

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТУЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Утверждено решением Ученого  
совета Тульского государственного  
университета

от «25» марта 2021 г.,  
протокол № 10;



Ректор М.В.Грязев

*Подпись*

М.П.

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Бизнес-аналитика для современной организации в условиях цифровой  
трансформации»**

**Срок освоения программы – 72 часа**

**Тула 2021 год**

## 1 Цель и задачи программы повышения квалификации

Целью программы повышения квалификации является совершенствование компетенций обучающегося, необходимых для профессиональной деятельности в рамках имеющейся квалификации.

## 2 Планируемые результаты обучения

Результаты обучения по программе повышения квалификации направлены на совершенствование ранее приобретенных компетенций обучающегося, необходимых для профессиональной деятельности, в рамках имеющейся квалификации.

Перечень компетенций обучающегося, планируемых к совершенствованию в результате освоения программы повышения квалификации:

1) способность проводить анализ архитектуры современной организации (ПК-1);

2) способность выбирать целесообразные информационные системы и ИТ-решения для управления современной организацией в условиях цифровой трансформации (ПК-2);

3) способность проводить анализ интеллектуальной экономики, новшеств в управлении и информационно-телекоммуникационных технологиях (ПК-3);

4) способность использовать необходимые математические знания, понятия и методы, современные инструментальные средства для обработки, анализа, систематизации данных, характеризующих деятельность организации и предмет исследования (ПК-4).

В результате освоения программы повышения квалификации обучающийся должен:

*Знать:*

- классификацию бизнес-данных организации;
- основные формы экономического, количественного анализа, статистического, прогнозного, аналитического моделирования и итерационных методов для интерпритации бизнес-данных организации;
- основные ИТ-инструменты бизнес-аналитики современной организации.

*Уметь:*

- формализовать задачи по бизнес-анализу современной организации в условиях цифровой трансформации;
- выбирать целесообразные современные методы и инструментальные средства для проведения бизнес-анализа организации и принятия решения;
- использовать знания для анализа, оценки, прогнозирования деятельности современной организации;
- проводить бизнес-анализ современной организации с использованием ИТ-средств.

*Владеть:*

- навыками работы с методами и приемами проведения бизнес-анализа для проверки потребностей заказчика, деятельности организации с целью опре-

деления возможных проблем и последующей выработки путей решения;  
 - навыками работы с ИТ-средствами бизнес-аналитики для современной организации в условиях цифровой трансформации.

### 3 Учебный план

Срок освоения программы: 72 часа.

Форма обучения: очная.

Порядок обучения: одновременно и непрерывно.

Программа повышения квалификации реализуется с применением дистанционных образовательных технологий.

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Всего часов	В том числе					Самостоятельная работа	Форма контроля
			Виды учебных занятий и учебных работ						
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Иные виды учебных занятий и учебных работ*			
1	Модуль. Бизнес-анализ: описательный анализ, диагностика	12	4	2	0	0	6	Промежуточная аттестация (зачет)	
2	Модуль. Бизнес-анализ: предиктивная аналитика, предписывающий анализ.	34	6	11	0	0	17	Промежуточная аттестация (зачет)	
3	Модуль. Современные инструменты для бизнес-анализа в условиях цифровой трансформации	24	6	6	0	0	12	Промежуточная аттестация (зачет)	
5	Итоговая аттестация (зачет)	2							
6	Итого	72							

\*Под иными видами учебных занятий и учебных работ здесь и далее понимаются: круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации и др.

### 4 Календарный учебный график

	1	2
--	---	---

	неделя	неделя
Модуль. Бизнес-анализ: описательный анализ, диагностика	12	0
Модуль. Бизнес-анализ: предиктивная аналитика, предписывающий анализ.	24	10
Модуль. Современные инструменты для бизнес-анализа в условиях цифровой трансформации	0	24
Итоговая аттестация	0	2

## 5 РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

### Рабочая программа дисциплины (модуля) «Бизнес-анализ: описательный анализ, диагностика»

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Всего часов	В том числе				Самостоятельная работа
			Виды учебных занятий и учебных работ				
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Тема 1. Введение в бизнес-данные и бизнес-аналитику.	4	2	0	0	0	2
2	Тема 2. Возможности программных средств для бизнес-аналитики в условиях цифровой трансформации.	8	2	2	0	0	4

