

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 института строительства,
архитектуры и жилищно-
коммунального хозяйства

д.т.н., профессор Андрийчук Н.Д.

« 14 » 04 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОСНОВЫ ПРОЦЕССНОГО И СЕРВИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ»

По направлению подготовки: 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Профиль: «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы процессного и сервисного управления» по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура. – 41 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы процессного и сервисного управления» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.07.2020 года № 765 с изменениями и дополнениями от 26.11.2020 г. №1456, от 19.07.2022 г. №662 и от 27.02.2023 г. №208.

СОСТАВИТЕЛЬ:

к.э.н., доцент кафедры управления жилищно-коммунальным хозяйством Салуквадзе И.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры управления жилищно-коммунальным хозяйством «12» 04 2023 года, протокол № 8/1.

Заведующий кафедрой
управления жилищно-коммунальным хозяйством _____ /Салуквадзе И.Н./

Переутверждена: « » _____ 20 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства «13» 04 2023 года, протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии ИСАиЖКХ _____ /Ремень В.И./

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель: углубление уровня освоения компетенций обучающегося в области исследования, моделирования и совершенствования бизнес-процессов управления на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства.

Задачи:

- сформировать общее представление о содержании, области применения и особенностях бизнес-процессов на предприятиях социокультурного сервиса;
- обучить технологиям управления бизнес-процессами (в т. числе моделирования и анализа) с использованием современных информационных технологий;
- закрепить навыки выполнения работ по управлению бизнес-процессами и применения инструментальных средств моделирования и анализа бизнес-процессов.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Дисциплина «Основы процессного и сервисного управления» относится к части, формируемой участниками образовательного процесса. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания экономических закономерностей развития общества, основы менеджмента и маркетинга, умение логически грамотно выражать свою точку зрения по данной проблематике, анализировать результаты деятельности экономических субъектов, навыки социальной коммуникации, рефлексии и саморефлексии; стиля нейтрального научного общения. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Экономика», «Экономико-статистические методы», «Менеджмент и маркетинг», «Основы жилищного хозяйства и коммунальной инфраструктуры», «Организационные формы управления в жилищно-коммунальном хозяйстве», «Управление рисками в жилищно-коммунальном хозяйстве» и служит основой для освоения дисциплин «Экономика и планирование деятельности организаций в жилищно-коммунальном хозяйстве», «Экономика и планирование деятельности организаций в жилищно-коммунальном хозяйстве», «Основы сервейенга и кадастровой деятельности», «Ценообразование и тарифное регулирование», «Инвестиционное проектирование в жилищно-коммунальном хозяйстве», «Основы модернизации жилищной и коммунальной инфраструктуры / Реновация объектов жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<p>ОПК-2 Способен проектировать организационные структуры в сфере жилищного и коммунального хозяйства и участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций</p>	<p>ОПК-2.1 Выявление закономерностей поведения, социально-экономических и психологических факторов, определяющих поведение людей в организациях и организаций во внешней среде ОПК-2.2 Выбор методов и инструментов формирования организационной культуры ОПК-2.3 Определение состава и численности базовых подразделений организации, трудоемкости основных видов работ и квалификационного состава исполнителей ОПК-2.4. Разработка порядка взаимодействия подразделений и границ ответственности при выполнении взаимосвязанных комплексов работ ОПК-2.5 Выбор вида и построение организационной структуры управляющей организации ОПК-2.9 Формирование критериев оценки качества выполняемой работы сотрудниками организации</p>	<p>Знать: виды организационных структур в сфере жилищного и коммунального хозяйства</p>
		<p>Уметь: выявлять закономерности поведения, социально-экономических и психологических факторов, определяющих поведение людей в организациях и организаций во внешней среде; выбирать методы и инструменты формирования организационной культуры; определять состав и численность базовых подразделений организации, трудоемкость основных видов работ и квалификационный состав исполнителей; разрабатывать порядок взаимодействия подразделений и границ ответственности при выполнении взаимосвязанных комплексов работ; выбирать вид и построение организационной структуры управляющей организации; формировать критерии оценки качества выполняемой работы сотрудниками организации</p> <p>Владеть: методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организаций</p>
<p>ОПК-3 Способен использовать государственную информационную систему жилищно-коммунального</p>	<p>ОПК-3.1 Выбор информационных ресурсов, содержащих релевантную информацию о заданном объекте</p>	<p>Знать: методику по сбору, обработке, хранению, предоставлению, размещению и использованию</p>

<p>хозяйства для решения задач по сбору, обработке, хранению, предоставлению, размещению и использованию информации о жилищном фонде и коммунальной инфраструктуре, использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач.</p>	<p>ОПК-3.2 Применения математического аппарата при решении социальных и профессиональных задач ОПК-3.3 Обработка и хранение информации в профессиональной деятельности с помощью баз данных и компьютерных сетевых технологий ОПК-3.4 Представление информации с помощью информационных и компьютерных технологий ОПК-3.5 Применение прикладного программного обеспечения для разработки и оформления документации, необходимой для решения профессиональных задач</p>	<p>информации о жилищном фонде и коммунальной инфраструктуре</p>
		<p>Уметь: выбирать информационные ресурсы, содержащие релевантную информацию о заданном объекте; применять математический аппарат при решении социальных и профессиональных задач; представлять информацию с помощью информационных и компьютерных технологий; применять прикладное программное обеспечение для разработки и оформления документации, необходимой для решения профессиональных задач</p>
<p>ПК-4 Способность планировать и организовывать деятельность управляющей организации</p>	<p>ПК-4.1 Выбор и формулирование теоретических и методических подходов для решения задач по организации и планированию деятельности управляющей организации ПК-4.2 Формулирование и выбор направлений деятельности и производственных процессов управляющей организации ПК-4.3 Формулирование и выбор принципов, методов и форм организации деятельности управляющей организации ПК-4.4 Выбор показателей, методов планирования и</p>	<p>Знать: виды организационной деятельности управляющей организации</p>
		<p>Уметь: выбирать и формулировать теоретические и методические подходы для решения задач по организации и планированию деятельности управляющей организации; формулировать и выбирать направления деятельности и производственные процессы управляющей организации; формулировать и выбирать принципы, методы и формы организации деятельности управляющей организации;</p>

	составление планов деятельности управляющей организации	Владеть: методикой планирования и составления планов деятельности управляющей организации
--	---	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)			
	Очная форма		Заочная форма	
	4 семестр	5 семестр	5 семестр	6 семестр
Общая учебная нагрузка (всего)	216 (6 зач. ед)		216 (6 зач. ед)	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	68	68	12	12
Лекции	34	34	6	6
Семинарские занятия	-	-	-	-
Практические занятия	34	34	6	6
Лабораторные работы	-	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	КР	-	КР
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	40	40	96	96
Форма аттестации	экзамен	экзамен	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Особенности экономических отношений в сфере сервиса

Общая характеристика сферы сервиса. Структура рынка сервисных услуг. Классификация предприятий и организаций сферы сервиса.

