

ПРИМЕР
ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации
Процессный методолог (7 уровень квалификации)

Москва 2023 года

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел	Страница
1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
4. Вид профессиональной деятельности	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	6
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	7
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	10
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	13
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	13
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	24
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	25
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	27
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств	27

1. Наименование квалификации и уровень квалификации: Процессный методолог (7 уровень квалификации)

2. Номер квалификации: 07.00700.02

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации): №1138 "Специалист по процессному управлению", утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «17» апреля 2018 г. №248н

4. Вид профессиональной деятельности: Деятельность по анализу, регламентированию, проектированию, оптимизации, автоматизации, внедрению и контролю процессов и административных регламентов организаций

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

<i>Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации</i>	<i>Критерии оценки квалификации</i>	<i>Тип и № задания</i>
1	2	3
<i>ТФ: С/01.7. Анализ системы процессного управления организации для целей ее проектирования, усовершенствования и внедрения</i>		
<i>Необходимые умения</i>		
Анализировать требования к системе процессного управления организации исходя из стратегии организации, требований законодательства Российской Федерации и регулирующих органов, международных, национальных и отраслевых стандартов	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 1
Анализировать плановые и отчетные показатели системы процессного управления организации	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 2 задание на установление соответствия: 3
Анализировать имеющиеся ресурсы и ограничения	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 4
Составлять перспективные планы развития («дорожные карты»)	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 5
<i>Необходимые знания</i>		
Референтные модели зрелости процессного управления	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 6
Методы структурной декомпозиции процессов	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 7

Принципы и методы трансляции целей организации в показатели процессов или административных регламентов	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 8
Международные стандарты в области управления процессами	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 9
<i>ТФ: С/02.7. Разработка и совершенствование системы процессного управления организации</i>		
<i>Необходимые умения</i>		
Анализировать, проектировать, внедрять и контролировать процессы и административные регламенты	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 10
Использовать программное обеспечение для управления процессами	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 11, 12
<i>Необходимые знания</i>		
Методы структурной декомпозиции процессов	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 13
Типовые возможности программного обеспечения для управления процессами	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 14, 15, 16, 17, 18
Теория процессного управления	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 19, 20
Концепции интегрированных программных продуктов для управления бизнес-процессами	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 21
<i>ТФ: С/03.7. Внедрение системы процессного управления организации или ее совершенствования</i>		
<i>Необходимые умения</i>		
Оценивать риски выбранных решений	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 22
Руководить проектами внедрения изменений	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 23, 24
<i>Необходимые знания</i>		
Основы проектного управления	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 25
Основы операционного менеджмента	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 26, 27
<i>ТФ: С/04.7. Аудит системы процессного управления организации на соответствие требованиям и целевым показателям организации</i>		
<i>Необходимые умения</i>		

Получать информацию из информационных систем и документации организации	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 28
Выявлять отклонения и потенциал для совершенствования в ходе аудита систем управления	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 29
<i>Необходимые знания</i>		
Стандарты проведения аудитов систем менеджмента	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 30
Методы структурной декомпозиции процессов	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 31
Нотации моделирования процессов	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 32
Методы оценки эффективности деятельности	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 33
Методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения интервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных сторон)	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 34
<i>ТФ: С/05.7. Разработка предложений по устранению и (или) предупреждению выявленных причин отклонений в системе процессного управления</i>		
<i>Необходимые умения</i>		
Сопоставлять плановые и фактические показатели результатов работы системы процессного управления	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 35
Разрабатывать корректирующие и (или) предупреждающие действия	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 36
Производить расчет и оценку эффективности мероприятий по устранению и (или) предупреждению причин отклонений в ходе работы системы процессного управления	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 37
<i>Необходимые знания</i>		
Методы анализа результативности и эффективности систем процессного управления	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 38
Нотации моделирования систем управления	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 39
Стандарты и методики управления рисками	Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов	задание с выбором ответа: 40

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

Количество заданий - 40

- с выбором ответа - 39
- с открытым ответом - 0
- на установление последовательности - 0
- на установление соответствия - 1

Время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена - 120 мин.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

<i>Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации</i>	<i>Критерии оценки квалификации</i>	<i>Тип и № задания</i>
1	2	3
<i>ТФ: С/02.7. Разработка и совершенствование системы процессного управления организации</i>		
<p>Трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработка или доработка комплекта методологической документации и локальных нормативных актов • Разработка перспективного плана развития системы процессного управления организации • Согласование перспективного плана развития системы процессного управления организации с заинтересованными сторонами • Адаптация методологической документации и локальных нормативных актов под требования стандартов процессного управления, законодательства Российской Федерации и регулирующих органов • Согласование методологической документации и локальных нормативных актов с заинтересованными сторонами • Формирование требований к программному обеспечению для управления процессами или административными регламентами • Подготовка материалов для проведения инструктажа и презентационных материалов 	<p>Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях № 1</p>

ТФ: С/04.7. Аудит системы процессного управления организации на соответствие требованиям и целевым показателям организации

