

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства
Кафедра управления жилищно-коммунальным хозяйством

УТВЕРЖДАЮ
Директор  Андрийчук Н.Д.
« 25 » 02 20 25
года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине


«Основы процессного и сервисного управления»
38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура
«Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура»

Разработчики:

Ст.преподаватель  Парамонов В.И.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления жилищно-коммунальным хозяйством

от « 24 » 02 20 25 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой  Коваленко Д.С.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Основы процессного и сервисного управления»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Что такое процесс в контексте процессного управления?

- А) Набор взаимосвязанных действий
- Б) Случайное событие
- В) Стратегия компании
- Г) Отчет о продажах

Правильный ответ: А

Компетенция (индикатор): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

2. Какой из следующих элементов не является частью модели процесса?

- А) Входы
- Б) Выходы
- В) Сторонние участники
- Г) Ресурсы

Правильный ответ: В

Компетенция (индикатор): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

3. Что такое сервисное управление?

- А) Управление производственными процессами
- Б) Управление клиентским опытом
- В) Управление финансовыми потоками
- Г) Управление проектами

Правильный ответ: Б

Компетенция (индикатор): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

4. Как называется подход, который акцентирует внимание на потребностях клиента?

- А) Продуктовый подход
- Б) Процессный подход
- В) Клиентоориентированный подход
- Г) Классический подход

Правильный ответ: В

Компетенция (индикатор): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие

1. Сервисное управление
2. Процессный подход
3. Клиентский сервис

А) Управление, ориентированное на удовлетворение потребностей клиентов и создание ценности.

Б) Метод управления, где акцент делается на процессы и их непрерывное улучшение.

В) Комплекс мероприятий по организации, предоставлению и улучшению услуг.

Правильный ответ:

1	2	3
В	Б	А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

2. Установите соответствие

1. Бизнес-процесс
2. Услуга
3. Качество

А) Результат деятельности, который может быть предложен клиенту для удовлетворения его потребности.

Б) Последовательность действий, направленная на создание ценности.

В) с. Степень соответствия услуг или процессов заранее установленным требованиям.

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

3. Установите соответствие

1. Сервисный уровень
2. Цепочка создания ценности
3. Удовлетворенность клиента

А) Набор этапов, которые добавляют ценность продукту или услуге на протяжении всего их жизненного цикла.

Б) Степень, в которой ожидания клиента были оправданы или

превышены.

В) с. Определенные стандарты, которые должны быть соблюдены при предоставлении услуги.

Правильный ответ:

1	2	3
В	А	Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

1. Установите правильную последовательность этапов разработки сервиса:

- А) Оценка рынка
- Б) Определение потребностей клиентов
- В) Разработка концепции сервиса
- Г) Тестирование сервиса

Правильный ответ: БАВД

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

2. Установите правильную последовательность процессов жизненного цикла продукта:

- А) Исследование и разработка
- Б) Проектирование
- В) Производство
- Г) Продвижение и сбыт

Правильный ответ: АБВГ

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

3. Установите правильную последовательность этапов управления процессом:

- А) Планирование
- Б) Выполнение
- В) Мониторинг
- Г) Устранение недостатков

ответ: АБВГ

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

4. Установите правильную последовательность действий по внедрению нового сервиса:

- А) Анализ потребностей

- Б) Подготовка персонала
 - В) Запуск сервиса
 - Г) Оценка эффективности
- Правильный ответ: АБГВ
Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. Процессное управление включает в себя использование _____ для оптимизации бизнес-процессов.

Правильный ответ: методов

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

2. Основная цель сервисного управления заключается в повышении _____ для клиентов.

Правильный ответ: удовлетворенности

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

3. В рамках процессного подхода важно выявить и задокументировать _____ процессов.

Правильный ответ: ключевые

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

4. Основными элементами сервисного управления являются люди, _____ и технологии.

Правильный ответ: процессы

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

5. Для эффективного управления процессами используется методология _____.

Правильный ответ: BPM (Business Process Management)

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

6. К основным принципам процессного управления относится _____ и постоянное улучшение.

Правильный ответ: ориентация на результат

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

7. Важным аспектом сервисного управления является управление _____ качеством предоставляемых услуг.

Правильный ответ: качеством

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

8. В моделях процессного управления часто применяют подход _____ для структурирования процессов.

Правильный ответ: SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer)

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

9. В рамках сервисного управления важным инструментом является _____ и обратная связь от клиентов.

Правильный ответ: мониторинг

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. Сервисные операции должны быть четко _____ и стандартизованы для обеспечения стабильности.

Правильный ответ: регламентированы

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

2. Одним из критериев оценки эффективности процесса является _____ затрат.

Правильный ответ: снижение

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

3. Для внедрения процессного управления необходимо провести _____ анализа текущих процессов.

Правильный ответ: диагностику

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

4. Важным понятием в сервисном управлении является _____ сервисного уровня или SLA (Service Level Agreement).

Правильный ответ: соглашение

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Опишите основные принципы процессного управления.

Время выполнения - 10 мин

Критерии оценивания: перечислить минимум 3 принципа процессного управления из 5 предложенных

Ожидаемый ответ:

Основные принципы процессного управления включают:

1. Ориентированность на клиента
2. Моделирование процессов
3. Непрерывное улучшение.
4. Интеграция процессов
5. Измеримость результатов

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

2. В чем заключается значение сервисного управления для бизнеса?

Время выполнения - 10 мин

Критерии оценивания: - наличие «высококачественное обслуживание», «оптимизация внутренних процессов», «инновации».

Ожидаемый ответ: Сервисное управление играет важную роль в бизнесе, так как оно:

1. Обеспечивает высококачественное обслуживание клиентов, что ведет к повышению их удовлетворенности и лояльности.
2. Оптимизирует внутренние процессы, что позволяет снизить затраты и повысить эффективность работы.
3. Способствует оригинальной и инновационной разработке услуг, отвечающей требованиям рынка.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

3. Объясните, что такое "жизненный цикл услуги" и какие этапы он включает.

Время выполнения - 10 мин

Критерии оценивания: - ответ содержит не менее трех факторов «Разработка», «Внедрение», «Эксплуатация», «Поддержка», «Устаревание/Устранение».

Ожидаемый ответ: Жизненный цикл услуги — это процесс, в рамках которого услуга проходит через несколько этапов, начиная с создания и завершая обслуживанием и завершением. Основные этапы жизненного цикла услуги включают:

1. Разработка
2. Внедрение
3. Эксплуатация
4. Поддержка
5. Устаревание/Устранение

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

4. Каковы основные характеристики эффективной сервисной команды?

Время выполнения - 10 мин

Критерии оценивания: ответ содержит не менее трех факторов «Коммуникация», «Слаженность», «Ориентированность на клиента», «Гибкость», «Обучаемость».

Ожидаемый ответ: Основные характеристики эффективной сервисной команды включают:

1. Коммуникация
2. Слаженность
3. Ориентированность на клиента
4. Гибкость
5. Обучаемость

Эти характеристики способствуют созданию продуктивной рабочей атмосферы, что, в свою очередь, ведет к высокому качеству обслуживания и увеличению удовлетворенности клиентов.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2, ОПК-3, ПК-4

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) *по дисциплине «Основы процессного и сервисного управления»* соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров, по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института строительства,
архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства



Ремень В.И.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)