Тема 2. Характеристика видов сервисных услуг

Сфера бытового обслуживания населения. Развитие транспортно-эксплуатационных услуг.

Тема 3. Организация деятельности предприятия сферы сервиса

Особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятия сферы сервиса. Организация производственного процесса на предприятии сервиса. Основные и оборотные фонды предприятия сервиса. Трудовые ресурсы предприятия сервиса. Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса. Налогообложение предприятия сервиса.

Тема 4. Планирование деятельности предприятия сервиса

Основы планирования деятельности предприятия. Методы и принципы планирования. Система планов предприятия, их взаимосвязь. План маркетинга предприятия сервиса. Планирование производственной деятельности предприятия сервиса. Организационный план предприятия сервиса. Финансовый план предприятия сервиса.

Тема 5. Оценка эффективности деятельности предприятия сферы сервиса

Оценка качества сервисных услуг. Оценка рисков предприятия сервиса. Методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса.

Тема 6. Теоретические аспекты исследования эффективности деятельности предприятия в сфере коммунальных услуг

Экономическое содержание и классификация жилищно-коммунальных услуг. Особенности конкурентной среды на рынке коммунальных услуг. Факторы, определяющие эффективность функционирования предприятия на рынке коммунальных услуг.

Тема 7. Методический инструментальный анализа эффективности деятельности предприятия в сфере коммунальных услуг

Существующие методические подходы к анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Методика анализа качества оказываемых услуг на основе оценки энергозатрат и энергоэффективности.

Тема 8. Процессный подход к управлению

Процессный подход и современные системы управления организацией. Что понимают под определением «бизнес-процесс»? Определение бизнес-процесса. Методологии описания бизнес-процессов. Понятие «сеть бизнес-процессов организации». Процессный подход к управлению. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации.

Тема 9. Выбор методологии описания бизнес-процессов

Понятие метода моделирования процессов. Понятие объекта и связи. Понятие объекта и связи. Методология IDEF0. Методология IDEF3. Моделирование процессов в нотации DFD. Методология ARIS. Описание процессов при помощи блок-схем. Нотация «Процедура» среды моделирования Business Studio Нотация BPMN. Сравнительный анализ нотаций. Выбор нотации для описания процессов.

Тема 10. Описание и анализ бизнес-процессов

Постановка целей описания бизнес-процессов. Выбор методологии описания бизнес-процессов организации. Подготовка проекта описания бизнес-процессов. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня. Методика проверки адекватности моделей бизнес-процессов. Методика детального описания бизнес-процессов. Методики анализа бизнес-процессов. Пример разработки основного бизнес-процесса новой организации.

Тема 11. Практика внедрения процессного подхода к управлению

Процесс как объект управления. Назначение владельца процесса. Определение выходов, входов и ресурсов процесса. Документы, регламентирующие проведение процесса. Показатели процесса. Управление процессом.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
4 семестр			
1.	Особенности экономических отношений в сфере сервиса	4	0,5
2.	Характеристика видов сервисных услуг	4	0,5
3.	Организация деятельности предприятия сферы сервиса	4	1
4.	Планирование деятельности предприятия сервиса	6	1
5.	Оценка эффективности деятельности предприятия сферы сервиса	6	1
6.	Теоретические аспекты исследования эффективности деятельности предприятия в сфере коммунальных услуг	4	1
7.	Методический инструментарий анализа эффективности деятельности предприятия в сфере коммунальных услуг	6	1
Всего на семестр:		34	6
5 семестр			
8.	Процессный подход к управлению	8	1
9.	Выбор методологии описания бизнес-процессов	8	1
10.	Описание и анализ бизнес-процессов	8	2
11.	Практика внедрения процессного подхода к управлению	10	2
Всего на семестр:		34	6
Итого:		68	12

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
4 семестр			
1.	Особенности экономических отношений в сфере сервиса	4	0,5
2.	Характеристика видов сервисных услуг	4	0,5
3.	Организация деятельности предприятия сферы сервиса	4	1
4.	Планирование деятельности предприятия сервиса	6	1
5.	Оценка эффективности деятельности	6	1

	предприятия сферы сервиса		
6.	Теоретические аспекты исследования эффективности деятельности предприятия в сфере коммунальных услуг	4	1
7.	Методический инструментарий анализа эффективности деятельности предприятия в сфере коммунальных услуг	6	1
Всего на семестр:		34	6
5 семестр			
8.	Процессный подход к управлению	8	1
9.	Выбор методологии описания бизнес-процессов	8	1
10.	Описание и анализ бизнес-процессов	8	2
11.	Практика внедрения процессного подхода к управлению	10	2
Всего на семестр:		34	6
Итого:		68	12

4.5. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
4 семестр				
1	Особенности экономических отношений в сфере сервиса	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	6	12
2	Характеристика видов сервисных услуг	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	6	14
3	Организация деятельности предприятия сферы сервиса	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	6	14
4	Планирование деятельности предприятия сервиса	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	8	14

5	Оценка эффективности деятельности предприятия сферы сервиса	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	8	14
6	Теоретические аспекты исследования эффективности деятельности предприятия в сфере коммунальных услуг	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	6	14
7	Методический инструментальный анализа эффективности деятельности предприятия в сфере коммунальных услуг	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	8	14
Всего на семестр:			40	96
5 семестр				
8	Процессный подход к управлению	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	8	24
9	Выбор методологии описания бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	8	24
10	Описание и анализ бизнес-процессов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	8	24
11	Практика внедрения процессного подхода к управлению	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	8	24
Всего на семестр:			40	96
Итого:			80	192

4.7. Курсовая работа по дисциплине ««Основы процессного и сервисного управления»» предусмотрена учебным планом.

Тема курсовой работы: «Оценка состояния управления процессами на предприятии».

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий).

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А. И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 367 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-03094-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450272>

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2281-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425159>

б) дополнительная литература:

1. Мамонова, В. Г. Моделирование бизнес-процессов: учеб. пособие / Мамонова В. Г. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. - 43 с. - ISBN 978-5-7782-2016-4. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220164.html>

2. Ковалев, А. И. Диагностика качества функционирования предприятия: монография / Ковалев А. И. - Москва: Инфра-Инженерия, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9729-0328-3. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785972903283.html>

в) методические рекомендации:

1. Салуквадзе И.Н., Радионов Д.Г. Конспект лекций по дисциплине «Основы процессного и сервисного управления» для студентов направления «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». Часть 1. Основы сервисного управления. — 1-е изд.— Луганск: ЛГУ им. В. Даля, 2022 — 183с.