<p>Трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Идентификация целей и критериев аудита системы процессного управления организации • Планирование аудита системы процессного управления организации • Инструктаж участников аудита системы процессного управления организации • Проведение наблюдений в ходе аудита системы процессного управления организации • Анализ документов и данных, полученных в ходе аудита системы процессного управления организации • Оформление результатов и рекомендаций по итогам аудита системы процессного управления организации • Презентация результатов и рекомендаций по итогам аудита системы процессного управления организации 	<p>Верный ответ 1 балл, неверный ответ 0 баллов</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях № 2</p>
--	---	--

У каждого соискателя обязательно:

1. Задание 1 (кейсы 1)
2. Задание 2 (кейсы 2)

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

7.1 Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий (в очном режиме)

а) материально-технические ресурсы и требования для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена

- помещение из расчета не менее 2,5 кв. м на одного соискателя и одного эксперта в административном здании, отвечающем требованиям пожарной безопасности и санитарным правилам и нормам (СанПиН), предъявляемым к административным помещениям;
- персональное рабочее место соискателя: стол, стул, портативный или стационарный персональный компьютер, соответствующий техническим требованиям (по числу соискателей);

Технические требования к компьютеру и интернет-соединению Соискателя

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
----------	-------------	---------------

Тип интернета	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)
Скорость интернета на скачивание (из расчета на каждого соискателя)	2Mbps	5Mbps
Скорость интернета на загрузку (из расчета на каждого соискателя)	2Mbps	5Mbps
Оперативная память (RAM)	2 GB	4 GB
Процессорная частота	Одноядерный 1 ГГц или выше	Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD)
Характеристики монитора	1366x768 (16:9) (17"-19")	1920x1080 (16:9) (21,5")
Интернет-браузер	Google Chrome последней версии	

- персональное рабочее место эксперта: стол, стул (по числу экспертов), оборудованное персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам

Технические требования к компьютеру и интернет-соединению Эксперта

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
Тип интернета	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)
Скорость интернета на скачивание (из расчета на каждого соискателя)	2Mbps	5Mbps
Скорость интернета на загрузку (из расчета на каждого соискателя)	2Mbps	5Mbps
Оперативная память (RAM)	2 GB	4 GB
Процессорная частота	Одноядерный 1 ГГц или выше	Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD)
Характеристики монитора	1366x768 (16:9) (17"-19")	1920x1080 (16:9) (21,5")
Интернет-браузер	Google Chrome последней версии	

- средства видеонаблюдения (технические устройства, предназначенные для видеонаблюдения: фронтальная/горизонтальная камеры), устройство для фотографирования, средства для записи, хранения и передачи фото- и видеоматериалов в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;
- питьевая вода не менее 5 (пяти) литров;
- комплект одноразовых стаканов не менее 10 (десяти) штук;
- калькуляторы (при необходимости, по числу соискателей);
- канцелярские принадлежности: бумага для черновиков, ручки;
- наличие у центров оценки квалификаций автоматизированной системы по независимой оценке квалификации (собственной или на основании лицензии) или наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы»

(ИНН 9729067320) или наличие Сублицензионного соглашения с СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций» и соответствующие заключение от уполномоченных органов о соответствии требованиям Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также Приказа ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21, и настроенной интеграцией с программным интерфейсом Автоматизированной системы СПКФР.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: аналогично материально-техническим ресурсам для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена.

7.2 Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий (в дистанционном режиме)

а) материально-технические ресурсы и требования для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- персональное рабочее место соискателя: стол, стул, портативный или стационарный персональный компьютер, соответствующий техническим требованиям;
- персональное рабочее место эксперта: стол, стул, оборудованное персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;
- наличие у центров оценки квалификаций автоматизированной системы по независимой оценке квалификации (собственной или на основании лицензии) или наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы» (ИНН 9729067320) или наличие Сублицензионного соглашения с СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций» и соответствующие заключение от уполномоченных органов о соответствии требованиям Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также Приказа ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21, включающей систему наблюдения и контроля за дистанционной сдачей экзаменов (система прокторинга) и настроенной интеграцией с программным интерфейсом Автоматизированной системы СПКФР, системами удаленной аутентификации для подтверждения подлинности документов, удостоверяющих личность Соискателя, а также функционалом удаленной идентификации и подтверждения личности Соискателя, в соответствии с соответствующими Федеральными и прочими законодательными актами, приказами и распоряжениями уполномоченных органов РФ.
- либо наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы» или СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций».

Технические требования к компьютеру Соискателя

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
Разрешение и fps веб-камеры	720p 30fps	1080p 30fps
Тип интернета	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)

Скорость интернета на скачивание	5Mbps	10Mbps
Скорость интернета на загрузку	5Mbps	10Mbps
Оперативная память (RAM)	2 GB	4 GB
Процессорная частота	Одноядерный 1 ГГц или выше	Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD)
Доступность портов	1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP	
Интернет-браузер	Google Chrome последней версии	
Микрофон	Внешний или встроенный в веб-камеру	

Технические требования к компьютеру Эксперта

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
Тип интернета	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)
Скорость интернета на скачивание	10Mbps	20Mbps
Скорость интернета на загрузку	5Mbps	10Mbps
Оперативная память (RAM)	4 GB	8 GB
Процессорная частота	Одноядерный 1 ГГц или выше	Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD)
Доступность портов	1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP	
Интернет-браузер	Google Chrome последней версии	
Микрофон	Внешний или встроенный в веб-камеру	

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: аналогично материально-техническим ресурсам для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена.

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий

8.1. Проведение независимой оценки квалификации соискателя осуществляет экспертная комиссия, формируемая центром оценки квалификации (далее - экспертная комиссия).

8.2. В состав экспертной комиссии включается не менее 3 (трех) экспертов из числа специалистов, информация о которых размещена в реестре экспертов по независимой оценке квалификации Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (СПКФР), не менее 2 (двух) из них являются штатными сотрудниками центра оценки квалификации (ЦОК).

8.3. В состав экспертной комиссии включаются эксперты по оценке квалификации и эксперты по виду профессиональной деятельности:

- эксперт по оценке квалификации (как правило 2 (два) и более) - лицо, обладающее знаниями и опытом для проведения работ в области оценки квалификации и организации проведения профессионального экзамена, штатный сотрудник ЦОК;
- эксперт по виду профессиональной деятельности (как правило 1 (один) и более) - лицо, обладающее специальными знаниями, опытом работы и квалификацией в определенной области профессиональной деятельности, необходимыми для проведения оценки соответствия требованиям профессионального стандарта соискателей квалификации.

8.4. Эксперты по оценке квалификации должны:

- соответствовать Требованиям и порядку отбора экспертов по независимой оценке квалификации и ведения реестра экспертов, утвержденным решением Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (Протокол № 9 от 22 мая 2018 г. (С правками, заседание СПКФР от 26.12.2018, протокол № 20, заседание СПКФР от 13.09.2019, протокол № 8, заседание СПКФР от 18.05.2020, протокол № б);
- иметь документ, подтверждающий наличие высшего образования по профилю подтверждаемой квалификации;
- иметь документ, подтверждающий наличие опыта не менее одного года в области регламентации процессов подразделений организации или разработки административных регламентов подразделений организации

ИЛИ

- иметь документ, подтверждающий наличие высшего образования (непрофильное);
- иметь документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования - программы профессиональной переподготовки в области процессного управления;
- иметь документ, подтверждающий наличие опыта не менее одного года в области регламентации процессов подразделений организации или разработки административных регламентов подразделений организации;
- иметь действующее свидетельство эксперта по проведению независимой оценки квалификации СПКФР.

8.5. Эксперты по виду профессиональной деятельности должны:

- соответствовать Требованиям и порядку отбора экспертов по независимой оценке квалификации и ведения реестра экспертов, утвержденным решением Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (Протокол № 9 от 22 мая 2018 г. (С правками, заседание СПКФР от 26.12.2018, протокол № 20, заседание СПКФР от 13.09.2019, протокол № 8, заседание СПКФР от 18.05.2020, протокол № б);
- иметь документ, подтверждающий наличие высшего образования по профилю подтверждаемой квалификации;
- иметь документ, подтверждающий наличие опыта не менее одного года в области регламентации процессов подразделений организации или разработки административных регламентов подразделений организации

ИЛИ

- иметь документ, подтверждающий наличие высшего образования (непрофильное);

- иметь документ, подтверждающий наличие дополнительного профессионального образования - программы профессиональной переподготовки в области процессного управления;
- иметь документ, подтверждающий наличие опыта не менее одного года в области регламентации процессов подразделений организации или разработки административных регламентов подразделений организации;
- иметь действующее свидетельство эксперта по проведению независимой оценки квалификации СПКФР.
- иметь свидетельство о квалификации.

8.6. Эксперты должны:

<i>Эксперт по оценке квалификации</i>	<i>Эксперт по виду профессиональной деятельности</i>
<p>а) знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормативные правовые акты в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; • требования и установленный СПК порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирование результатов оценки; • содержание и процедуру оценки квалификации, определенные утвержденным СПК оценочным средством (оценочными средствами); • порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа); • правила деловой этики; 	<p>а) знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормативные правовые акты в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; • нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию; • содержание и процедуру оценки квалификации, определенные утвержденным СПК оценочным средством (оценочными средствами); • порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа); • правила деловой этики;
<p>б) уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять оценочные средства в соответствии с компетенцией; • контролировать соблюдение процедуры профессионального экзамена, в т.ч. фиксировать нарушения (при наличии); • анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов; • использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, 	<p>б) уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять оценочные средства в соответствии с компетенцией; • принимать экспертные решения по оценке квалификации в соответствии с компетенцией; • использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации; • предупреждать и разрешать возможные конфликтные

<p>необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;</p> <ul style="list-style-type: none"> • предупреждать и разрешать возможные конфликтные ситуации при проведении профессионального экзамена; • проводить инструктажи соискателей, предусмотренные процедурой профессионального экзамена и оценочными средствами; • организовывать выполнение заданий соискателями, отвечать на вопросы организационно-технического характера; • при защите портфолио формулировать вопросы к соискателю, имеющие общепрофессиональный характер на основе типовых; • формулировать и обосновывать результаты профессионального экзамена на основе оценки технических экспертов, а также собственных оценок по критериям общепрофессионального характера и результатов контроля соблюдения процедуры экзамена; • документировать результаты профессионального экзамена; 	<p>ситуации при проведении профессионального экзамена;</p> <ul style="list-style-type: none"> • оценивать выполнение практического задания по критериям с фиксацией результатов оценки; • при защите портфолио формулировать вопросы к соискателю на основе типовых; • оценивать портфолио по критериям с фиксацией результатов оценки в индивидуальной оценочной ведомости; • принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах, и результатов контроля соблюдения процедуры экзамена; • проверять и дополнять при необходимости протокол профессионального экзамена.
---	--

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)

При проведении профессионального экзамена должны соблюдаться общие требования охраны труда, техники безопасности, санитарных норм и правил. Специальные требования к безопасности не установлены.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

1. Задание с выбором ответа

Управление бизнес-процессами (BPM)

1. нацелено на описание процессов
2. нацелено на автоматизацию процессов
3. является собственной бизнес-способностью организации
4. внедряется "под ключ"

2. Задание с выбором ответа

К характеристикам зрелого управления бизнес-процессами НЕ относится

1. управление процессами по замкнутому циклу с обратной связью
2. наличие выделенных специалистов по процессам
3. наличие функциональных владельцев процессов

4. использование процессно-ориентированного программного обеспечения

3. Задание на установление соответствия

Сопоставьте термины с определениями

1. совокупность видов деятельности, требующих сходных компетенций	А. бизнес-способность
2. набор действий, выполняемых определенным подразделением на постоянной основе	В. бизнес-функция
3. повторяющаяся, типовая последовательность действий, нацеленная на определенный результат	С. поток работ
4. возможность осуществления определенной деятельности, подкрепленная ресурсами и компетенциями	Д. бизнес-процесс

4. Задание с выбором ответа

"Предоставлять услуги передачи данных на основе самых передовых технологий и инновационных бизнес-моделей" - это пример

1. ценностей
2. стратегии
3. миссии
4. видения

5. Задание с выбором ответа

Набор действий, выполняемых определенным подразделением на постоянной основе, называется

1. потоком работ
2. процессом
3. бизнес-способностью
4. подпроцессом

6. Задание с выбором ответа

Непрерывное совершенствование НЕ присуще методологии

1. Six Sigma
2. BPM
3. TQM
4. BPR

7. Задание с выбором ответа

Предметом анализа бизнес-процесса НЕ является

1. показатели и метрики
2. участники и заинтересованные стороны
3. бизнес-контекст

4. график внедрения

8. Задание с выбором ответа

При планировании анализа процессов следует руководствоваться следующим

1. анализ процесса должен проводиться не реже одного раза в год
2. к анализу процесса должны привлекаться ИТ-специалисты
3. поверхностный анализ может привести к нереалистичной схеме процесса "как будет"
4. анализ должен проводиться на максимальную глубину и охватывать все аспекты процесса

9. Задание с выбором ответа

Наиболее объективную информацию о процессе дает

1. технология имитационного моделирования
2. технология process mining
3. технология business intelligence
4. технология анализа больших данных

10. Задание с выбором ответа

Наиболее эффективной является нотация

1. IDEF0
2. EPC
3. BPMN
4. зависит от решаемой задачи

11. Задание с выбором ответа

В нотации EPC шаг процесса называется

1. функцией
2. операцией
3. задачей
4. действием

12. Задание с выбором ответа

Преимуществом стандартных процессных нотаций НЕ является

1. возможность импорта-экспорта моделей между разными программными продуктами
2. наличие учебных материалов и учебных курсов
3. однозначность трактовки моделей
4. простота моделей

13. Задание с выбором ответа

К техникам реинжиниринга НЕ относится

1. горизонтальное сжатие процесса
2. вертикальное сжатие процесса
3. устранение всех видов потерь
4. распараллеливание задач

14. Задание с выбором ответа

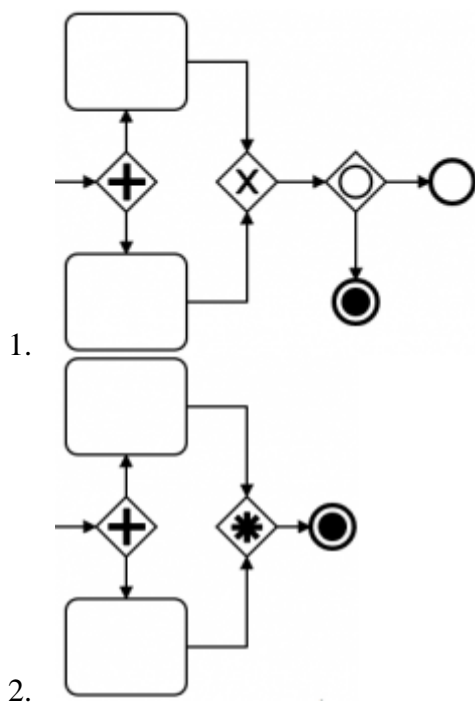
Что означает этот фрагмент диаграммы BPMN 2.0?

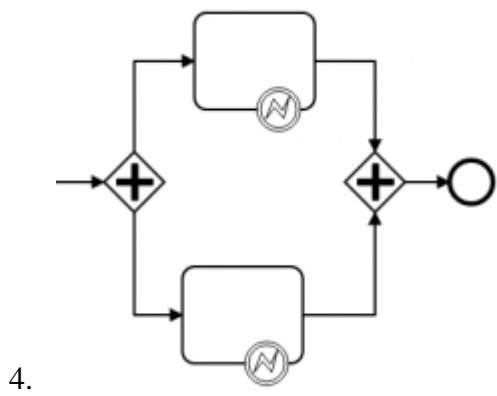
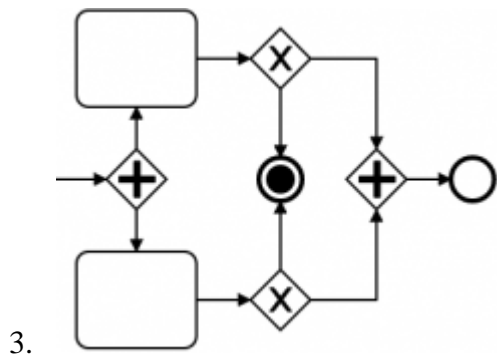


1. обработчик бизнес-исключения
2. непрерывающий обработчик события ошибки
3. диаграмма некорректна с точки зрения спецификации BPMN 2.0
4. обработчик события ошибки

15. Задание с выбором ответа

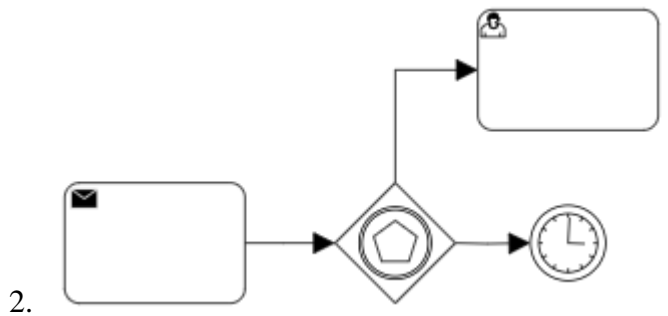
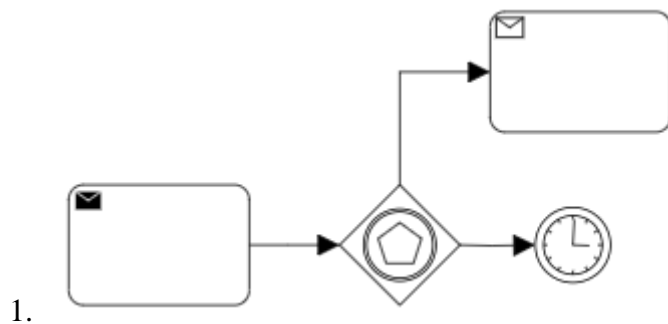
Проект договора направляется на рассмотрение параллельно двум службам. Если какая-либо из них дает отрицательное заключение, то договор отвергается и процесс прекращается, не дожидаясь заключения другой службы. Какой из фрагментов диаграммы BPMN 2.0 подходит для этого сценария?

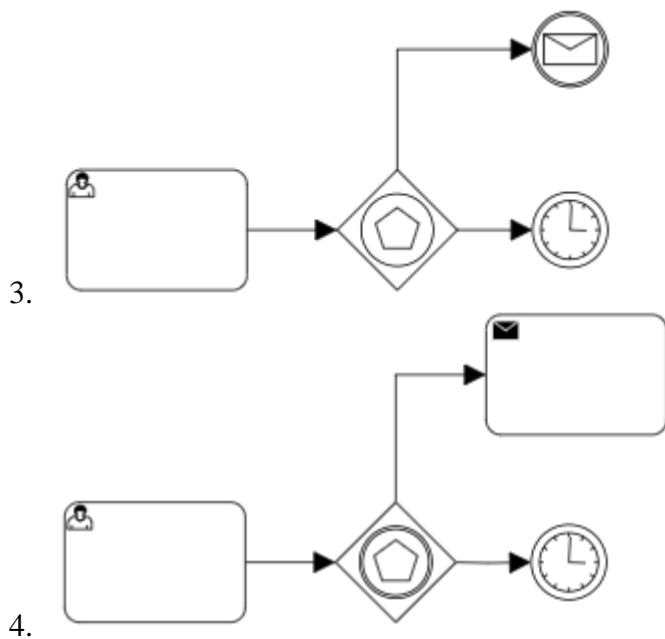




16. Задание с выбором ответа

Какой из фрагментов диаграмм является корректным с точки зрения спецификации BPMN 2.0?





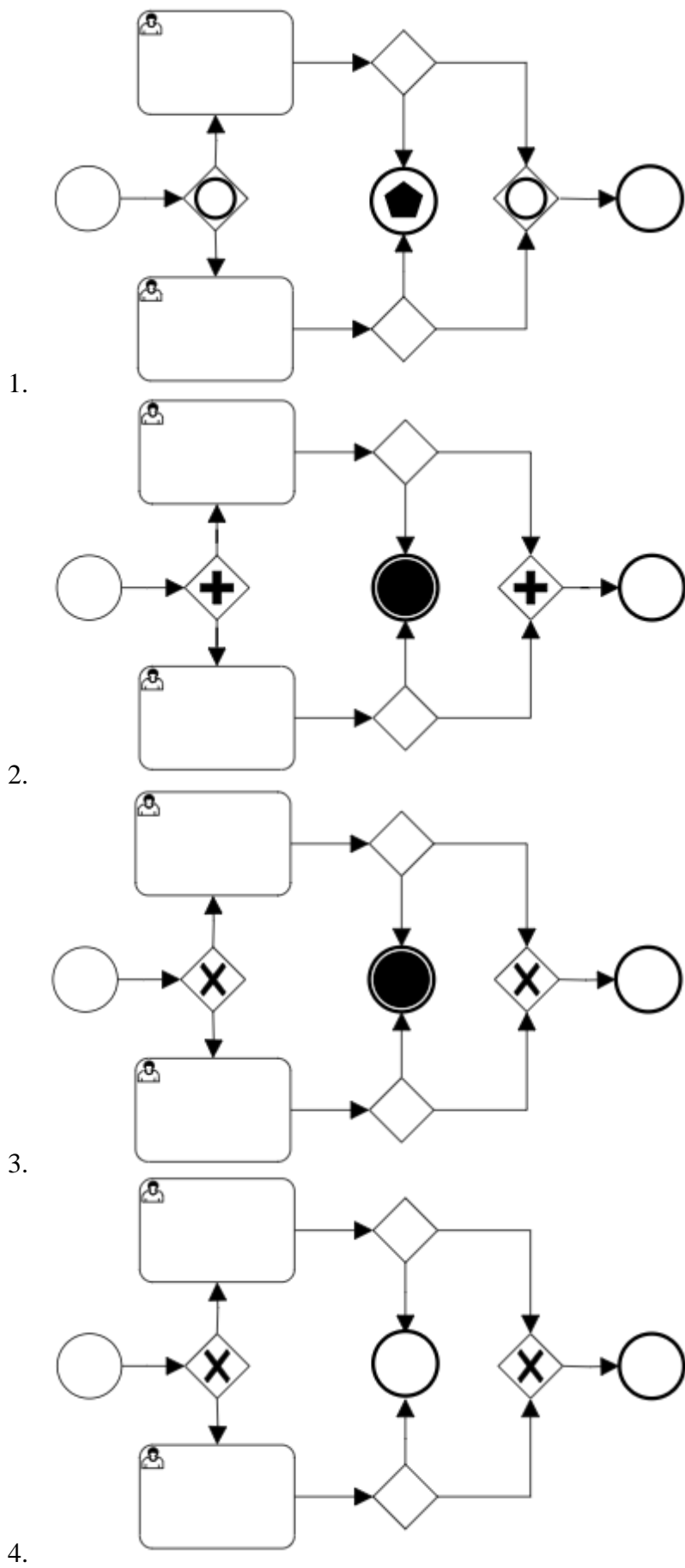
17. Задание с выбором ответа

Какой элемент BPMN 2.0 изображает стандартный цикл?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