### Рабочая программа дисциплины (модуля) «Бизнес-анализ: предиктивная аналитика, предписывающий анализ»

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Всего часов	В том числе				Самостоятельная работа
			Виды учебных занятий и учебных работ				
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Тема 1. Модели, методы и методики бизнес-аналитики.	12	2	4	0	0	6

2	Тема 2. Современные технологии бизнес-аналитики в условиях цифровой трансформации.	10	2	3	0	0	5
3	Тема 3. Методики обнаружения новых знаний, принятие решений.	12	2	4	0	0	6

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**  
**«Современные инструменты для бизнес-анализа в условиях цифровой трансформации»**

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Всего часов	В том числе				Самостоятельная работа
			Виды учебных занятий и учебных работ				
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные работы	Иные виды учебных занятий и учебных работ	
1	Тема 1. Современные платформы бизнес-интеллекта (BI), аналитические приложения для бизнес-аналитики.	20	4	6	0	0	10
2	Тема 2. Перспективы развития систем бизнес-аналитики. Применение практик бизнес-анализа в различных областях.	4	2	0	0	0	2

**6 Организационно-педагогические условия реализации программы повышения квалификации**

**6.1 Требования к материально-техническому обеспечению**

Для проведения лекционных занятий требуется аудитория, оборудованная настенным экраном (переносным экраном), проектором, ноутбуком или персональным компьютером с выходом в Интернет, аудиосистемой.

Для проведения практических (семинарских) занятий требуется компьютерный класс с выходом в Интернет, оснащенный полным пакетом офисных программ, инструментальными средствами для проведения бизнес-анализа.

Для проведения итоговой аттестации требуется компьютерный класс с программным обеспечением для проведения тестирования.

## **6.2 Перечень учебно-методического и информационного обеспечения**

### **а) Основная литература**

1. Основы бизнес-анализа. Учебное пособие / Под ред. Бариленко В.И.. - М.: КноРус, 2019. - 56 с.

2. Бендерская, О. Б. Бизнес-аналитика : учебное пособие / О. Б. Бендерская Бизнес-аналитика, Весь срок охраны авторского права Электрон. дан. (1 файл) Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2017. - 162 с.

3. Абросимов, Л. И. Бизнес и информационные технологии для систем управления предприятием на базе SAP [Электронный ресурс] : учебное пособие / Абросимов Л. И., Борисова С. В., Бурцев А. П., Жнякин О. В., Коротких Т. Н., Крепков И. М., Русинова Н. Н. Санкт-Петербург : Лань, 2019. - 812 с.

### **б) Список дополнительной литературы**

1. Аббакумов, В. Бизнес-анализ информации. Статистические методы: Учебник / В. Аббакумов, Т. Лезина. - М.: Экономика, 2009. - 374 с.

2. Аббакумов, В., Л. Бизнес- анализ информации. Статистические методы / В.Л. Аббакумов. - М.: Экономика, 2009. - 374 с.

3. Барков, С.А. Бизнес в литературе: социологический анализ / С.А. Барков, В.И. Зубков. - М.: Академический проект, 2014. - 253 с.

4. Брускин, С.Н. Интеллектуальный анализ динамики бизнес-систем / С.Н. Брускин. - М.: Инфра-М, 2010. - 320 с.

5. Брускин, С.Н. Интеллектуальный анализ динамики бизнес-систем: Учебник / С.Н. Брускин. - М.: Инфра-М, 2012. - 320 с.

6. Винстон, У. Бизнес-моделирование и анализ данных. Решение актуальных задач с помощью Microsoft Excel / У. Винстон. - СПб.: Питер, 2006. - 320 с.

7. Воловиков, Б.П. Стратегическое бизнес-планирование на промышленном предприятии с применением динамических моделей и сценарного анализа: Монография / Б.П. Воловиков. - М.: Инфра-М, 2017. - 320 с.

8. Еремеева, Н.В. Планирование и анализ бизнес-процессов на основе построения моделей управления конкурентоспособности продукции / Н.В. Еремеева. - М.: Русайнс, 2018. - 16 с.