2. Салуквадзе И.Н., Радионов Д.Г. Основы процессного управления: учебное пособие. — 1-е изд.— Луганск: ЛГУ им. В. Даля, 2022 – 366 с.

3. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Основы процессного и сервисного управления» для студентов направления подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

(электронное издание). /Радионон Д.Г. – ГОУ ВО ЛНР «ЛГУ им. В. Даля», 2022. – 79 с.

4. Методические указания по дисциплине к выполнению курсовой работы по дисциплине «Основы процессного и сервисного управления» для студентов направления подготовки 08.03.01 Строительство (электронное издание). /Радионон Д.Г. – ГОУ ВО ЛНР «ЛГУ им. В. Даля», 2023. – 23 с.

г) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Основы процессного и сервисного управления» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu

Браузер	Яндекс-браузер	https://browser.yandex.ru
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт

фонда оценочных средств по учебной дисциплине
«Основы процессного и сервисного управления»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-2	Способен проектировать организационные структуры в сфере жилищного и коммунального хозяйства и участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-2.4 ОПК-2.5 ОПК-2.9	Тема 1	4
				Тема 2	4
				Тема 3	4
				Тема 4	4
				Тема 5	4
2.	ОПК-3	Способен использовать государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства для решения задач по сбору, обработке, хранению, предоставлению, размещению и использованию информации о жилищном фонде и коммунальной инфраструктуре, использовать современные	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-3.4 ОПК-3.5	Тема 9	5
				Тема 10	5
				Тема 11	5

		информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач.			
3.	ПК-4	Способность планировать и организовывать деятельность управляющей организации	ПК-4.1	Тема 5	4
			ПК-4.2	Тема 6	4
			ПК-4.3	Тема 7	4
			ПК-4.4	Тема 8	5

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-2.4 ОПК-2.5 ОПК-2.9	Знать: виды организационных структур в сфере жилищного и коммунального хозяйства Уметь: выявлять закономерности поведения, социально-экономических и психологических факторов, определяющих поведение людей в организациях и организаций во внешней среде; выбирать методы и инструменты формирования организационной культуры; определять состав и численность базовых	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5	Вопросы для обсуждения (в виде сообщений), тесты

			<p>подразделений организации, трудоемкость основных видов работ и квалификационный состав исполнителей; разрабатывать порядок взаимодействия подразделений и границ ответственности при выполнении взаимосвязанных комплексов работ; выбирать вид и построение организационной структуры управляющей организации; формировать критерии оценки качества выполняемой работы сотрудниками организации</p> <p>Владеть: методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организаций</p>		
2.	ОПК-3	<p>ОПК-3.1</p> <p>ОПК-3.2</p> <p>ОПК-3.3</p> <p>ОПК-3.4</p> <p>ОПК-3.5</p>	<p>Знать: методику по сбору, обработке, хранению, предоставлению, размещению и использованию информации о жилищном фонде и коммунальной инфраструктуре</p> <p>Уметь: выбирать информационные ресурсы, содержащие релевантную информацию о заданном объекте; применять математический аппарат при</p>	<p>Тема 9</p> <p>Тема 10</p> <p>Тема 11</p>	<p>Вопросы для обсуждения (в виде сообщений), тесты</p>

			<p>решении социальных и профессиональных задач; представлять информацию с помощью информационных и компьютерных технологий; применять прикладное программное обеспечение для разработки и оформления документации, необходимой для решения профессиональных задач</p> <p>Владеть: методикой обработки и хранения информации в профессиональной деятельности с помощью баз данных и компьютерных сетевых технологий</p>		
3.	ПК-4	<p>ПК-4.1</p> <p>ПК-4.2</p> <p>ПК-4.3</p> <p>ПК-4.4</p>	<p>Знать: виды организационной деятельности управляющей организации</p> <p>Уметь: выбирать и формулировать теоретические и методические подходы для решения задач по организации и планированию деятельности управляющей организации; формулировать и выбирать направления деятельности и производственные процессы управляющей организации;</p>	<p>Тема 5</p> <p>Тема 6</p> <p>Тема 7</p> <p>Тема 8</p>	<p>Вопросы для обсуждения (в виде сообщений) тесты</p>

			формулировать и выбирать принципы, методы и формы организации деятельности управляющей организации; Владеть: методикой планирования и составления планов деятельности управляющей организации		
--	--	--	--	--	--

Фонды оценочных средств по дисциплине «Основы процессного и сервисного управления»

**Вопросы для обсуждения на практических и семинарских занятиях
(в виде сообщений)**

1. Общая характеристика сферы сервиса.
2. Структура рынка сервисных услуг.
3. Классификация предприятий и организаций сферы сервиса.
4. Сфера бытового обслуживания населения.
5. Развитие транспортно-эксплуатационных услуг.
6. Особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса.
7. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятия сферы сервиса.
8. Организация производственного процесса на предприятии сервиса.
9. Основные и оборотные фонды предприятия сервиса.
10. Трудовые ресурсы предприятия сервиса.
11. Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса.
12. Налогообложение предприятия сервиса.
13. Основы планирования деятельности предприятия.
14. Методы и принципы планирования.
15. Система планов предприятия, их взаимосвязь.
16. План маркетинга предприятия сервиса.
17. Планирование производственной деятельности предприятия сервиса.
18. Организационный план предприятия сервиса.
19. Финансовый план предприятия сервиса.
20. Оценка качества сервисных услуг.
21. Оценка рисков предприятия сервиса.
22. Методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса.

23. Экономическое содержание и классификация жилищно-коммунальных услуг.
24. Особенности конкурентной среды на рынке коммунальных услуг.
25. Факторы, определяющие эффективность функционирования предприятия на рынке коммунальных услуг.
26. Существующие методические подходы к анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия.
27. Методика анализа качества оказываемых услуг на основе оценки энергозатрат и энергоэффективности.
28. Процессный подход и современные системы управления организацией.
29. Что понимают под определением «бизнес-процесс»?
30. Определение бизнес-процесса.
31. Методологии описания бизнес-процессов.
32. Понятие «сеть бизнес-процессов организации».
33. Процессный подход к управлению.
34. Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов.
35. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации.
36. Понятие метода моделирования процессов.
37. Понятие объекта и связи.
38. Понятие объекта и связи.
39. Методология IDEF0.
40. Методология IDEF3.
41. Моделирование процессов в нотации DFD.
42. Методология ARIS.
43. Описание процессов при помощи блок-схем.
44. Нотация «Процедура» среды моделирования Business Studio
45. Нотация BPMN.
46. Сравнительный анализ нотаций.
47. Выбор нотации для описания процессов.
48. Постановка целей описания бизнес-процессов.
49. Выбор методологии описания бизнес-процессов организации.
50. Подготовка проекта описания бизнес-процессов.
51. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня.
52. Методика проверки адекватности моделей бизнес-процессов
53. Методика детального описания бизнес-процессов.
54. Методики анализа бизнес-процессов.
55. Пример разработки основного бизнес-процесса новой организации.
56. Процесс как объект управления.
57. Назначение владельца процесса.
58. Определение выходов, входов и ресурсов процесса.
59. Документы, регламентирующие проведение процесса.
60. Показатели процесса.