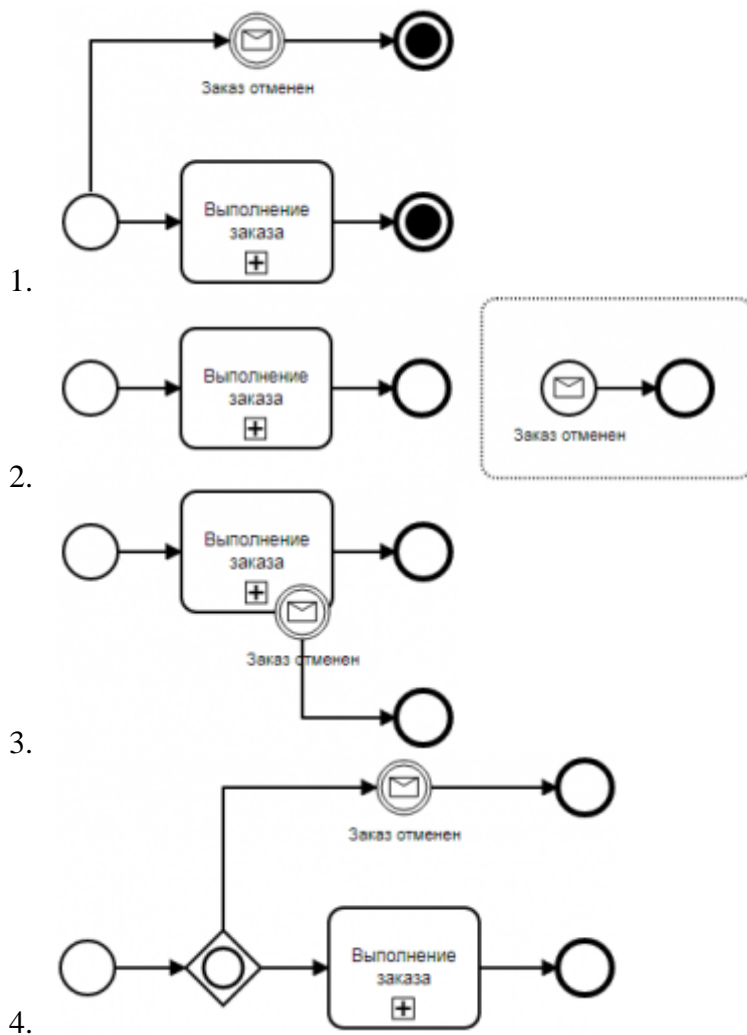
18. Задание с выбором ответа

Две службы согласуют договор, и каждая обладает правом вето. Какой из фрагментов диаграмм BPMN 2.0 подходит для этого сценария?



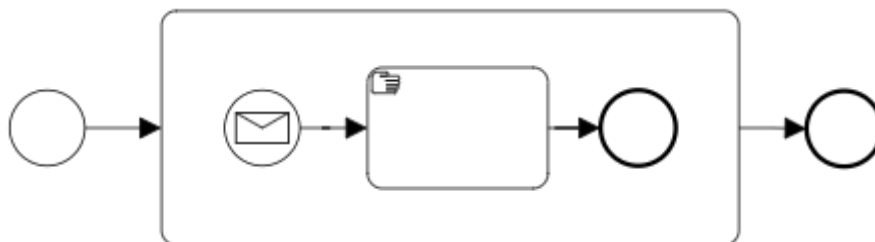
19. Задание с выбором ответа

Заказчик может отменить заказ в ходе его выполнения. Какая из диаграмм BPMN 2.0 НЕ подходит для этого сценария?



20. Задание с выбором ответа

Что означает этот фрагмент диаграммы BPMN 2.0?



1. диаграмма некорректна с точки зрения спецификации BPMN 2.0
2. подпроцесс, запускаемый по сообщению
3. подпроцесс, ожидающий прихода сообщения
4. подпроцесс-обработчик события "сообщение"

21. Задание с выбором ответа

Какой элемент BPMN 2.0 изображает транзакционный подпроцесс?

1.
2.
3.
4.

22. Задание с выбором ответа

Регулярные аудит процессов является обязательным требованием в методологии

1. APQC
2. реинжиниринг
3. TQM
4. шесть сигм

23. Задание с выбором ответа

Переход от продажи товара к оказанию услуг в форме аренды через мобильное приложение и связанное с этим изменение бизнес-процессов - это

1. реорганизация
2. трансформация
3. реинжиниринг
4. оптимизация

24. Задание с выбором ответа

В центре внимания управления изменениями находятся вопросы

1. мотивации участников проектов изменений
2. планирования изменений
3. окупаемости проектов изменений
4. адаптации сотрудников к изменениям

25. Задание с выбором ответа

В соглашении о моделировании НЕ следует регламентировать

1. используемые термины и сокращения
2. стиль и приемы моделирования
3. используемые нотации
4. владельцев бизнес-процессов

26. Задание с выбором ответа

Что НЕ входит в понятие регулирования BPM?

1. утверждение перспективных планов развития процессного управления
2. разрешение конфликтов владельцами процессов и функциональными руководителями
3. внесение изменений в процесс в связи с изменениями конкурентной среды и/или ожиданий клиентов
4. положение об организационных структурах процессного управления

27. Задание с выбором ответа

Какие задачи НЕ характерны для процессного совета

1. разрешение конфликтов между функциональной и процессной ветвями управления
2. планирование развития процессных компетенций
3. обеспечение соответствия целей процессных инициатив стратегии организации
4. ведение репозитория процессных моделей

28. Задание с выбором ответа

Наличие репозитория НЕ характерно для программного обеспечения класса

1. Process Modeler
2. BPMS
3. Enterprise Architecture
4. BRMS

29. Задание с выбором ответа

Технология Process Mining НЕ требует наличия в логе информационной системы

1. идентификатора экземпляра процесса
2. названия задачи
3. даты и времени события
4. идентификатора бизнес-объекта

30. Задание с выбором ответа

Примером вспомогательного процесса НЕ является

1. проведение маркетинговой кампании
2. обращение сотрудника в службу технической поддержки
3. прием сотрудника на работу

4. приобретение компьютерной техники

31. Задание с выбором ответа

Какое из перечисленных утверждений в отношении показателей эффективности процесса является истинным?