9. Казакова, Н.А. Экономический анализ в оценке бизнеса и управлении инвестиционной привлекательностью компании / Н.А. Казакова. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 240 с.

10. Казакова, Н.А. Экономический анализ в оценке бизнеса: учебно-

практическое пособие / Н.А. Казакова. - М.: ДиС, 2011. - 288 с.

11. Казакова, Н.А. Экономический анализ в оценке бизнеса и управлении инвестиционной привлекательностью компании: Учебное пособие / Н.А. Казакова. - М.: Финансы и статистика, Инфра-М, 2009. - 240 с.

12. Казакова, Н.А. Экономический анализ в оценке бизнеса и управлении инвестиционной привлекательностью компании: Учебное пособие / Н.А. Казакова. - М.: Финансы и статистика, 2014. - 240 с.

13. Карзаева, Н.Н. Экономический анализ в оценке бизнеса и управлении инвестиционной привлекательностью компании: Учебное пособие / Н.Н. Карзаева. - М.: Финансы и статистика, 2009. - 240 с.

14. Карлберг, К. Бизнес-анализ с использованием Excel / К. Карлберг. - М.: Диалектика, 2019. - 576 с.

15. Кэхилл, М. Инвестиционный анализ и оценка бизнеса: Учебное пособие / М. Кэхилл. - М.: ДиС, 2012. - 432 с.

16. Лещенко, М.И. Анализ финансового состояния и бизнес-план торговой организации потребительской кооперации: Учебное пособие / М.И. Лещенко. - М.: Финансы и статистика, 2006. - 288 с.

17. Орлова, Е.Р. Бизнес-план: Методика составления и анализ типовых ошибок / Е.Р. Орлова. - М.: Омега-Л, 2013. - 168 с.

18 Усенко, Л.Н. Бизнес-анализ деятельности организации: Учебник / Л.Н. Усенко, Ю.Г. Чернышева, Л.В. Гончарова и др. - М.: Альфа-М, 2015. - 512 с.

19. Фляйшер, К. Стратегический и конкурентный анализ: Методы и средства конкурентного анализа в бизнесе / К. Фляйшер, Б. Бенсуссан; Пер. с англ. Д.П. Конькова. - М.: БИНОМ. ЛЗ, 2012. - 541 с.

20. Вигерс Карл, Битти Джой. Разработка требований к программному обеспечению. 4-е изд., дополненное / Пер. с англ. — М. : Издательство «Русская редакция» ; СПб. : БХВ-Петербург, 2019. — 736 стр. : ил.

#### Г) Периодические издания

1. Бариленко В.И. под ред. Актуальные направления развития бизнес-анализа и бизнес-аудита : Сборник статей / Электрон. дан. Москва : Русайнс, 2018. 133 с.

#### в) Интернет-ресурсы

1. Википедия. Свободная энциклопедия. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>, (дата обращения: 17.03.2021).

2. 1С:Предприятие 8. Система программ. Учебные версии. URL: <https://v8.1c.ru/podderzhka-i-obuchenie/uchebnye-versii/>, (дата обращения: 17.03.2021).

3. Hadoop-Apache Hadooh 3.3.0. URL: <http://hadoop.apache.org/doc/> (дата обращения: 22.03.2021).

4. Design and execute data pipelines on the most advanced data integration platform. URL: <https://www.xplenty.com/is/> (дата обращения: 22.03.2021).

5. Apache Spark Documentation URL: <https://spark.apache.org/documentation.html> (дата обращения: 22.03.2021).

6. Документация по Power BI. URL: <https://docs.microsoft.com/ru-ru/power-bi/> (дата обращения: 22.03.2021).

7. Keynote - Keynote Руководство пользователя. URL: <https://keynote.helpnox.com/ru-ru/keynote-%D1%80%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE-%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F/> (дата обращения: 22.03.2021).

8. Учебник по Tableau - система бизнес-анализа (BI). URL: <https://biconsult.ru/products/uchebnoe-posobie-po-tableau> (дата обращения: 22.03.2021).

9. Руководства QlickView. URL: [https://help.qlik.com/ru-RU/qlikview/April2020/Content/QV\\_HelpSites/Guides.htm](https://help.qlik.com/ru-RU/qlikview/April2020/Content/QV_HelpSites/Guides.htm) (дата обращения: 22.03.2021).