61. Управление процессом.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
хорошо (4)	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
удовлетворительно (3)	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
неудовлетворительно (2)	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Тесты

Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

Часть 1. Основы сервисного управления

1. Орган управления в многоквартирном доме?

а. общее собрание собственников и нанимателей в многоквартирном доме

б. Управляющая организация

в. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме

2. Каким документом установлены обязательные требования к вентиляции, кондиционированию и воздушному отоплению многоквартирных домов?

а. Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» <2>

б. «СП 60.13330.2016. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. Актуализированная редакция СНиП 41-01-2003», утвержденный приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 16 декабря 2016 г. N 968/пр, с изменениями, внесенными приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 10 февраля 2017 г. N 86/пр

в. Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. N 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», «СП 60.13330.2016. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. Актуализированная редакция СНиП 41-01-2003», утвержденный приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 16 декабря 2016 г. N 968/пр, с изменениями, внесенными приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 10 февраля 2017 г. N 86/пр

3. Какой срок предусмотрен для предоставления управляющей организацией, правлением товарищества собственников жилья, жилищным или жилищно-строительным кооперативом, иным специализированным потребительским кооперативом в уполномоченный орган исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющий государственный жилищный надзор, подлинников решений и протокола общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме?

а. В течение десяти календарных дней после проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме

б. В течение пяти календарных дней после проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме

в. В течение пяти календарных дней со дня получения управляющей организацией, правлением товарищества собственников жилья, жилищного или жилищно-строительного кооператива, иного специализированного потребительского кооператива от лица, инициировавшего общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, подлинников указанных документов

4. Кто вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги?

а. Любой заинтересованный участник проверки факта нарушения качества коммунальной услуги

б. Собственник помещения в многоквартирном доме

в. Председатель совета многоквартирного дома

5. Какими документами определяется периодичность оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме?

а. Договор управления многоквартирным домом

б. Решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме

в. Договор управления многоквартирным домом, решение общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме

6. Каким документом устанавливается очередность проведения капитального ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах?

а. Нормативный правовой акт органа государственной власти субъекта Российской Федерации

б. Нормативные правовые акты органов местного самоуправления и органов государственной власти субъекта Российской Федерации.

в. Нормативные правовые акты органов местного самоуправления, органов государственной власти субъекта Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти

7. Какие сроки установлены для устранения лицом, осуществляющим управление многоквартирным домом, нарушения содержания оконных и дверных заполнений помещений, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, в отопительный период?

а. Незамедлительно

б. В течение суток

в. В течение пяти календарных дней

8. Вправе ли лицо, осуществляющее деятельность по управлению многоквартирным домом, выполнять дополнительные работы, оказывать услуги за отдельную плату?

а. Вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, оказывать услуги за плату

б. Вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, оказывать услуги за плату, при этом потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг)

в. Не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, оказывать услуги за плату, при этом потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

9. Входит ли в состав платы за жилое помещение и коммунальные услуги оплата цены энергосервисного договора (контракта), направленного на сбережение и (или) повышение эффективности потребления коммунальных ресурсов при использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме?

а. Входит

б. Входит, если собственниками помещений в многоквартирном доме принято решение о сбережении и (или) повышении эффективности потребления коммунальных ресурсов при использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме

в. Не входит

10. В чьи обязанности входит обеспечение надлежащей эксплуатации общедомовых (коллективных) приборов учета коммунальных ресурсов, их сохранность и своевременная замена в соответствии с Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491?

- а. Собственники помещений в многоквартирном доме
- б. Ресурсоснабжающая организация
- в. Совет многоквартирного дома

11. Кто вправе инициировать внеочередное общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме?

- а. Любой собственник помещения в многоквартирном доме
- б. Только орган местного самоуправления в случаях, предусмотренных Жилищным кодексом Российской Федерации
- в. Только управляющая организация, либо правление товарищества собственников жилья, жилищного или жилищно-строительного кооператива, иного специализированного потребительского кооператива

12. Могут ли включаться в плату за коммунальную услугу по отоплению и (или) горячему водоснабжению, для оказания которых используется оборудование, входящее в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, расходы на содержание и ремонт такого оборудования?

- а. Подлежат включению в случае принятия собственниками помещений в многоквартирном доме соответствующего решения
- б. Подлежат включению, если услуги произведены с использованием указанного оборудования
- в. Не подлежат, если услуги произведены с использованием указанного оборудования

13. В каких случаях теплоснабжающая организация вправе ввести ограничения подачи тепловой энергии, теплоносителя в многоквартирный дом?

- а. Использование потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей, — с момента выявления нарушения
- б. Выявление факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения — с момента выявления несанкционированного подключения
- в. Использование потребителем бытовых машин (приборов, оборудования), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических

характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей, — с момента выявления нарушения, выявление факта несанкционированного подключения внутриквартирного оборудования потребителя к внутридомовым инженерным системам или централизованным сетям инженерно-технического обеспечения — с момента выявления несанкционированного подключения.

14. На кого возложена обязанность по обеспечению надлежащего содержания дымовых и вентиляционных каналов в многоквартирных домах?

- а. Лица, ответственные за содержание общего имущества в многоквартирном доме
- б. Лица, осуществляющие управление многоквартирным домом
- в. Специализированная организация

15. Какая мера административной ответственности установлена для должностных лиц за уклонение от заключения договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования?

Нумерация пунктов в таблице дана в соответствии с официальным текстом документа.

- б. Предупреждение
- а. Административный штраф в размере от пяти тысяч до двадцати тысяч рублей
- в. Дисквалификация на срок от восемнадцати месяцев до трех лет

16. Какие сроки установлены для предоставления управляющей организацией собственникам помещений в многоквартирном доме ежегодного отчета о выполнении договора управления многоквартирным домом?

- а. Ежемесячно
- б. Ежеквартально
- в. Ежегодно

17. В каких случаях не производится перерасчет размера платы за предоставленную потребителю в жилом помещении коммунальную услугу (за исключением коммунальных услуг по отоплению, электроснабжению и газоснабжению на цели отопления жилых помещений)?

