

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

**Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством**

**Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Реинжиниринг бизнес-процессов**

**Москва  
2021**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель  
(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Мызникова М.Н.
	Идентификатор	R5ac9642a-MuznikovaMN-91ca4d6

(подпись)

М.Н.  
Мызникова  
(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы  
(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Колесник В.Н.
	Идентификатор	Rc978caae-KolesnikVN-eef65037

(подпись)

В.Н.  
Колесник  
(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры  
(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c3

(подпись)

Н.Л. Кетоева  
(расшифровка  
подписи)

## ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ПК-10 способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества

2. ПК-11 способностью идти на оправданный риск при принятии решений

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Методические основы и методы совершенствования реинжиниринга бизнес – процессов (Контрольная работа)

2. Методология и управление проектом реинжиниринга бизнес - процессов (Тестирование)

3. Методы и средства реинжиниринга бизнес-процессов. Эффективность реинжиниринга бизнес - процессов (Тестирование)

4. Теоретические основы реинжиниринга бизнес-процессов (Тестирование)

## БРС дисциплины

9 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	3	6	12	9
Системное описание деятельности организации					
Теоретические основы реинжиниринга бизнес-процессов		+	+		
Методология реинжиниринга бизнес - процессов		+	+		
Моделирование системы управления компании					
Управление проектом реинжиниринга бизнес – процессов		+	+		
Реинжиниринг бизнес-процессов					
Методические основы реинжиниринга бизнес – процессов				+	

Регламентация и улучшение бизнес-процессов				
Совершенствование бизнес – процессов реинжиниринга				+
Вес КМ:	25	25	20	30

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### *I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ПК-10	ПК-10(Компетенция)	Знать: основные принципы методик совершенствования бизнес-процессов Уметь: использовать зарубежный и отечественный опыт управления современными организациями с использованием методологии процессного управления	Методы и средства реинжиниринга бизнес-процессов. Эффективность реинжиниринга бизнес - процессов (Тестирование) Методические основы и методы совершенствования реинжиниринга бизнес – процессов (Контрольная работа)
ПК-11	ПК-11(Компетенция)	Знать: основные понятия и категории, закономерности развития бизнес-процессов Уметь: применять технологические, продуктовые инновации или организационные изменения	Теоретические основы реинжиниринга бизнес-процессов (Тестирование) Методология и управление проектом реинжиниринга бизнес - процессов (Тестирование) Методические основы и методы совершенствования реинжиниринга бизнес – процессов (Контрольная работа)

## II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

### КМ-1. Теоретические основы реинжиниринга бизнес-процессов

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 25

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут. Количество попыток не более 3-х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизованный уникальным логином и паролем

#### Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по теоретическим основам реинжиниринга бизнес-процессов

#### Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные понятия и категории, закономерности развития бизнес-процессов</p>	<p>1. Цель реинжиниринга организации заключается в процессе:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) формальной имитации реструктуризации управления компанией</li><li>б) модификации системы для улучшения её эффективности</li><li>в) создания модели распространения информации, используемой на предприятии</li></ul> <p>Правильный ответ: б)</p> <p>2. Определение реинжиниринга как фундаментального переосмысления и радикального редизайна процессов бизнеса с целью достижения значительного повышения результатов деятельности предприятия сформулировано в трудах:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) М. Хаммера</li><li>б) М. Портера</li><li>в) В. Парето</li></ul> <p>Правильно а)</p> <p>3. Устранение «узких мест» бизнес-процессов возможно в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) применение только вертикального способа «сжатия» бизнес – процессов и сохранение горизонтального «сжатия»</li><li>б) применение способа либо вертикального, либо горизонтального «сжатия» бизнес-процессов</li><li>в) применение только горизонтального способа «сжатия» бизнес – процессов и сохранение вертикального «сжатия»</li></ul> <p>Правильный ответ: б)</p> <p>4. Слияние нескольких рабочих процессов в один обеспечивает:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) существенную экономию времени на выполнение</li></ul>
--	---