10. Виртуальная доска Miro. URL: <http://distant.itmo.ru/miro> (дата обращения: 22.03.2021). 11. Пошаговые руководства - Справка - Google Analytics. URL: <https://support.google.com/analytics/?hl=ru#topic=9143232> (дата обращения: 22.03.2021).

11. Инструкции по разработке на 1С/. 1С:Аналитика. URL: <https://its.1c.ru/db/analytics> (дата обращения: 22.03.2021).

12. База знаний по бизнес-анализу. Разделы BABOK v3. URL: <https://analytics.infozone.pro/babok/chapters-of-babok-version-3/> (дата обращения: 22.03.2021).

### **6.3 Требования к кадровому обеспечению**

Реализация программы повышения квалификации осуществляется педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

## **7 Формы аттестаций и оценочные материалы**

Оценка уровня освоения программы повышений квалификации осуществляется в виде промежуточного контроля по модулям программы и итогового контроля по программе обучения.

Промежуточная аттестация обучающегося по программе повышения квалификации осуществляется в виде зачета по выполненным заданиям модулей. Обучающий, успешно выполнивший требуемые задания модулей, получает оценку «зачтено», в противном случае – оценку «не зачтено» и предоставляется обучающемуся возможность повторного выполнения заданий модулей.

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся программы повышения квалификации, успешно выполнившие, в рамках промежуточного контроля, задания по каждому модулю программы.

Итоговая аттестация обучающихся, освоивших программу повышения квалификации предусматривает зачет в форме итогового тестирования с использованием компьютерных технологий и возможностью сбора цифрового следа при определении результатов обучения и возможностью сопоставления



результатов обучения с результатами измерительных мероприятий, проводимых в начале обучения.

Итоговая аттестация считается успешно пройденной («Зачтено») в случае получения обучающимся на зачете 40% правильных ответов. Если обучающийся набрал от 0 до 39% правильных ответов («Не зачтено»), ему предлагается пройти повторное тестирование после соответствующей подготовки.

В случае успешного прохождения итоговой аттестации обучающемуся выдается документ о квалификации установленного образца – удостоверение о повышении квалификации.

В приложении к программе повышения квалификации приводятся оценочные материалы для проведения итоговой аттестаций обучающегося.

## **8 Методические материалы по проведению итоговой аттестации**

При планировании процедуры итоговой аттестации обучающихся целесообразно использовать соответствующие методические рекомендации Минобрнауки России (Письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»).

## 9 Лист согласования программы повышения квалификации

Разработчики программы повышения квалификации:

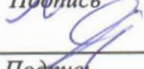
Сафронова М.А., к.т.н., доц., доц.

  
Подпись

Сычугов А.А., к.т.н., доц., доц.

  
Подпись

Французова Ю.В. к.т.н., доц., доц.

  
Подпись

Программа согласована с дирекцией Института прикладной математики и компьютерных наук

Директор

ИПМКН

Аббревиатура наименования  
института

  
Подпись

А.А. Сычугов

Согласовано с УМУ:

Специалист по УМР

  
Подпись  
  
Подпись

С.В. Моржова

Начальник УМУ

А.В. Моржов

Программа планируется к реализации в Институте прикладной математики и компьютерных наук

Согласовано:

Директор института прикладной математики  
и компьютерных наук

  
Подпись

А.А.Сычугов

«02» 03 2024 г.

### **Оценочный материал для прохождения промежуточной аттестации по модулю «Бизнес-анализ: описательный анализ, диагностика»**

1. Решение практических ситуационных задач по описательному анализу с использованием программного инструментария.
2. Решение практических ситуационных задач по диагностике состояния исследуемой проблемы с использованием программного инструментария.

### **Оценочный материал для прохождения промежуточной аттестации по модулю «Бизнес анализ: предиктивная аналитика, предписывающий анализ»**

1. Решение практических ситуационных задач по предиктивной аналитике с использованием программного инструментария.
2. Решение практических ситуационных задач по предписывающему анализу с использованием программного инструментария.