- а. В случае оборудования жилого помещения индивидуальными или общими (квартирными) приборами учета коммунальных ресурсов
- б. В случае отсутствия в жилом помещении индивидуальных или общих (квартирных) приборов учета коммунальных ресурсов при наличии технической возможности установки таких приборов
- в. В случае отсутствия индивидуальных или общих (квартирных) приборов учета в связи с отсутствием технической возможности установки таких приборов

18. Какой метод определения нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме является приоритетным?

- а. Нормативный метод
- б. Метод аналогов
- в. Расчетный метод

19. Какие лица в управляющей организации несут персональную ответственность за соблюдение требований пожарной безопасности в многоквартирном доме?

- а. Руководитель управляющей организации
- б. Любой сотрудник управляющей организации
- в. Должностные лица управляющей организации не несут персональную ответственность за соблюдение требований пожарной безопасности

20. В какой период календарного года проводится промывка систем отопления в многоквартирном доме?

- а. Ежегодно после окончания отопительного периода
- б. Ежегодно в период отключения отопления
- в. Ежегодно перед отопительным периодом

Часть 2. Основы процессного управления

1. Внедрение в организации процессного подхода означает:

- а. Описание наиболее важных бизнес-процессов организации.
- б. Внедрение ISO 9001:2000.
- в. Критерии внедрения процессного подхода являются субъективными.
- г. Оптимизацию ряда бизнес-процессов.

2. При внедрении процессного подхода:

- б. Должны быть выделены процессы по ISO 9001:2000
- в. Должны быть выделены процессы, создающие ценность
- г. Построена система процессов, охватывающая деятельность всей организации
- д. Должны быть выделены важнейшие «сквозные» бизнес-процессы

3. Можно считать, что в организации внедрен процессный подход, если:

- а. Описаны бизнес-процессы, требуемые ISO 9001:2000
- б. Описаны "сквозные" бизнес-процессы
- в. Созданы положения о подразделениях
- г. Бизнес-процессы регламентированы (на требуемом уровне детализации) и увязаны по входам и выходам

4. При внедрении процессного подхода для целей управления:
 - а. Должна быть создана система показателей для управления бизнес-процессами по всей системе процессов
 - б. Должны быть определены КРІ для сквозных бизнес-процессов
 - в. Должны быть установлены цели развития организации в целом

5. При внедрении процессного подхода, для целей управления должны быть:
 - а. Разработаны должностные инструкции руководителей.
 - б. Разработаны и внедрены регламенты деятельности руководителей всех уровней по непрерывному улучшению процессов на основе цикла PDCA.
 - в. Разработаны КРІ по каждому процессу.
 - г. Созданы формы управленческой отчетности по всем бизнес-процессам.

6. При внедрении процессного подхода действует следующая система мотивации:
 - а. Владельцы процессов депремируются в случае снижения эффективности процессов.
 - б. Владельцы процессов депремируются в случае невыполнения плана по результативности бизнес-процесса.
 - в. Разработана системы премирования руководителей и сотрудников подразделений наоснове КРІ.
 - г. Разработана и внедрена мотивации владельцев процессов в зависимости от улучшения показателей процессов, основанная на анализе экономического эффекта от улучшения.
 - д. Владельцы процессов премируются в случае повышения эффективности процессов.

7. Внедрение процессного подхода предполагает, что:
 - а. Определены границы сквозных процессов.
 - б. Назначены владельцы процессов.
 - в. Установлены правила взаимодействия владельцев процессов и руководителей структурных подразделений.
 - г. Зоны владельцев процессов четко определены, взаимодействие процессов согласовано на межфункциональном уровне.

8. Ошибкой при внедрении процессного подхода является то, что:
 - а. Выделено недостаточно много времени для детального описания всех бизнес- процессов.
 - б. Вместо нотации IDEF0 используют ARIS eEPC.
 - в. Программное обеспечение для описания бизнес -процессов используется неэффективно.
 - г. При описании бизнес-процессов не рассматриваются контуры управления ими.

9. Сложность внедрения процессного подхода к управлению заключается в том, что:

- а. Руководители считают, что сотрудники оказывают сопротивление изменениям.
- б. Руководители верхнего уровня ставят слишком сложные задачи подчиненным.
- в. Менеджмент верхнего уровня не участвует в разработке и внедрении.
- г. Руководители не имеют поддержки персонала.

10. Важнейшим условием внедрения процессного подхода является:

- а. Наличие в организации квалифицированных сотрудников, обладающих методиками моделирования бизнес-процессов.
- б. Наличие внешних консультантов.
- в. Готовность учредителей и руководителей к принципиальным изменениям системы управления.
- г. Детальное описание бизнес-процессов в графической форме.

11. Внедрять процессный подход в организации должны:

- а. Внешний консультант.
- б. Менеджер по качеству, внедряющий ISO 9001:2000.
- в. Руководители организации, в первую очередь - Генеральный директор.
- г. Отдельная рабочая группа, ответственная за описание бизнес-процессов.

12. Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

- а. Наличие методики описания бизнес-процессов.
- б. Понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения.
- в. Наличие сертификата по ISO 9001:2000.
- г. Наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS.

13. Бизнес-процесс это:

- а. Преобразование входов в выходы.
- б. Цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации.
- в. Цепочка создания ценности.
- г. Совокупность функций различных взаимодействующих отделов, представленная в виде графической схемы. Деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента.

14. Входы бизнес-процесса это:

- а. Информация (документы) и материальные объекты

- б. Сырье и материалы
- в. Регламентирующие процесс документы
- г. Распоряжения руководителя

15. Выходы бизнес-процесса это:

- а. Отчетные документы.
- б. Брак.
- в. Результат выполнения бизнес-процесса - информация (документы) и материальные объекты.
- г. Готовые изделия.

16. Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса это:

- а. Величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом.
- б. Процент рекламаций.
- в. Темп роста объемов продаж по одному клиенту.
- г. Количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие степень удовлетворенности клиента продуктом процесса.

17. Методика описания бизнес-процессов должна быть оформлена в виде:

- а. Рекомендаций общего характера.
- б. Шаблона, по которому каждый владелец процесса сможет описать свой процесс в соответствии с установленными требованиями.
- в. Документа, содержащего подробное описание методик управления проектом, сбора информации, описания процесса и т. д.
- г. Ничего оформлять не нужно - уже есть стандарт ISO 9001:2000, где все требования указаны.

18. Цикл PDCA непрерывного улучшения бизнес-процесса должен быть реализован за счет:

- а. Организации и проведения дней качества.
- б. Приказов и распоряжений руководителей компании.
- в. Лозунгов, помещенных на наиболее видных местах офиса организации и призывающих повышать эффективность и качество процессов.
- г. Регламентации деятельности руководителей (владельцев процессов) по управлению процессами, системы аудита процессов, системы мотивации руководителей от улучшения показателей процессов, за счет лидерства руководства.