	<p>разных функций</p> <p>б) персональную ответственность специалиста за принятое им решение</p> <p>в) выполнение рабочих процессов там, где это целесообразно</p> <p>Правильный ответ: а)</p> <p>5.Эффективность бизнес - процесса определяется:</p> <p>а) описанием процессов, связанных с получением и обработкой внешней информации</p> <p>б) совокупностью правил и процедур, предназначенных для построения функциональной модели объекта какой-либо предметной области</p> <p>в) отношением полезных конечных результатов бизнес-процесса к затраченным на его исполнение ресурсам</p> <p>Правильный ответ: в)</p> <p>6.Реинжиниринг целесообразно применять в следующих случаях, когда:</p> <p>а) компания находится в глубоком кризисе</p> <p>б) ухудшаются показатели текущей деятельности</p> <p>в) происходит частичное улучшения бизнес – процессов на предприятии</p> <p>Правильный ответ: а)</p> <p>7.Бизнес-инжиниринг – это:</p> <p>а) процесс формальной имитации реструктуризации управления компанией</p> <p>б) процесс модификации системы для улучшения её эффективности</p> <p>в) процесс создания модели распространения информации, используемой на предприятии</p> <p>Правильный ответ: б)</p>
--	---

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется, если задание выполнено в полном объеме или выполнено верно на 80 %*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется, если большинство вопросов раскрыто*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется, если задание преимущественно выполнено*

**КМ-2. Методология и управление проектом реинжиниринга бизнес - процессов**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 25

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут. Количество попыток не более 3-х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизованный уникальным логином и паролем

**Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на проверку знаний по разработке проектов реинжиниринга бизнес – процессов

**Контрольные вопросы/задания:**

<p>Знать: основные понятия и категории, закономерности развития бизнес-процессов</p>	<p>1. Бизнес-процессы, которые непосредственно создают ценность, пронизывают всю организацию, начиная с потребителя и заканчивая поставщиками, относятся к:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) основным (операционным) бизнес-процессам</li> <li>б) управляющим бизнес-процессам</li> <li>в) вспомогательным бизнес-процессам</li> </ul> <p>Правильный ответ: а)</p> <p>2. Реинжиниринг бизнес-процессов характеризуется (выделите три правильных ответа):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) масштабностью</li> <li>б) радикальными изменениями</li> <li>в) высоким уровнем риска</li> <li>г) умеренностью действий</li> <li>д) непрерывностью изменений</li> <li>е) умеренным риском</li> </ul> <p>Правильный ответ: а). б). в)</p> <p>3. В результате реинжиниринга разрабатываемая модель предприятия основывается на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) описании основных бизнес-процессов предприятия</li> <li>б) экономических показателях деятельности предприятия</li> <li>в) организации документооборота предприятия</li> </ul> <p>Правильный ответ: а)</p> <p>4. Исполнитель, которого владелец процесса приглашает к себе на работу и с которым заключает соглашение, является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) владельцем ресурса</li> <li>б) руководителем процесса</li> <li>в) оператором процесса</li> </ul> <p>Правильный ответ: в)</p> <p>5. К методам реинжиниринга бизнес-процессов относятся :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) устранение излишних или длинных потоков</li> <li>б) устранение разрывов в бизнес-процессах</li> <li>в) вовлечение в бизнес-процесс как можно больше ресурсов</li> <li>г) расширение детализации бизнес-процесса</li> </ul> <p>Правильный ответ: а), б)</p>
--	---

**Описание шкалы оценивания:**

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Оценка «отлично» выставляется, если задание выполнено в полном объеме или выполнено верно на 80 %

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: Оценка «хорошо» выставляется, если раскрыто большинство вопросов

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

Описание характеристики выполнения знания: Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание преимущественно выполнено

### **КМ-3. Методы и средства реинжиниринга бизнес-процессов. Эффективность реинжиниринга бизнес - процессов**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 20

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут. Количество попыток не более 3-х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизованный уникальным логином и паролем

#### **Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на проверку знаний по моделированию реинжиниринга бизнес – процессов

#### **Контрольные вопросы/задания:**

<p>Знать: основные принципы методик совершенствования бизнес-процессов</p>	<p>1.К организационным изменениям, которые могут происходить в компании в результате проведения реинжиниринга, относятся: а) переход от функциональных подразделений к командам процессов б) распределение обязанностей по отделениям, отделам и т.п, в которых они выполняют предписанные им функции в) несогласованность и противоречивости целей различных групп людей, структурных подразделений Правильный ответ: а) 2.Изменение организационной структуры управления в результате реинжиниринга бизнес-процессов проявляется в а) значительном сокращении работы, выполняемой менеджерами б) количества уровней управления в) снижении значимости организационной структуры Правильный ответ: а), б), в) 3.К возможным способам оптимизации бизнес-процессов относятся</p>
--	--