### **Оценочный материал для прохождения промежуточной аттестации по модулю «Современные инструменты для бизнес-анализа в условиях цифровой трансформации».**

1. Решение практических ситуационных задач с применением аналитических приложений в корпоративных информационных системах.
2. Решение практических ситуационных задач с применением современных ИТ-средств для бизнес-анализа.

### **Оценочный материал для прохождения итоговой аттестации по программе повышения квалификации «Бизнес-аналитика для современной организации в условиях цифровой трансформации»**

1. Организационная структура, которая предполагает двойное подчинение, например, начальнику функциональному отделу и менеджеру проекта, называется
  - Процессная
  - Распределенная
  - Проектная
  - Функциональная
2. Требование “Пользовательский GUI должен предоставлять возможность языковой локализации: выбор языка (русский/английский) для надписей на элементах” – это ..
  - Функциональное требование (functional requirement)
  - Бизнес-требование (business requirement)
  - Требование стейкхолдера (stakeholder requirement)
  - Нефункциональное требование (non-functional requirement)
3. Аналог BPMN-диаграммы в UML – это ...
  - Диаграмма классов (Class diagram)
  - Диаграмма компонентов (Component diagram)
  - Диаграмма деятельности (activity diagram)
  - Диаграмма состояний (State diagram)
4. Диаграмма Исикавы (рыбья кость) нужна, чтобы ..
  - определить потенциальные источники проблемы и оценить степень их влияния на результат

- сформировать полный комплект документации СМК
- показать причинно-следственную связь процессов с результатом
- повысить уровень управляемости бизнес-процессов

#### **5. Технологический процесс (workflow) отображает последовательность операций:**

- рассматриваемых, как работы некоторой организационной единицы, одного или нескольких механизмов
- некоторой системы, состоящей из одного или нескольких механизмов
- рассматриваемых, как работы группы специалистов, участвующих в создании продукту процесса
- исполнителей бизнес — процесса

#### **6. Основными требованиями к модели хозяйственной деятельности являются:**

- отражение видов деятельности, допускающих стандартизацию, массовое тиражирование
- отражение наиболее существенных с точки зрения поставленной задачи видов деятельности
- максимально подробное отражение всех видов деятельности
- отражение видов деятельности, приносящих максимальный доход
- отражение видов деятельности, отвлекающих наибольший объем ресурсов

#### **7. План можно назвать стратегией, если:**

- это детальный всесторонний комплексный план, предназначенный для того, чтобы обеспечить осуществление миссии организации и достижение ее целей
- он зафиксирован в документе, сформированном при создании компании, и необходим для разъяснения ее целей представителям внешнего окружения
- это комплексный детальный план мероприятий на несколько лет вперед
- он предназначен для того, чтобы обеспечить осуществление миссии организации и достижение ее целей

#### **8. Одним из основных элементов ABC управляемого временем является:**

- номенклатура потребляемых продуктами и клиентами ресурсов
- стоимость потребляемых продуктами и клиентами ресурсов
- интенсивность потребления ресурсов продуктами и клиентами
- продолжительность потребления ресурсов продуктами и клиентами

#### **9. Для убывающего КРІ связанного с некоторой целью следует указать:**

- среднее ожидаемое за период значение
- минимально допустимое значение
- максимально допустимое значение

#### **10. С увеличением числа компонент и связей в системе:**

- можно поддерживать неизменной сложность описания системы
- описание системы постоянно усложняется
- постепенно можно использовать упрощающие предположения
- приводит к случайным колебаниям сложности описания

#### **11. Уязвимость этапа производства конечного продукта к интеграционной конкуренции со стороны поставщиков компонент продукта определяется:**

- объемами капиталовложений
- требованиями к персоналу
- сложностью продукта
- законодательными ограничениями

#### **12. Метрика «количество новых покупателей, привлеченных по рекомендациям имеющихся клиентов» соответствует цели из группы процессов управления клиентами:**

- организовать результативного маркетинга
- сегментировать потребительский рынок
- развивать партнерских отношений
- формировать базу лояльных клиентов

