

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 Н.Д. Андрийчук Н.Д.
«25» 02 2025
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 2025 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 управлении
- 2. Процессный подход
- 3. Клиентский сервис

- A) 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

- A) 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

превышенны.

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)