19. Комплексная система показателей для управления каждым бизнес-процессом должна включать:

- а. Показатели процесса, показатели продукта процесса, показатели удовлетворенности клиентов процесса.

- б. Показатели процента дефектов.
- в. Показатели, требуемые ISO 9001:2000.
- г. Показатели затрат на процесс и времени выполнения процесса.

20. Корректирующее мероприятие это:

- а. Деятельность по приведению процесса в нормальное состояние.
- б. Депремирование сотрудников, выполняющих процесс.
- в. Административные меры репрессивного характера по отношению к исполнителям процесса.
- г. Изменение плановых показателей процесса.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
хорошо (4)	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
удовлетворительно (3)	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
неудовлетворительно (2)	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Оценочные средства для выполнения курсовых работ

Тематика курсовых работ

1. Процессный подход в управлении качеством
2. Связь процессного подхода с другими принципами менеджмента качества
3. Внедрение процессного подхода в организации
4. Создание системы управления качеством процессов на предприятии
5. Моделирование процессов предприятия
6. Статистическое управление процессами (SPC)
7. Управление процессами на различных стадиях жизненного цикла продукции
8. Выявление и классификация процессов предприятия
9. Описание и анализ процессов контроля качества на предприятии
10. Контроль производственного процесса
11. Оценка качества технологического процесса
12. Оценка управляемости технологического процесса
13. Информационное обеспечение управления качеством процессов
14. Определение стоимости процесса
15. Построение системы показателей процессов

16. Реинжиниринг бизнес-процессов: сущность, методика, особенности проведения
17. Бенчмаркинг процессов: назначение, сущность, методика проведения
18. Анализ удовлетворенности внутренних потребителей на предприятии
19. Методика «Шесть сигм»: назначение и организация исполнения проекта
20. Документирование процессов предприятия
21. Оценка процессов: показатели, методы
22. Управление процессами с помощью контрольных карт
23. Конфигурационный менеджмент
24. Управление предприятием на основе сбалансированной системы показателей
25. Оценка качества производственного процесса
26. Методы совершенствования процессов
27. CALS-технологии и информационные системы поддержки менеджмента процессов
28. Сущность и методика проведения функционально-стоимостного анализа
29. Анализ и повышение результативности и эффективности процессов
30. Создание управляемости процессов
31. Применение методологии IDEF0 при внедрении процессного подхода на предприятии
32. Разработка и выполнение корректирующих и предупреждающих мероприятий при управлении процессом
33. Методика структурирования функции качества (QFD)
34. Способы повышения потребительских качеств и снижения потребительской стоимости продукции
35. Формирование системы процессов предприятия
36. Совершенствование процесса на основе цикла PDCA
37. Организация и проведение внутреннего аудита процессов
38. Управление качеством взаимодействия подразделений и служб предприятия
39. Разработка методов определения результативности и эффективности технологических процессов
40. Анализ и оптимизация процесса производства на предприятии
41. Проектирование процесса управления улучшениями на предприятии
42. Анализ и совершенствование процесса «Получение маркетинговой информации»
43. Совершенствование процесса «Проектирование и разработка продукции»
44. Анализ и совершенствование процесса «Закупка ресурсов»

45. Анализ и совершенствование производственного процесса на предприятии
46. Анализ и совершенствование процесса «Послепродажная деятельность»
47. Анализ и совершенствование процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей»
48. Анализ и совершенствование процесса «Управление несоответствующей продукцией»
49. Анализ и совершенствование процесса «Тендерное размещение заказов»
50. Анализ и совершенствование процесса «Обслуживание потребителей»
51. Анализ и совершенствование процесса «Управление запасами»
52. Анализ и совершенствование процесса «Управление персоналом»
53. Анализ и совершенствование процесса «Управление документацией»
54. Анализ и совершенствование процесса «Информационное обеспечение»
55. Анализ и совершенствование процесса «Обслуживание оборудования»
56. Совершенствование процесса «Стратегическое планирование»
57. Анализ и совершенствование процесса планирования на предприятии
58. Анализ и совершенствование процесса «Планирование качества продукции»
59. Анализ и совершенствование процесса «Управление поставками»
60. Анализ и совершенствование процесса «Управление ресурсами»
61. Проектирование процесса «Формирование кадрового резерва на предприятии»
62. Построение функциональных и информационных моделей процессов жизненного цикла товаров как объект автоматизации и управления
63. СМК и её связи с сетью процессов
64. Совершенствование взаимодействия с поставщиками на предприятии
65. Анализ добавленной ценности бизнес-процессов
66. Оценка состояния управления процессами на предприятии
67. Конструкторские изменения и конфигурационный менеджмент
68. Разработка плана управления производственными процессами на предприятии
69. Повышение результативности системы менеджмента качества (СМК) на основе совершенствования процессов предприятия
70. Анализ и совершенствование методов описания процессов
71. Анализ и совершенствование процессов предприятия

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «курсовые работы»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Индивидуальные задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
хорошо (4)	Индивидуальные задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
удовлетворительно (3)	Индивидуальные задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
неудовлетворительно (2)	Индивидуальные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен) Теоретические вопросы

Семестр 4

1. На какие сферы делится производство экономических благ? Опишите их.
2. Опишите состав сферы сервиса.
3. Дайте определение понятиям «сервис», «сфера сервиса».
4. Перечислите и опишите этапы становления и развития сферы сервиса как экономической деятельности.
5. Опишите особенности сервисной деятельности в России.
6. Дайте определение понятию «рынок».
7. Перечислите особенности рынка сервисных услуг.
8. Назовите факторы и условия, определяющие рынок сервисных услуг.
9. Дайте определение понятию «услуга». Перечислите виды услуг.
10. Перечислите особенности сервисных услуг.
11. Перечислите виды сервисных услуг. Опишите их.
12. Опишите классификацию услуг по взаимосвязанным качествам.
13. Перечислите классификационные признаки предприятий малого бизнеса.
14. Опишите алгоритм прогнозирования спроса на сервисные услуги.
15. Дайте определение понятию «предпринимательство».
16. Перечислите основные признаки предпринимательства.
17. Классифицируйте предприятия и организации сферы сервиса по форме собственности предприятия.
18. Классифицируйте предприятия и организации сферы сервиса по наличию прав юридического лица.
19. Классифицируйте предприятия и организации сферы сервиса в зависимости от организационно-правовой формы.
20. Опишите общества с ограниченной ответственностью.
21. Опишите общества с дополнительной ответственностью.
22. Опишите акционерные общества.