	<p>а) оптимизация затрат  б) усовершенствование организационной структуры  в) улучшение работы с документацией  г) определение четких сроков поставок в договорах  д) оптимизация денежных потоков  Правильный ответ: а), б), в), г), д)</p> <p>4. Оптимизация бизнес-процессов это:  а) процесс модификации системы для улучшения её эффективности  б) процес создания способности объектов сохранять требуемые свойства, и безотказно действовать  в) процесс создания модели распространения информации, используемой на предприятии  Правильный ответ: а)</p> <p>5. В результате реинжиниринга организационная модель компании получается совмещением двух моделей:  а) функциональной и структурной  б) процессной и ролевой  в) количественной и функциональной  г) структурной и процессной  Правильный ответ: г)</p> <p>6. Бизнес-моделирование – это:  а) современная методика, применяемая в управлении компанией  б) связанный набор повторяемых действий (функций), которые преобразуют исходный материал и/или информацию в конечный продукт (услугу) в соответствии с определёнными критериями  в) формализованное описание, отражающее реально существующую или предполагаемую деятельность предприятия  г) специфический тип работы, выполняемой над продуктами или услугами по мере их продвижения в бизнес-процессе  Правильный ответ: б)</p>
--	---

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «отлично» выставляется, если задание выполнено в полном объеме или выполнено верно на 80 %*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «хорошо» выставляется, если раскрыто большинство вопросов*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание преимущественно выполнено*

## КМ-4. Методические основы и методы совершенствования реинжиниринга бизнес – процессов

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Решенные задания по вариантам отправляются в СДО "Прометей" в рамках функционала «письменная работа»

### Краткое содержание задания:

Контрольная работа направлена на проверку знаний по основам процесса реинжиниринга и его совершенствования

### Контрольные вопросы/задания:

Уметь: использовать зарубежный и отечественный опыт управления современными организациями с использованием методологии процессного управления	<ol style="list-style-type: none"><li>1. На чем основана концепция процессного управления организацией Business Process Management (BPM)</li><li>2. Перечислите, от чего зависит успешная реализация реинжиниринга бизнес-процессов на предприятии</li><li>3. Перечислите, на каких этапах происходит документирование бизнес-процессов компании</li><li>4. Назовите, что входит в систему стандартов качества (российскую и международную)</li></ol>
Уметь: применять технологические, продуктовые инновации или организационные изменения	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Опишите, в чем заключается ключевой принцип концепции «Шесть сигм» DMAIC</li><li>2. Перечислите, какие типы методологий включаются в себя BPM</li><li>3. Ответьте, что включает в себя методология трансформации бизнес-процессов (Business Process Transformation, BPT)</li><li>4. Опишите, в чем заключается суть LEAN («бережливое производство»)</li></ol>

### Описание шкалы оценивания:

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка «зачтено» выставляется, если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка «не зачтено» выставляется, если задание не выполнено в отведенный срок или выполнено неправильно

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

9 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

Пример билета



## Процедура проведения

В тесте 20 вопросов встречаются вопросы следующих типов: 1. с одним вариантом ответа ( в вопросах «один из многих», система сравнивает ответ слушателя с правильным ответом и автоматически выставляет за него назначенный балл) 2. с выбором нескольких вариантов ответов ( в вопросах «многие из многих» система оценивает каждый ответ отдельно; есть возможность разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 3. на соответствие слушатель должен привести в соответствие левую и правую часть ответа (в вопросах «соответствие» система оценивает каждый ответ отдельно; можно разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 4. развернутый ответ, вводится в ручную в специально отведенное поле (ручная оценка преподавателем)

## *1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины*

### **1. Компетенция/Индикатор: ПК-10(Компетенция)**

#### **Вопросы, задания**

- 1.Перечислите, какие требования устанавливает стандарт системы менеджмента качества ИСО 9001
- 2.Перечислите, на что рекомендуется акцентировать внимание при описании бизнес-процессов
- 3.Объясните, для чего предназначен подготовительный этап разработки системы сбалансированных показателей (ССП)
- 4.Перечислите, что включает в себя реинжиниринг бизнес-процессов
- 5.Назовите основные причины, побуждающие организацию оптимизировать бизнес-процессы

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

- 1.Бизнес-процесс – это

Ответы:

- а) современная методика, применяемая в управлении компанией б) связанный набор повторяемых действий (функций), которые преобразуют исходный материал и/или информацию в конечный продукт (услугу) в соответствии с определёнными критериями

в) процесс модификации системы для улучшения её эффективности г) совокупность математических методов и моделей, алгоритмов

Верный ответ: б)

2.Одной из основных причин, побуждающих организацию оптимизировать бизнес-процессы, является

Ответы:

а) необходимость снижения затрат или длительности производственного цикла б) необходимость повышения затрат или длительности производственного цикла в) необходимость стабилизации затрат или снижение длительности производственного цикла

Верный ответ: б)

3.Вертикальное «сжатие» бизнес-процесса означает

Ответы:

а) увеличение времени выполнения процедур, снижение количества процедур, рост уровня функциональной иерархии б) сокращение времени выполнения процедур, сокращение количества процедур, повышение эффективности в) сокращение уровней функциональной иерархии, задействованных в выполнении процесса

Верный ответ: в)

4.Применение реинжиниринга бизнес-процессов в компании позволяет

Ответы:

а) изменить организационную структуру б) усилить контролирующую роль административных работников в) оптимизировать рабочий процесс г) увеличить заработную плату, в результате улучшения системы оплаты труда

Верный ответ: а), в)

5.Верно ли утверждение, что в результате реинжиниринга бизнес – процессов «эффективность труда зависит от эффективности бизнес-процесса, оцениваемой по конечному результату»?

Ответы:

а) верно б) не верно в) затрудняюсь ответить

Верный ответ: а)

## **2. Компетенция/Индикатор: ПК-11(Компетенция)**

### **Вопросы, задания**

- 1.Опишите, в чем суть концепции LEAN («бережливое управление»)
- 2.Ответьте, какого эффекта позволяет добиться применение концепции «Шесть Сигм»
- 3.Перечислите, какие составляющие включают методологии оценки эффективности бизнес-процессов
- 4.Охарактеризуйте назначение системы сбалансированных показателей (ССП)
- 5.Ответьте, что является основной задачей управления бизнес-процессами
- 6.Назовите основные источники потерь в концепции LEAN «Бережливое управление»
- 7.Перечислите, в каких областях возможно применение «технологии «Шесть Сигм» для решения управленческих задач

### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1.Радикальный редизайн структуры производства – это

Ответы:

а) Перепроектирование б) Корректирование в) Сохранение

Верный ответ: а)

2.Бизнес-инжиниринг – это

Ответы:

а) процесс формальной имитации реструктуризации управления компанией б) процесс модификации системы для улучшения её эффективности в) процесс создания модели распространения информации, используемой на предприятии

Верный ответ: б)

3. Фундаментальным принципом реинжиниринга является

Ответы:

а) рассмотрение деятельности компании не с точки зрения функционирования ее структурных подразделений, а с точки зрения организации и протекания в ней бизнес-процессов б) рассмотрение деятельности компании с точки зрения функционирования ее структурных подразделений, а не с точки зрения организации и протекания в ней бизнес-процессов в) рассмотрение деятельности компании с точки зрения инвестиционного развития, а не с точки зрения организации и протекания в ней бизнес-процессов

Верный ответ: а)

4. К организационным изменениям, которые могут происходить в компании в результате проведения реинжиниринга, относятся

Ответы:

а) переход от функциональных подразделений к командам процессов б) распределение обязанностей по отделениям, отделам и т.п., в которых они выполняют предписанные им функции в) несогласованность и противоречивости целей различных групп людей, структурных подразделений

Верный ответ: а)

5. Разрабатываемые модели бизнес-процессов бывают следующих типов

Ответы:

а) графическая б) имитационная в) исполняемая г) динамическая д) статическая

Верный ответ: а), б), в)

## **II. Описание шкалы оценивания**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы на все вопросы даны верно. Четко сформулированы особенности практических решений. Студент показал при ответе на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, что владеет материалом изученной дисциплины, свободно применяет свои знания для объяснения различных явлений и решения задач

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки. Студент правильно выполнил задание и в основном правильно ответил на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, но допустил при этом незначительные ошибки

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. Студент в ответах на вопросы экзаменационного билета допустил существенные и даже грубые ошибки, но затем исправил их сам, либо наметил правильный путь его выполнения

### ***III. Правила выставления итоговой оценки по курсу***

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ»