

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ушвицкий Лев Исакович
Должность: и.о. директора Института экономики и управления
Дата подписания: 18.06.2026 10:03:24
Уникальный программный ключ:
46f7031a7046958ffdb4e91f81e17726331d25a8

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
экономики и управления, доктор
экономических наук, профессор,
Л. И. Ушвицкий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Автоматизация бизнес-процессов»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

Год начала обучения
Форма обучения
Реализуется в семестре

38.03.05 Бизнес-информатика
Информационная бизнес-аналитика и цифровые
технологии
2026
очная
5,6

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации по дисциплине «Автоматизация бизнес-процессов» студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика (направленность (профиль) «Информационная бизнес-аналитика и цифровые технологии».

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Автоматизация бизнес-процессов»

3. Разработчик: Ловянников Д.Г., кандидат экономических наук, доцент кафедры цифровых бизнес-технологий и систем учета института экономики и управления

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель: Куш Е. Н. - кандидат экономических наук, председатель УМК института экономики и управления.

Члены комиссии:

Пучкова Е. Е. - член УМК института экономики и управления, и.о. замдиректора по учебной работе;

Михайлова Г.В. - член УМК института экономики и управления, доцент кафедры цифровых бизнес-технологий и систем учета

Представитель организации-работодателя Лабушкин Ю.Г. – директор ООО «Бизнес ИТ»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Автоматизация бизнес-процессов» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Информационная бизнес-аналитика и цифровые технологии» по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

«19» мая 2026 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции (ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
ПК-2 Способен проводить сопровождение ИТ инфраструктуры				
ИД-1 ПК-2. способен осуществлять управление ИТ-инфраструктурой организации. ИД-2 ПК-2. способен осуществлять планирование и бюджетирование ресурсов ИТ. ИД-3 ПК-2. способен применять средства и методы информационной безопасности ресурсов ИТ	Не применяет знания об основах управления и сопровождения ИТ-инфраструктуры	Применяет знания об основах управления и сопровождения ИТ-инфраструктуры	Применяет знания об основах управления и сопровождения ИТ-инфраструктуры Осуществляет использование моделей данных для разработки архитектуры информационной системы	Применяет знания об основах управления и сопровождения ИТ-инфраструктуры Осуществляет использование моделей данных для разработки архитектуры информационной системы Использует навыки по консультированию заказчиков по рациональному выбору ИС и ИКТ управления бизнесом
ПК-3. Выполнение работ и управление работами по созданию (модификации) и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы				
ИД-1 ПК-3. способен осуществлять организационное и технологическое обеспечение кодирования на языках программирования.	Не применяет знания по созданию и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и	Применяет знания по созданию и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессов	Применяет знания по созданию и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессов Осуществляет	Применяет знания по созданию и сопровождению ИС, автоматизирующих задачи организационного управления и

ИД -2 ПК-3. способен разрабатывать технологии интеграции ИС с существующими ИС заказчика. ИД -3 ПК-3. способен управлять доступом к данным.	бзнес- процессов		выполнение технологических операций по защите и обработке документов в системах электронного документооборота	бзнес- процессов Осуществляет выполнение технологических операций по защите и обработке документов в системах электронного документооборота Использует навыки работы с CRM- системами для управления процессами взаимоотношений с клиентами организации
--	---------------------	--	---	---

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой (5 семестр), экзамена (6 семестр).

Описание шкалы оценивания

Результаты обучения по дисциплине «Автоматизация бизнес-процессов», соотнесенные с индикаторами достижения компетенции ПК-2 и ПК-3, оцениваются по пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами при ответе на практикоориентированные вопросы, принимает правильные управленческие решения, владеет навыками и приемами решения практических задач, выполняет тестовые задания на

100 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-2, ПК-3 достигнуты на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами ответов на них, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, выполняет тестовые задания на 70 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-2, ПК-3 достигнуты на хорошем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопросы и при выполнении практических заданий и решении кейс-задач, выполняет тестовые задания на 50 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-2, ПК-3 достигнуты на базовом уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на вопросы, допускает существенные ошибки при решении заданий практического уровня, выполняет тестовые задания на 49 процентов и ниже. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-2, ПК-3 не достигнуты.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
1.	b), c)	Отметьте правильные высказывания: <i>Выберите один из 3 вариантов ответа:</i> a) основной причиной ухода клиентов к конкуренту является более низкая цена b) в российских компаниях информация о клиентах в основном ведется в финансовой системе c) цена привлечения нового клиента значительно больше цены удержания существующего клиента	ПК-2
2.	b)	От чего зависит построение бизнес-процессов стратегии CRM? <i>Выберите один из 3 вариантов ответа:</i> a) регламентность работы b) стратегия предприятия c) применяемая автоматизированная система	ПК-2
3.	b)	В чем заключается основная потребность руководителя при статусном сценарии внедрения CRM-стратегии? <i>Выберите один из 6 вариантов ответа:</i> a) автоматизация рутинных операций b) реализация условий налагаемых внешними факторами c) контроль эффективности d) накопление и передача знаний e) систематизация деятельности сотрудников f) контроль за информацией	ПК-2
4.	a), b), c), d)	На основе каких показателей рассчитывается ценность клиента финансовой компании?	ПК-2

		<i>Выберите один из 4 вариантов ответа:</i> a) демография b) доходность c) корпоративные характеристики d) потенциал его развития	
5.	c)	В компании внедрено две CRM-системы – автоматизация продаж и маркетинга. Доступ к какой информации о клиенте должен иметь менеджер по продажам для более эффективного обслуживания? <i>Выберите один из 3 вариантов ответа:</i> a) к интегрированной информации, накопленной в этих CRM-системах b) к информации, накопленной в системе сервисного обслуживания c) к интегрированной информации, накопленной во всех существующих системах предприятия	ПК-2
6.	b)	Что проверяется при аудите каналов взаимодействия с клиентами? <i>Выберите несколько из 3 вариантов ответа:</i> a) существующие бизнес-процессы взаимодействия с клиентом в точках контакта b) существующие бизнес-процессы и технологические процессы взаимодействия с клиентом в точках контакта c) существующие технологические процессы взаимодействия с клиентом в точках контакта	ПК-2
7.	c), d), e)	Какие критерии используются для определения оценки качества	ПК-2

		доступа клиентов контакт-центра? <i>Выберите один из 5 вариантов ответа:</i> a) среднее время обработки контакта после окончания разговор b) среднее время разговора оператора с клиентом c) средняя скорость ответа на звонок d) процент прерванных звонков e) среднее время ответа по электронной почте	
8.	CRM	... -клиентоориентированная стратегия, основанная на использовании передовых управленческих и информационных технологий, с помощью которых компания выстраивает взаимовыгодные отношения со своими клиентами. Результатом применения клиентоориентированной стратегии является повышение конкурентоспособности компании и увеличение прибыли.	ПК-2
9.	Бизнес-процесс	... -это устойчивый информационный процесс (последовательность работ), относящийся к производственно-хозяйственной деятельности компании.	ПК-2
10.	ERM	... - концепция, предполагающая ориентацию на цепочки поставщиков.	ПК-2
11.	b)	Аутентификация – это <i>Выберите один из 4 вариантов ответа:</i> a. предоставление доступа к определенным данным или операциям, при условии, что пользователь тот, за кого он себя выдает b. способность подтвердить личность пользователя c. механизм разграничения доступа к данным и функциям системы d. поиск и исследование математических методов преобразования информации	ПК-3
12.	c)	Бланк, содержащий одинаковый набор реквизитов для всех видов	ПК-3

		документов – это <i>Выберите один из 4 вариантов ответа:</i> a. единый бланк b. бланк письма c. общий бланк d. бланк конкретного документа	
13.	a)	Бланк документа – это <i>Выберите несколько из 4 вариантов ответа:</i> a. лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации – авторе документа b. лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими переменную информацию об организации – авторе документа c. государственная бумага, обязательная для применения в организации d. лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную и переменную информацию об организации – авторе документа	ПК-3
14.	c)	В объеме документооборота следует учитывать <i>Выберите один из 4 вариантов ответа:</i> a. все входящие и исходящие документы за определенный период времени все внутренние документы и все копии за определенный период времени: b. все входящие и исходящие документы за определенный период времени c. все входящие, исходящие и внутренние документы, а также все копии за определенный период времени	ПК-3
15.	b)	Главное правило организации документооборота – это ...	ПК-3

		<i>Выберите один из 3 вариантов ответа:</i> а. стереотипные маршруты движения свойственные входящим документам с наименьшими затратами времени б. оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени с. стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов и от принятой в организации технологии работ с документами	
16.	с)	Делегирование прав доступа необходимо ... <i>Выберите один из 3 вариантов ответа:</i> а. для предоставления прав контролера сотрудникам обязанным следить за действиями пользователей системы б. для организации доступа к документам для отделов организации, коллектива сотрудников, работающих над отдельным проектом с. в случае отсутствия сотрудника ответственного за работу над документом и необходимостью ее продолжение в его отсутствие	ПК-3
17.	с)	Документооборот – это ... <i>Выберите один из 4 вариантов ответа:</i> а. процесс подписания и передачи документа в организации б. движение документов в организации от руководителя к исполнителям с. сложный технологический процесс, который включает все операции по приему, передаче, составлению, согласованию, оформлению, удостоверению и отправке	ПК-3

		документов d. технологический процесс архивного хранения документов	
18.	d)	... документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы <i>Выберите несколько из 4 вариантов ответа:</i> a. Внутренний b. Входящий c. Организационный d. Исходящий	ПК-3
19.	d)	Документопоток – это ... <i>Выберите несколько из 5 вариантов ответа:</i> a. движение данных в определенном направлении b. движение документов в разных направлениях, которое постоянно меняется c. организованное движение документов из организации в разных направлениях d. сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник e. сложившееся или организованное в пределах информационной системы	ПК-3
20.	a)	Документ имеет две сущности ... <i>Выберите один из 4 вариантов ответа:</i> a. информационную и материальную b. информационную и коммуникационную c. информационную и правовую d. общую и специальную	ПК-3
21.		Решить задачу	ПК-3

		В Quick Sales выведите все банки, зарегистрированные в клиентской базе за последние полгода. Отсортируйте клиентов по названию в алфавитном порядке, подсчитайте их количество.	
22.		Решить задачу В Quick Sales. Для введенного клиента, создайте новую работу. С этим клиентом предполагается осуществить продажу ПО для управления проектами Project Expert в течение месяца. В течение первых 3-х дней необходимо инициировать интерес к продукту компании, последующих 2-х – провести демонстрацию продукта, затем в течение 4-х дней заключить сделку.	ПК-3
23.		Решить задачу Создать маршрут созданных заявок в техподдержку (Detrix).	ПК-3
24.		Решить задачу Создать новое действие (Уведомление). Предусмотреть в новом действии окно для ввода сопроводительного текста и прикрепления файла. (Detrix)	ПК-3
25.		Добавить новый журнал (предназначение журнала любое). Настроить права доступа к журналу(1С)	ПК-3
26.		Решить задачу Создайте в справочнике «Товары» любое дополнительное поле реализующие учет.(1С)	ПК-3
27.		Решить задачу В Quick Sales. Для введенного клиента, оформите начало продажи 2-х CRM-системы “Sales Expert” на 5 рабочих мест, и одного обучение на 2-е недели с учетом текущего курса доллара. Работа предусматривает сегодня демонстрацию и заключение сделки, а обучение – в последующие 2-е недели. Проведите 50% оплаты текущим и 50% - следующим днем.	ПК-3
28.		Решить задачу С представителем клиента, необходимо сегодня в 15-00 встретиться. Эта встреча очень важная, на ней представители клиента могут	ПК-3

		согласиться на заключение крупного контракта на поставку ПО: AuditExpert, ProjectExpert и Sales Expert на 5, 10 и 20 рабочих мест соответственно. Заведите всю информацию в QS. Заведенный план отметьте, как выполненный, поскольку встреча состоялась, контракт будет заключен. Сделайте соответствующую пометку.	
29.		В Quick Sales. По заведенному клиенту, создайте заметку «Проявили заинтересованность к программе повышения лояльности клиентов с помощью информационных систем» и план типа «Встреча»: «Согласовать программу обучения сотрудников компании по CRM-системе» на сегодняшнее число, на 14-00.	ПК-3
30.		Современный офис	ПК-2 ПК-3
31.		Официальный документ	ПК-2 ПК-3
32.		Свойства и функции документов	ПК-2 ПК-3
33.		Системы документации	ПК-2 ПК-3
34.		Нормативные акты и инструктивные материалы	ПК-2 ПК-3
35.		Документооборот и его характеристики	ПК-2 ПК-3
36.		Виды и состав документопотоков	ПК-2 ПК-3
37.		Организация электронного документооборота	ПК-2 ПК-3
38.		Процедуры обработки входящих, исходящих и внутренних документов	ПК-2 ПК-3
39.		Автоматизация движения документов. Маршрут движения документов	ПК-2 ПК-3
40.		Технология работы с документами	ПК-2 ПК-3

41.		Автоматизация процедуры регистрации документов	ПК-2 ПК-3
42.		Автоматизация процедуры контроля за исполнением документов	ПК-2 ПК-3
43.		Автоматизация процедуры создания документов	ПК-2 ПК-3
44.		Систематизация хранения документов	ПК-2 ПК-3
45.		Информационно-справочная работа по документам	ПК-2 ПК-3
46.		Понятие бизнес – процесса и его автоматизации	ПК-2 ПК-3
47.		Автоматизация ввода и рассылки документов	ПК-2 ПК-3
48.		Облачные технологии в системе электронного документооборота	ПК-2 ПК-3
49.		Обзор систем автоматизации офисной деятельности	ПК-2 ПК-3
50.		Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия	ПК-2 ПК-3
51.		Электронное правительство	ПК-2 ПК-3
52.		Особенности внедрения систем электронного документооборота в государственных учреждениях	ПК-2 ПК-3
53.		Электронная цифровая подпись в системах автоматизации делопроизводства и документооборота	ПК-2 ПК-3
54.		Принципы формирования электронной цифровой подписи	ПК-2 ПК-3
55.		Работа с ключами	ПК-2 ПК-3
56.		Новые формы электронной подписи	ПК-2 ПК-3
57.		Понятие клиентоориентированного подхода	ПК-2

			ПК-3
58.		Типы CRM	ПК-2 ПК-3
59.		Функциональные составляющие CRM	ПК-2 ПК-3
60.		Клиентская стратегия	ПК-2 ПК-3
61.		Процесс создания ценности	ПК-2 ПК-3
62.		Модель оптимизации удержания клиентов	ПК-2 ПК-3
63.		Мировой рынок клиентоориентированных систем	ПК-2 ПК-3
64.		Российский рынок клиентоориентированных систем	ПК-2 ПК-3