23. Классифицируйте предприятия и организации сферы сервиса по уровню специализации предприятий на рынке сервисных услуг.
24. Дайте определение понятию «бытовые услуги».
25. Перечислите основные показатели развития бытовых услуг в сфере сервиса.
26. Перечислите виды бытовых услуг.
27. Охарактеризуйте услуги по ремонту различных технических и нетехнических изделий.
28. Охарактеризуйте услуги по ремонту зданий, сооружений, помещений.
29. Охарактеризуйте услуги по благоустройству приусадебных территорий и ландшафтному дизайну.
30. Дайте определение понятиям «транспортная услуга», «транспортное обслуживание», «транспортный сервис».
31. Классифицируйте предприятия, оказывающие услуги автосервиса.
32. Перечислите права предпринимателя согласно российскому законодательству.
33. Перечислите социальные функции, которые выполняет сектор малого предпринимательства в экономике.
34. Какие документы представляются в налоговый орган при ликвидации юридического лица.
35. Перечислите состав пакета внутренних нормативных документов.
36. Перечислите основные нормативно-правовые акты, которыми регулируется деятельность предприятий сервиса.
37. Дайте определение понятию «потребитель». Опишите его права.
38. Дайте определение понятию «услуги».
39. Что представляет собой производственный процесс?
40. Опишите технологические и нетехнологические процессы.
41. Перечислите и охарактеризуйте производственные процессы в зависимости от назначения и роли в реализации основной деятельности предприятия.
42. Опишите состав и параметры производственной структуры сервисного предприятия.
43. Дайте определение понятиям «технологический процесс», «норма времени». Опишите их.
44. Опишите основные средства (фонды)
45. Перечислите натуральные показатели, которые применяются для учета основных средств.
46. Какие виды стоимости используются для денежной оценки основных фондов?
47. Опишите показатели использования и движения основных средств.
48. Перечислите и опишите виды износа основных средств.
49. Дайте определение понятиям «оборотные средства», «оборотные ведомственные фонды».
50. Опишите состав оборотных производственных фондов.

51. Дайте определение понятиям «трудовые ресурсы», «персонал».
52. Каким образом фиксируется списочная численность работников?
53. Какие показатели включает в себя средняя численность работников?
54. Опишите схему, по которой применяют резервы роста производительности труда.
55. Дайте определение понятию «мотивация труда».
56. Что представляет собой фонд оплаты труда?
57. Перечислите и опишите издержки (затраты), включаемые в состав себестоимости услуг.
58. Какие факторы учитываются при планировании себестоимости?
59. Дайте определение понятию «вмененный доход».
60. Опишите упрощенную системы налогообложения.
61. Дайте определение понятию «планирование». Перечислите объекты планирования.
62. Перечислите состав основной группы ресурсов.
63. Перечислите этапы процесса планирования на предприятии сервиса.
64. Проработку каких вопросов включает в себя планирование?
65. Перечислите и опишите принципы планирования, сформированных А.Файолем.
66. Перечислите и опишите методы планирования.
67. Какова цель планирования на предприятиях сервиса?
68. Классифицируйте планы сервисного предприятия.
69. Что понимается под планированием маркетинга?
70. Перечислите задачи планирования маркетинга.
71. Перечислите и опишите структуру маркетинговых планов.
72. Опишите процесс планирования маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
73. Дайте определение понятию «маркетинговый аудит».
74. Дайте описание технологического процесса.
75. Дайте определение понятию «организационный план».
76. Опишите организационную структуру предприятия
77. Дайте определение понятию «финансовый план». Охарактеризуйте его.
78. Опишите качество как философскую категорию.
79. Опишите качество с производственной точки зрения.
80. Опишите качество с точки зрения социально-экономического аспекта.
81. Перечислите аспекты качества.
82. Перечислите и опишите наиболее известные оценки качества сервисных услуг.
83. Что представляет собой риск? Классифицируйте виды рисков.
84. Какие виды эффективности определяют на предприятии?
85. Дайте определение понятию «услуга». Приведите классификацию жилищно-коммунальных услуг

86. Какими обстоятельствами обусловлена роль сферы ЖКУ в экономической и социальной жизни?
87. Дайте определение понятию «коммунальность». Опишите его.
88. Дайте определение понятию «коммунальные услуги».
89. Перечислите и опишите перечень работ, включаемых в состав ЖКУ.
90. Перечислите проблемы для входа на рынок коммунальных услуг.
91. Какой правовой механизм поспособствовал бы повышению качества оказываемых услуг ЖКХ.
92. Опишите механизм взаимодействия органов государственной власти, институтов гражданского общества и бизнеса
93. На каких критериях базируется региональная тарифная политика?
94. Каким требованиям должны отвечать коммунальные услуги?
95. Приведите SWOT-анализ текущего состояния в сфере коммунальных услуг.
96. Какие задачи необходимо решить для повышения качества коммунальных услуг?
97. Классифицируйте анализ финансово-хозяйственной деятельности.
98. Перечислите группы методов. Опишите их.
99. Перечислите виды анализа по методике изучения.
100. Перечислите этапы финансово-экономического анализа предприятия.
101. Перечислите основные функции энергоменеджмента.
102. Опишите специфику работы по аудиту.
103. Какие данные получает предприятие по результатам аудита?
104. Опишите последовательность аудита.
105. Каков план действий по управлению энергосбережением?

Семестр 5

1. На каких подходах базируются современные системы управления?
2. Перечислите причины неопределенности понятия процессного подхода.
3. Дайте определение понятию «процессный подход».
4. Что понимают под определением «бизнес-процесс»?
5. Опишите основные и вспомогательные процессы.
6. Перечислите и опишите уровни бизнес-процессов.
7. Приведите примеры информационных потоков.
8. Перечислите и опишите основные группы потребителей информации в организациях.
9. Перечислите недостатки функциональной иерархии.
10. Приведите примеры комбинации различных способов описания процессов в зависимости от задач.
11. Классифицируйте процессы по видам деятельности.
12. Из каких элементов должен состоять бизнес-процесс?
13. Дайте определение понятию «бизнес-процесс».
14. Опишите методологию создания модели бизнес-процесса.

