  - А) «в чем суть проблемы» и «как мы ее будем решать»
  - В) «наше место на рынке» и «наша стратегия»
  - С) «как есть» и «как должно быть»
  - Д) «наша стратегическая цель» и «способы ее достижения»
4. Роли при реализации проектов реинжиниринга
  - А) руководитель проекта реинжиниринга, ведущий менеджер, консультанты
  - В) представитель топ-менеджмента, консультант, эксперт, автор проекта
  - С) главный специалист, эксперт, менеджер, специалист по IT-технологии
  - Д) лидер, руководитель процесса, команда по реинжинирингу, оргкомитет, начальник штаба
5. Реинжиниринг хозяйственных процессов – это организация ...
  - А) всей деятельности предприятия на основе современных стандартов
  - В) качественно новых (измененных) процессов на базе уже существующей организационной схемы и модели развития
  - С) качественно новых технологических линий и процессов
  - Д) согласованной деятельности всех подразделений по достижению стратегической цели
6. После реинжиниринга организационная структура фирмы становится ...
  - А) более гибкой, плоской, «виртуальной», возрастает роль нематериальных активов
  - В) более иерархичной, вертикальной, основанной на формальной власти
  - С) более жесткой, формализованной, автократической, возрастает роль материальных активов
  - Д) более предпринимательской, матричного типа, с возрастанием роли топ-менеджмента
7. Реинжиниринг – это ...
  - А) формирование стратегических альянсов и перепрофилирование деятельности организации
  - В) переход на новый уровень технологического развития и смена рынков
  - С) фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов
  - Д) коренная реструктуризация и полное изменение стратегии деятельности
8. Основа реинжиниринга – это:
  - А) системный подход
  - В) ситуационный подход
  - С) процессный подход
  - Д) функциональный подход
9. Реинжиниринг позволяет добиться резкого улучшения таких показателей, как ...
  - А) затраты, качество, сервис и время
  - В) производительность, материалоемкость, трудоемкость, рентабельность
  - С) наукоемкость, фондоотдача, фондоемкость, эффективность
  - Д) дисциплина, технический уровень, качество, конкурентоспособность
10. Специфика реинжиниринга в организации сферы услуг состоит в том, что ...

- А) в организации сферы услуг проводится комплексная автоматизация технологических процессов  
 В) технологическая и информационная системы организации сферы услуг интегрируются в единую сеть  
 С) организация сферы услуг переориентирует свою деятельность на рыночную конъюнктуру  
 D) узкая специализация в производстве услуг и управлении реинтегрируются в сквозные бизнес-процессы

Ключ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	A	C	D	B	A	C	C	A	D

Критерии оценки задания:

- оценка 5 баллов («отлично») – 9-10 правильных ответов;  
 оценка 4 балла («хорошо») – 7-8 правильных ответов;  
 оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5-6 правильных ответов;  
 оценка («неудовлетворительно») – менее 5 правильных ответов.

Проверяемые компетенции (из ОПОП ВО):

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивает их преимущества и риски

УК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.3. Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время

ПК-2.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

Проверяемые результаты обучения:

Умеет: делать выбор между совершенствованием и реинжинирингом на основе сравнительной характеристики по различным параметрам в заданной ситуации; моделировать бизнес-процессы; использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организации сферы услуг в заданной ситуации; моделировать процесс постпродажного обслуживания клиентов организации сферы услуг в учебной ситуации.

Владеет: технологией реинжиниринга бизнес-процессов организации сферы услуг.

Тип (форма) задания: кейс

Спроектируйте технологию реинжиниринга бизнес-процессов для конкретной организации сферы услуг (например, в качестве процесса – процесс постпродажного обслуживания клиентов)

Критерии	Баллы
описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> <li>• вида деятельности организации, размера организации;</li> <li>• миссии организации;</li> <li>• целей организации и стратегии;</li> <li>• рыночных и специфических рисков;</li> <li>• воздействия макроэкономической среды на функционирование выбранной организации и органов государственного и муниципального управления;</li> <li>• перечня основных и обслуживающих бизнес-процессов;</li> </ul>	10
обосновывает необходимость реинжиниринга процессов организации (на примере одного из названных процессов, указывая проблемы его осуществления);	10
обосновывает (по каждой из перечисленных позиций) действия менеджера по реинжинирингу данного бизнес-процесса: <ul style="list-style-type: none"> <li>• формулирование измеримых целей процесса;</li> <li>• идентификация выхода процесса и его потребителей, входов процесса и его поставщиков;</li> <li>• определение владельца процесса;</li> <li>• определение подпроцессов с указанием их входов и выходов;</li> <li>• определение параметров процесса (по подпроцессам) как основных требований к его реализации;</li> <li>• определение ресурсов процесса (по подпроцессам) с указанием конкретных характеристик по каждому ресурсу;</li> <li>• определение способов контроля процесса;</li> <li>• фиксация перечня документации, сопровождающей и регламентирующей данный процесс в организации;</li> <li>• определение действий менеджера по управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии;</li> </ul>	20
дает оценку (прогноз) результативности деятельности по реинжинирингу бизнес-процесса	5

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

55%-69% верно выполненных заданий – «удовлетворительно»;

70%-85% верно выполненных заданий – «хорошо»;

86%-100% верно выполненных заданий – «отлично».