

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.ОД.9	Основы процессного и сервисного управления


Код направления подготовки / специальности	38.03.10
Направление подготовки / специальность	"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура"
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (прикладной бакалавриат)
Год начала реализации ОПОП	2017
Уровень образования	бакалавриат
Форма обучения*	очная
Год разработки/обновления	2016

Разработчики:

должность	ученая степень, учёное звание	ФИО
<i>доцент</i>	<i>К.э.н., доцент</i>	<i>Куракова О.А.</i>


Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Организации строительства и управления недвижимостью», Протокол № 1 от 29.08.2016

Заведующий кафедрой
(руководитель структурного подразделения)

 / П.Г. Грабовый /
Подпись, ФИО

Рабочая программа утверждена методической комиссией, Протокол № 1 от 5.09.2016

Председатель (зам. председателя)
методической комиссии

 /О.А. Куракова /
Подпись, ФИО

Согласовано:

ЦОСП

 /А.Е. Беспалов/
Подпись, ФИО

_____ дата

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы процессного и сервисного управления» является углубление уровня освоения компетенций обучающегося в области исследования, моделирования и совершенствования бизнес-процессов управления на предприятиях ЖКХ.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (уровень образования – бакалавриат).

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция по ФГОС	Код компетенции и по ФГОС	Основные показатели оценивания (показатели достижения результата)	Код показателя оценивания
способностью разрабатывать и реализовывать оперативные планы работы первичных производственных подразделений, вести анализ затрат и результатов деятельности производственных подразделений, составлять техническую документацию, а также установленную отчетность по утвержденным формам	ПК-8	Знать основные методы планирования деятельности предприятий в сфере сервиса	З1
		Знает основные показатели эффективности деятельности предприятий в сфере сервиса	З2
		Умеет разрабатывать планы работы первичных подразделений предприятий ЖКХ	У1
		Имеет навык проведения анализа результатов деятельности предприятий в сфере ЖКХ	Н1
способностью осуществлять оперативное управление и координацию деятельности структурных подразделений	ПК-13	Знает инструментарий и методы оперативного планирования бизнес-процессов предприятия	З3
		Умеет выстраивать систему управления бизнес-процессами предприятия	У2
		Имеет навык моделирования бизнес-процессов предприятия	Н2

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы процессного и сервисного управления» относится к обязательной вариативной части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.10 «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура» (уровень образования – бакалавриат). Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Основы процессного и сервисного управления» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин: Экономика, Основы менеджмента и маркетинга.

Для освоения дисциплины «Основы процессного и сервисного управления» обучающийся должен:

Знать:

- экономические закономерности развития общества

- основы менеджмента
- основы маркетинга

Уметь:

- логически грамотно выражать свою точку зрения по данной проблематике
- анализировать результаты деятельности экономических субъектов

Иметь навыки:

- социальной коммуникации, рефлексии и саморефлексии;
- стиля нейтрального научного общения.

Дисциплина «Основы процессного и сервисного управления» является предшествующей для освоения следующих дисциплин:

Экономика и планирование деятельности организаций в ЖКХ; Организационные формы управления в ЖКХ; Основы организационно-управленческой деятельности в ЖКХ; Управление качеством в ЖКХ; Основы управления развитием городского хозяйства; Ценообразование и тарифное регулирование; Управление инженерными системами объектов недвижимости и коммунальной инфраструктуры; Основы управления государственным, муниципальным жилищным фондом и многоквартирными домами.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов. (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Структура дисциплины:

Форма обучения - очная

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Контактная работа с обучающимися		Самостоятельная работа		
				Лекции	Практико-ориентированные занятия	в период теор. обучения	в сессию	
1	Основы сервисной деятельности	4	1-8	8	16	13	13	Реферат
2	Управление сервисной деятельностью предприятий ЖКХ	4	9-16	8	16	20	14	
	Итого в 4-м семестре		16	16	32	33	27	
3	Основы процессного подхода к управлению предприятиями	5	1-8	8	16	13	13	

4	Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес-процессов предприятий	5	9-16	8	16	20	14	Контроль выполнения курсовой работы
	Итого в 5-м семестре	5	16	16	32	33	27	Зачет оценкой, к/р с
	Итого:			32	64	66	54	Зачет, Зачет оценкой, к/р с