15. Опишите историю развития подходов к управлению качеством
16. Перечислите и опишите группы методологии.
17. Дайте определение термину «моделирование бизнес-процессов»
18. Дайте определение термину «сеть бизнес-процессов организации»
19. Опишите схему разбиения деятельности организации на процессы. приведите пример.
20. Опишите цикл PDCA.
21. Какие возможности дает организации внедрение процессного подхода?
22. Перечислите причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов.
23. Перечислите состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации.
24. Перечислите работы, выполняемые при реорганизации бизнес-процессов.
25. Дайте определение понятию моделирования процессов.
26. Опишите структуру метода моделирования процессов.
27. Что представляет собой объект бизнес-процесса?
28. Для чего предназначены связи бизнес-процесса?
29. Перечислите основные методологии описания процессов.
30. Перечислите объекты и связи в IDEF0.
31. Перечислите правила ветвления и слияния стрелок по стандарту IDEF0.
32. Опишите миграцию и туннелирование стрелок в IDEF0.
33. Перечислите принципы декомпозиции в IDEF0.
34. Перечислите преимущества использования IDEF0 для описания бизнес-процессов.
35. Перечислите недостатки использования IDEF0 для описания бизнес-процессов.
36. Опишите методологию нотации IDEF3.
37. Опишите моделирование процессов в нотации DFD.
38. Опишите методологию нотации ARIS.
39. Перечислите наиболее значимые и практически используемые нотации ARIS.
40. Опишите нотацию Value-added Chain Diagram (VAD).
41. Опишите нотацию ARIS eEPC.
42. Перечислите и опишите объекты, используемые в рамках нотации ARIS eEPC.
43. Перечислите правила при построении модели в ARIS eEPC.
44. Опишите нотацию ARIS Organizational Chart.
45. Опишите нотацию ARIS Function Tree.
46. Опишите нотацию ARIS Product Tree.
47. Опишите нотацию ARIS Information Flow.
48. Приведите схему применения моделей, созданных в различных моделях ARIS.

49. Какие графические объекты применяются в блок-схемах процесса? Приведите пример.
50. Опишите нотацию «Процедура» среды моделирования Business Studio.
51. Опишите нотацию BPMN.
52. Сравните нотации IDEF0 и ARIS VAD.
53. Приведите способы описания бизнес-процессов верхнего уровня.
54. Сравните нотации IDEF3 и ARIS eEPC.
55. На какие группы можно качественно разделить цели проекта?
56. Назовите особенности формулировок постановки задач у руководителей верхнего уровня.
57. Назовите критические факторы успеха проекта в части создания комплекта моделей бизнес-процессов.
58. Какими квалификационными требованиями должен соответствовать руководитель проекта?
59. Опишите методику структуризации целей проекта.
60. Опишите структуру технического задания на описание бизнес-процессов предприятия.
61. Опишите методику определения целей проекта.
62. Перечислите основные шаги ускоренного метода описания бизнес-процессов организации. Опишите их.
63. Перечислите недостатки ускоренного метода описания бизнес-процессов организации.
64. Перечислите шаги полного описания бизнес-процессов организации. Опишите их.
65. Перечислите недостатки полного метода описания бизнес-процессов организации.
66. Проведите сравнительный анализ методологий полного и ускоренного описания бизнес-процессов.
67. Перечислите работы, предшествующие подготовке проекта моделирования бизнес-процессов.
68. Какова последовательность работ, осуществляемых на подготовительном этапе проекта?
69. Перечислите работы, которые должны быть выполнены при подготовке проекта моделирования бизнес-процессов.
70. Опишите последовательность работ, осуществляемых на подготовительном этапе проекта.
71. Перечислите критерии готовности организации к проекту описания бизнес-процессов.
72. Опишите роли сотрудников в проекте.
73. Как происходит формирование рабочей группы?
74. Перечислите требования к участникам рабочей группы.
75. Опишите типовую программу обучения сотрудников рабочей группы.
76. Перечислите темы обучения в зависимости от уровня сотрудников.

77. Опишите последовательность действий, необходимых для информирования и обучения персонала.
78. Опишите структуру методики ведения проекта.
79. Перечислите технические аспекты подготовки проекта. Опишите их.
80. Перечислите типовые ошибки выполнения подготовительного этапа проекта.
81. Опишите методику формирования моделей процессов верхнего уровня.
83. Опишите методику проверки адекватности моделей бизнес-процессов.
84. Опишите методику детального описания бизнес-процессов.
85. Опишите методику сбора информации в подразделениях.
86. Опишите формирование схем процессов с использованием выбранной нотации.
87. Опишите методику проверки корректности моделей процессов (проверка на соответствие нотации)
88. Опишите методику проверки адекватности моделей процессов.
89. Опишите процесс документирования моделей процессов.
90. Перечислите типовые ошибки выполнения этапа по созданию детальных моделей бизнес-процессов.
91. Опишите методику анализа бизнес-процессов.
92. Опишите SWOT-анализ бизнес-процесса.
93. Опишите процесс выделения проблемных областей бизнес-процесса.
94. Как происходит ранжирование процессов на основе субъективной оценки.
95. Как происходит анализ процесса организации по отношению к типовым требованиям?
96. Как происходит визуальный анализ графических схем процесса?
97. Перечислите относительные показатели выполнения процесса.
98. Опишите состав работ по описанию бизнес-процесса новой организации.
99. Опишите процесс как объект управления.
100. Перечислите составляющие процесса 5М.
101. Опишите схему процесса, управляемого владельцем.
102. Опишите варианты определения процессов в организации.
103. Что такое «выходы процесса»?
104. Перечислите документы, необходимые для проведения контроля соответствия продукта.
105. По каким критериям определяется время хранения информации?
106. Что такое «входы процесса»?
107. Что подразумевается под термином «ресурсы»?
108. Опишите схему поставки ресурсов для основного процесса.
109. Опишите состав документации внешнего и внутреннего происхождения.
110. Опишите структуру документации простейшего процесса.

111. Какую информацию должен содержать регламент процесса?
112. Приведите пример описания взаимодействия подразделений в документации.
113. Из каких соображений создаются инструкции по проведению отдельных работ?
114. Опишите порядок разработки и утверждения документации.
115. Опишите состав и задачи документации «Информация о ходе процесса».
116. Опишите систему сбора, обработки и передачи информации при управлении процессами
117. Перечислите общие требования к информации о ходе процесса. Приведите примеры.
118. Опишите поток информации о ходе процесса по трем основным направлениям.
119. Перечислите основные требования по выбору показателей, характеризующих процесс.
120. Перечислите параметры, которые характеризуют продукт.
121. Перечислите и опишите показатели эффективности процесса (ПЭ).
122. Перечислите и опишите показатели удовлетворенности клиента.
123. Перечислите и опишите косвенные показатели удовлетворенности клиента.
124. Перечислите функции менеджмента, предложенные Анри Файолем.
125. Опишите схему действий владельца процесса.
126. Перечислите обязанности владельца процесса в случае, если отклонение полученных результатов от плановых показателей превышает установленные для этого показатели границы.
127. Опишите порядок разработки и проведения мероприятий по устранению причин отклонения результатов.
128. Опишите особенности управления процессом «Управление организацией».
129. Опишите особенности сочетания проектного и процессного управления.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль («экзамен»)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская

	незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

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)