**13. Планы достижения целей связанных с поддержкой жизненного цикла продуктов и услуг компании определяются в рамках:**

- ресурсных стратегий
- функциональных стратегий
- бизнес — стратегий

**14. Одним из основных элементов ABC управляемого временем является:**

- стоимость единицы времени потребления мощности ресурсов
- интенсивность потребления ресурсов продуктами и клиентами
- стоимость потребляемых продуктами и клиентами ресурсов

**15. Стратегическое соответствие нематериальных активов предполагает, что:**

- нематериальные активы должны находиться в соответствии со стратегией в целях создания стоимости
- нематериальные активы должны находиться в соответствии с существующим законодательством и требованиями регуляторов
- нематериальные активы и стратегия должны соответствовать долгосрочным планам компании
- стратегию необходимо формировать в соответствии с состоянием нематериальных активов

**16. К объектам затрат относятся:**

- здания и помещения
- персонал
- станки и машины
- обслуживаемые клиенты (покупатели)

**17. Соответствие нематериальных активов принятой стратегии позволяет достичь цель перспективы обучения и развития:**

- обеспечить наличие стратегического соответствия
- обеспечить наличие лидерства
- обеспечить умение работать в команде
- обеспечить наличие стратегических компетенций
- обеспечить наличие стратегической информации
- обеспечить наличие высокой культуры бизнеса

**18. Система стратегических целей является элементом сбалансированной системы показателей, если:**

- ее дополняет совокупность мероприятий по достижению этих целей
- цели образуют иерархическую структуру
- она охватывает все направления деятельности организации
- ее дополняет система метрик, характеризующих степень достижения этих целей

**19. Деятельность по созданию «горячих поклонников» относится к группе процессов управления клиентами:**

- развитие взаимоотношений с клиентами
- выбор клиентов
- сохранение клиентской базы
- привлечение клиентов

**20. EPC диаграмма должна:**

- начинаться с события и заканчиваться событием
- начинаться и заканчиваться функцией взаимодействия с внешней средой
- начинаться с определения входного потока
- начинаться с определения организационной структуры исполняющей процесс

**21. В отраслевой цепочке создания стоимости преимущественно сложность продукта определяет барьер проникновения на этапе:**

- розничных продаж
- производства сырья
- сборки
- производства компонент

**22. Обучение работников клиента после продажи является элементом вида деятельности:**

- входная логистика
- операции
- выходная логистика
- обслуживание
- продажи и маркетинг

**23. Формулировка миссии должна содержать:**

- сообщение, адресованное рынку, способствующее продвижению товаров и услуг компании
- описание того, что должна предпринять компания в ближайшем будущем
- описание внешней среды по отношению к фирме
- описание пользы, которую компания приносит обществу

**24. Процессы маркетинга относятся к группе:**

- процессы управления
- поддерживающие процессы
- операционные процессы

**25. Формулировка миссии отражает:**

- пользу, которую компания приносит обществу
- интересы собственников компании
- компромисс между интересами организации и интересами ее окружения
- принципы взаимодействия с государством

**26. Операции в терминологии ABC это:**

- действия, осуществляемые ресурсами
- этапы преобразования сырья
- мероприятия компании в своем сегменте рынка
- действия, связанные с переводом денежных средств

**27. Деятельность по распространению информации о миссии компании на рынке относится к группе процессов управления клиентами:**

- сохранение клиентской базы
- привлечение клиентов
- развитие взаимоотношений с клиентами
- выбор клиентов

**28. Для возрастающего КРІ связанного с некоторой целью следует указать:**

- значение, достигнутое в предыдущем периоде
- максимально допустимое значение;
- минимально допустимое значение
- среднее, ожидаемое за период значение

**29. Конечным продуктом в сфере услуг являются:**

- оказываемые клиентам услуги
- материальные компоненты оказываемых услуг
- клиенты, которым были оказаны услуги
- технологии оказания услуг

**30. В финансовую перспективу сбалансированной системы показателей не входит стратегическое направление деятельности:**

- рост дохода и расширение структуры деятельности
- сокращение издержек и увеличение производительности
- формирование новых потребительских ценностей
- оптимизация использования активов

**31. Процессы подбора персонала относятся к группе:**

- процессы управления
- поддерживающие процессы
- операционные процессы

### **32. Объекты затрат это:**

- персонал и другие элементы производственной деятельности
- то, на что компания тратит деньги
- товары и услуги, приобретаемые компанией
- элементы, являющиеся результатами деятельности компании

### **33. Заказчик процесса это должностное лицо, которое:**

- имеет в своем распоряжении средства для заказа выхода бизнес — процесса
- имеет в своем распоряжении ресурсы и полномочия для принятия решений о проведении работ по описанию, регламентации или аудиту бизнес — процесса
- имеет в своем распоряжении материальные и информационные ресурсы бизнес — процесса, управляет его ходом, несет ответственность за результат и эффективность
- имеет в своем распоряжении необходимый инструментарий для проектирования бизнес — процессом и его управления.