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1	Основы сервисной деятельности	1.1 Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности 1.2 Сервисная деятельность: основные понятия и определения, классификация сервисных услуг. 1.3 Основные принципы, функции и задачи сервиса. 1.4 Модели и методы обслуживания потребителей	8
2	Управление сервисной деятельностью предприятий ЖКХ	2.1 Методы планирования сервисной деятельности. Система планов предприятий ЖКХ 2.2 Показатели эффективности сервисной деятельности предприятий ЖКХ, их анализ. 2.3 Методы оценки эффективности предприятий сферы сервиса	8
3	Основы процессного подхода к управлению предприятиями	3.1 Виды деятельности в организации 3.2. Понятие и свойства бизнес-процесса. 3.3. Система бизнес-процессов предприятий ЖКХ; классификация бизнес-процессов. Идентификация системы бизнес-процессов. 3.4. Принципы построения системы управления бизнес-процессами (СУБП).. 3.4. Методы УБП: реинжиниринг и совершенствование.	8
4	Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес-процессов предприятий	4.1 Оперативное управление бизнес-процессами на основе моделей 4.2 Инструменты моделирования и анализа бизнес-процессов 4.3 Методика стратегического планирования и контроллинга на основе сбалансированной системы показателей 4.4. Методы оценки и анализа бизнес-процессов , затрат предприятий.	8
		Итого	32

5.2. Лабораторный практикум
Учебным планом не предусмотрено.

5.3. Перечень практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад.
-------	--	---------------------------	--------------

			часов
1	Основы сервисной деятельности	1. Проверка ответов на вопросы для самоконтроля. 2. Выполнение мини-тестов. 3. Дискуссия по теме: «Классификация видов услуг в ЖКХ», «Методы и модели обслуживания потребителей»	16
2	Управление сервисной деятельностью предприятий ЖКХ	1. Проверка ответов на вопросы для самоконтроля. 2. Выполнение мини-тестов. 3. Заслушивание тем рефератов	16
3	Основы процессного подхода к управлению предприятиями	1. Проверка ответов на вопросы для самоконтроля. 2. Выполнение мини-тестов. 3. Дискуссия по теме:	16
4	Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес-процессов предприятий	1. Проверка ответов на вопросы для самоконтроля. 2. Выполнение мини-тестов. 3. Выполнение курсовой работы	16
		Итого	64

5.4. Групповые занятия – компьютерные практикумы
Учебным планом не предусмотрено.

5.5. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Кол-во акад. часов	
			в период теор. обучения	в сессию
1	Основы сервисной деятельности	I Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету	13	13
2	Управление сервисной деятельностью предприятий ЖКХ	I Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету V. Подготовка реферата	20	14
3	Основы процессного подхода к управлению предприятиями	I Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету V. Подготовка реферата	13	13
4	Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес-процессов предприятий	I Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала. II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия. III. Индивидуальная самостоятельная работа по	20	14

		изучению вопросов по данной теме IV. Самоподготовка к зачету V. Подготовка курсовой работы		
		Итого	66	54

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Основные принципы организации самостоятельной работы обучающихся изложены в Положении об организации самостоятельной работы обучающихся (НИУ МГСУ).

Формами самостоятельной работы обучающегося могут быть:

- чтение и изучение основной и дополнительной литературы, включая справочные издания, конспект лекций,
- ознакомление с терминами и понятиями с помощью энциклопедий, словарей, справочников,
- осуществление подготовки к мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по вопросам, указанным в рабочей программе дисциплины и фонде оценочных средств,
- составление перечня неувоенных вопросов с последующей консультацией у преподавателя.
- подготовка реферата
- подготовка курсовой работы

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) для проведения промежуточной аттестации, а также текущего контроля обучающихся является Приложением 1 к рабочей программе дисциплины (модуля).

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации, а также текущего контроля по дисциплине (модуля) хранятся на кафедре, ответственной за преподавание данной дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

- учебно-методическую литературу, имеющуюся в НТБ НИУ МГСУ,
- учебную литературу, размещённую в Электронных библиотечных системах ЭБС АСВ и IPRbooks,
- методическую литературу, размещённую в ЭБС НИУ МГСУ.

Перечень используемой литературы ежегодно обновляется с учётом уровня развития науки и техники и представлен в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?

Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/
Научно-технический журнал по строительству и архитектуре «Вестник МГСУ»	http://www.vestnikmgsu.ru/
Научно-техническая библиотека НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/
Раздел «Кафедры» на официальном сайте НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/universityabout/Struktura/Kafedri/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Перечень тем по разделам дисциплины (модуля) для самостоятельного изучения обучающимися приведён в таблице.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Темы для самостоятельного изучения (в период теоретического обучения)
1	Основы сервисной деятельности	1. Правила обслуживания населения. 2. Основные и вспомогательные процессы 3. Качество услуг и качество обслуживания
2	Управление сервисной деятельностью предприятий ЖКХ	1. Организация контроля качества услуг в сфере ЖКХ 2. Классификация и планирование издержек на оказание услуг 3. Оценка эффективности мероприятий по повышению качества услуг
3	Основы процессного подхода к управлению предприятиями	1. Методы структуризации и описания рабочих процессов. 2. Характеристики процессов. 3. Управление изменениями
4	Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес-процессов предприятий	1. Процессно-ориентированный анализ рентабельности предприятия 2. Концепция системы сбалансированных показателей деятельности предприятий ЖКХ 3. Оптимизация процессных моделей предприятия

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) приведён в п. 6.

Организация учебной работы обучающихся на аудиторных занятиях осуществляется в соответствии с п. 4.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Информационные технологии
1	Основы сервисной деятельности	Использование электронной библиотечной системы IPRbooks и научно-технической библиотеки МГСУ. Консультирование студентов посредством кафедральной электронной почты.
2	Управление сервисной деятельностью предприятий ЖКХ	Использование электронной библиотечной системы IPRbooks и научно-технической библиотеки МГСУ. Консультирование студентов посредством кафедральной электронной почты.
3	Основы процессного подхода к управлению	Использование электронной библиотечной системы IPRbooks и

	предприятиями	научно-технической библиотеки МГСУ. Консультирование студентов посредством кафедральной электронной почты.
4	Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес-процессов предприятий	Использование электронной библиотечной системы IPRbooks и научно-технической библиотеки МГСУ. Консультирование студентов посредством кафедральной электронной почты.

11.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение, указанное в Приложении 3 к рабочей программе.

11.3. Перечень информационных справочных систем

Информационно-библиотечные системы

Наименование ИБС	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?
Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Научно-техническая библиотека НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением. Перечень материально-технического обеспечения дисциплины (модуля) приведён в Приложении 4 к рабочей программе.

Приложение 1 к рабочей программе

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i>Б1.В.ОД.9</i>	<i>Основы процессного и сервисного управления</i>

Код направления подготовки / специальности	<i>38.03.10</i>
Направление подготовки / специальность	<i>"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура"</i>
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	<i>"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (прикладной бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>бакалавриат</i>
Форма обучения*	<i>очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формирование компетенций при изучении дисциплины (модуля) происходит поэтапно, по мере освоения обучающимися разделов дисциплины (модуля).

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)			
	1	2	3	4
ПК-8	+	+		
ПК-13			+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание формирования компетенций осуществляется посредством прохождения обучающимися форм промежуточной аттестации и текущего контроля.

Оценивание формирования компетенций производится на основе показателей оценивания, указанных в п.2. рабочей программы.

2.1. Описание показателей и форм оценивания компетенций

Формами оценивания компетенций являются мероприятия промежуточной аттестации и текущего контроля по дисциплине (модулю), указанные в учебном плане и в п.4 рабочей программы.

Взаимосвязь форм и показателей оценивания компетенций приведена в таблице.

Код компетенции по ФГОС	Показатели освоения (Код показателя оценивания)	Формы оценивания			Обеспеченность оценивания компетенции
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация		
		Реферат	Курсовая работа	Зачет-дифференцированный зачет	
1	2	3	10	11	12
ПК-8	31	+		+	+
	32	+		+	+
	У1	+	+	+	+
	Н1		+	+	+
ПК-13	33		+	+	+
	У2		+	+	+
	Н2		+	+	+
ИТОГО					

2.2. Описание шкалы и критериев оценивания

При проведении промежуточной аттестации в форме экзамена, дифференцированного зачёта, защиты курсовых работ/курсовых проектов используется четырёх балльная шкала оценивания:

Уровень освоения	Оценка
Минимальный	«2» (неудовлетворительно)
Пороговый	«3» (удовлетворительно)
Углубленный	«4» (хорошо)
Продвинутый	«5» (отлично)

При проведении промежуточной аттестации в форме зачёта используется бинарная шкала:

Уровень освоения	Оценка
Ниже порогового	Не зачтено
Пороговый	Зачтено

Критериями оценивания уровня освоения компетенций являются:

Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	Знание терминов и определений, понятий
	Знание основных закономерностей и соотношений, принципов
	Объём освоенного материала, усвоение всех дидактических единиц (разделов)
	Полнота ответов

	Правильность ответов
	Чёткость изложения и интерпретации знаний
Умения	Освоение методик - умение решать (типовые) практические задачи, выполнять (типовые) задания
	Умение использовать теоретические знания для выбора методики решения задач, выполнения заданий
	Умение проверять решение и анализировать результаты
	Умение качественно оформлять (презентовать) решение задач и выполнения заданий
Навыки	Навыки решения стандартных/нестандартных задач
	Быстрота выполнения трудовых действий Объём выполненных заданий
	Качество выполнения трудовых действий
	Самостоятельность планирования выполнения трудовых действий

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в НИУ МГСУ.