1. состав измеряемых показателей должен пересматриваться при изменении процесса
2. показатели должны измеряться в деньгах
3. показатели должны измеряться в натуральных единицах
4. чем больше показателей, тем лучше

32. Задание с выбором ответа

Связь финансовых показателей с процессными - сильная сторона

1. имитационного моделирования
2. бережливого производства
3. сбалансированной системы показателей
4. методологии шесть сигм

33. Задание с выбором ответа

Процессным фреймворком является

1. CJM
2. BSC
3. ADKAR
4. TOGAF

34. Задание с выбором ответа

Не содержит референтную модель процессов

1. SIPOC
2. APQC
3. SCOR
4. eTOM

35. Задание с выбором ответа

Раз в два года руководство крупной металлургической компании отдает распоряжение: всем подразделениям описать свои бизнес-процессы. На какой стадии зрелости по шкале АВРМР находится управление процессами в компании?

1. хаотичные
2. описанные
3. интегрированные
4. не относится ни к одной из перечисленных

36. Задание с выбором ответа

Шкала зрелости управления бизнес-процессами АВРМР НЕ содержит уровень

1. контролируемые процессы
2. проактивно управляемые процессы
3. повторяющиеся процессы
4. описанные процессы
5. хаотичные процессы

37. Задание с выбором ответа

Имитационное моделирование позволяет

1. оценить показатели проектируемого процесса до внедрения его в эксплуатацию
2. определить точки передачи ответственности
3. наглядно представить логику процесса
4. оценить уровень автоматизации процесса

38. Задание с выбором ответа

Ключевое требование к владельцу основного процесса - он должен

1. обладать навыками делегирования
2. обладать навыками коммуникаций
3. входить в состав высшего руководства
4. иметь рабочие отношения с ИТ-подразделением

39. Задание с выбором ответа

Основная задача процессного методолога - это

1. проектирование бизнес-процессов
2. моделирование бизнес-процессов
3. взаимодействие с владельцами процессов
4. стандартизация методов управления процессами

40. Задание с выбором ответа

В обязанности процессного аналитика НЕ входит

1. проектирование усовершенствованной версии проекта
2. анализ бизнес- и организационного контекста процесса
3. измерение и анализ результатов оптимизации процесса
4. принятие решения о необходимости реинжиниринга процесса

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске к практическому этапу профессионального экзамена)

Вариант соискателя содержит 80 заданий. Баллы, полученные за выполнение заданий, суммируются. Максимально возможное количество баллов – 80, что составляет 100%.

Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения не менее 70% от максимального количества баллов, что составляет 56.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена

Условия выполнения заданий:

- место выполнения заданий - центр оценки квалификаций
- время выполнения заданий - 60 мин.

Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях № 1

ТФ: С/02.7. Разработка и усовершенствование системы процессного управления организации

Трудовые действия:

- Разработка или доработка комплекта методологической документации и локальных нормативных актов
- Разработка перспективного плана развития системы процессного управления организации
- Согласование перспективного плана развития системы процессного управления организации с заинтересованными сторонами
- Адаптация методологической документации и локальных нормативных актов под требования стандартов процессного управления, законодательства Российской Федерации и регулирующих органов
- Согласование методологической документации и локальных нормативных актов с заинтересованными сторонами
- Формирование требований к программному обеспечению для управления процессами или административными регламентами
- Подготовка материалов для проведения инструктажа и презентационных материалов

Кейс 1

Компания "Царь-диван" производит и продает мягкую мебель. Процесс продаж начинается с обращения заказчика - лично в офис продаж, по телефону или через сайт - и завершается доставкой и сборкой мебели у заказчика. Руководство компании поставило задачу повысить конверсию обращений в заключенные договора. Какие данные могут помочь в решении этой задачи?

Критерии оценки:

- Ответ соискателя должен содержать хотя бы один пункт из модельного ответа.

Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях № 2

ТФ: С/04.7. Аудит системы процессного управления организации на соответствие требованиям и целевым показателям организации

Трудовые действия:

- Идентификация целей и критериев аудита системы процессного управления организации
- Планирование аудита системы процессного управления организации
- Инструктаж участников аудита системы процессного управления организации
- Проведение наблюдений в ходе аудита системы процессного управления организации
- Анализ документов и данных, полученных в ходе аудита системы процессного управления организации
- Оформление результатов и рекомендаций по итогам аудита системы процессного управления организации
- Презентация результатов и рекомендаций по итогам аудита системы процессного управления организации

Кейс 2

Руководитель контакт-центра решил премировать сотрудников за количество совершенных звонков. Это привело к тому, что недобросовестные сотрудники бросать трубку, не доводя звонок до результата. Предложите свой подход к расчету премии.

Критерии оценки:

- Ответ соискателя должен содержать хотя бы один пункт из модельного ответа.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации

За выполненное задание начисляется 1 балл. Вариант соискателя содержит 5 заданий. Баллы, полученные за выполнение заданий, суммируются. Максимально возможное количество баллов – 5, что составляет 100%.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям принимается при условии достижения не менее 80% от максимального количества баллов, что составляет 4.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)

1. ISO/IEC 19510:2013 Information technology — Object Management Group Business Process Model and Notation