### **34. Метрика « число проектов выполненных в срок » соответствует цели из группы инновационных процессов:**

- расширять портфель продуктов за счет сотрудничества
- сократить временной цикл развития
- предвидеть будущие потребности клиентов
- развивать новые продукты

### **35. В соответствии с ISO 9000:2000 бизнес процесс это:**

- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента
- совокупность разнородных и существенных видов деятельности, преобразующая входы в выходы, которые могут быть полезны для клиента
- множество видов деятельности, объединенных производством одного продукта, услуги
- взаимосвязанные виды деятельности, преобразующие входы в выходы

### **36. Система управления товарно-материальными запасами является элементом вида деятельности:**

- продажи и маркетинг
- выходная логистика
- входная логистика
- обслуживание
- операции

### **37. Сложность описания систем средней сложности определяется тем, что:**

- влияние внешнего окружения заставляет систему постоянно меняться
- система недостаточно велика для применения упрощающих предположений
- структура системы плохо поддается описанию
- трудно определить границы системы
- практически невозможно перечислить все компоненты и взаимосвязи

### **38. Событие на EPC диаграмме определяет, при каких условиях будет:**

- исполняться функция или процесс или возможное конечное состояние функции или процесса
- завершен процесс или его возможное конечное состояние
- осуществлен переход к другому процессу
- исполняться функция или процесс или будет изменен его ход

### **39. Обслуживающие операции:**

- создают условия для функционирования машин и механизмов
- обслуживают или создают условия для нормального функционирования ресурсов определенного вида
- обеспечивают приток капитала
- связаны с обслуживанием клиентов

### **40. Коэффициент распределения стоимости операции зависит от:**

- доли стоимости изделия в общих затратах
- этапа жизненного цикла изделия или услуги

- однородности объектов затрат
- стоимости используемых ресурсов

**41. Метрика «число соглашений о совместном получении прибыли» соответствует цели из группы процессов управления клиентами:**

- формировать базу лояльных клиентов
- сегментировать потребительский рынок
- организовать результативный маркетинг
- развивать партнерские отношения

**42. В ходе формирования миссии организации определить наличие законов, которые могут препятствовать реализации проекта, необходимо на шаге:**

- описание базиса конкурентоспособности
- оценка уровня возможных затрат и расходов
- определение наличия способствующих и противодействующих факторов со стороны государственных институтов
- оценка возможности компромисса и формулировка миссии
- определение конъюнктуры рынка
- оценка поддержки и противодействия общественных организаций
- учет правовых, моральных, этических и др. ограничений со стороны персонала
- оценка перспективы развития технологий в выбранной сфере деятельности

**43. Обслуживание, это:**

- управление взаимоотношениями с клиентами
- деятельность продавцов — консультантов в торговом зале
- совокупность средств для того, что бы склонить клиентов сделать покупку
- сервисная деятельность, направленная на повышение ценности продукта

**44. Модель хозяйственной деятельности должна отражать наиболее доходные виды деятельности, если:**

- они выполняются одним подразделением
- их структура полностью документирована
- они существенны с точки зрения поставленной задачи
- они носят инновационный характер

**45. На стратегической карте помимо целей необходимо указать:**

- подразделения, для которых они актуальны
- порядок достижения целей
- влияние целей на финансовые результаты организации
- силу влияния целей на цели того же или более высокого уровня

**46. Каков основной недостаток функционального подхода?**

- четкая иерархия оргструктуры
- не способствует «горизонтальной» коммуникации
- бизнес-процессов нет - только исполнение команд
- трудно создать проект по совершенствованию