Перечень типовых вопросов/заданий для проведения дифференцированного зачёта (зачёта с оценкой) в 5 семестре (очная форма обучения):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вопросы / задания
3	Основы процессного подхода к управлению предприятиями	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение бизнес-процесса. 2. Кто является клиентами внутренних бизнес-процессов? 3. Кто является клиентами внешних бизнес-процессов? 4. Что такое процессное «плечо» оргструктуры? 5. Процессное «плечо» оргструктуры включает в себя какие бизнес-роли? 6. Перечислите свойства бизнес-процесса. 7. Что включает в себя система бизнес-процессов предприятия? 8. Какие классификации бизнес-процессов знаете? 9. Что такое идентификация системы бизнес-процессов? 10. Каковы принципы построения системы управления бизнес-процессами (СУБП)? 11. Перечислите принципы организации СУБП 12. Что такое инжиниринговые средства УБП

4	Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес-процессов предприятий	<ol style="list-style-type: none"> 1. На каких этапах проводится статическое моделирование процессов? 2. На каких этапах проводится динамическое моделирование процессов? 3. Что должны отражать модели процесса? 4. Что такое структурное моделирование? 5. В чем заключается принцип структурного моделирования бизнес-процессов? 6. Как моделируют бизнес-процессы? 7. Какие подходы к моделированию бизнес-процессов знаете? 8. Опишите методологию моделирования ARIS. 9. Предварительный анализ бизнес-процессов на основе моделей как проводят? 10. Что такое имитационное моделирование бизнес-процессов? 11. Что включает функционально-стоимостной анализ бизнес-процессов? 12. Какие подходы к внедрению бизнес процессов знаете? 13. Как построить систему контроллинга бизнес-процессов на основе регламентов?
---	---	--

Перечень типовых вопросов/заданий для проведения зачета в 4 семестре (очная форма обучения):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вопросы / задания
1	Основы сервисной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Место сервиса в обслуживании потребителя. Определения понятий «сервисная деятельность», «сервис», «услуг». 2. Функции сервиса. 3. Международная классификация отраслей сервиса: первичный, вторичный, третичный. 4. Отличительные особенности услуги от товара. 5. Классификация потребностей человека. 6. Современное состояние сферы сервиса. Определения понятий «культура сервиса», «контактная зона». 7. Основные положения культуры сервиса. 8. Отраслевой подход к классификации услуг в сфере ЖКХ. 9. Функциональный подход к классификации услуг ЖКХ 10. Общероссийский классификатор услуг населения. 11. Качество услуг с точки зрения потребителя. 12. Определение понятия «качество».
2	Управление сервисной деятельностью предприятий ЖКХ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация контроля качества услуг в сфере ЖКХ 2. Классификация и планирование издержек на оказание услуг 3. Оценка эффективности мероприятий по повышению качества услуг 4. Показатели надежности. 5. Показатели безопасности. 6. Показатели назначения. 7. Показатели профессионального уровня персонала. 8. Показатели социального назначения. 9. Показатели эстетического назначения. 10. Показатели информативности услуг. 11. Качество услуг с точки зрения производителя (изготовителя). Определение понятия «качество». 12. Стандартизация в управлении качеством услуг. Определение и назначение стандартизации.

		13. Сертификация в управлении качеством услуг. Определение и назначение сертификации. 14. Инновации в сервисной деятельности.
--	--	---

Тематика курсовых работ/курсовых проектов:

Целью курсовой работы является разработка модели бизнес-процессов предприятия (по выбору студента) сферы ЖКХ.

Состав типового задания на выполнение курсовых работ/курсовых проектов.

Студенту необходимо построить бизнес-процессы предприятия и представить (рассмотреть) техническую документацию для производственного подразделения предприятия ЖКХ, необходимую для оперативного планирования.

Перечень типовых примерных вопросов для защиты курсовой работы/ курсового проекта:

1. Какие бизнес-процессы выполняются данным предприятием
2. Что входит в задачи оперативного планирования производственного подразделения рассматриваемого предприятия.
3. Основные этапы оперативного планирования, характерные для деятельности рассматриваемого предприятия
4. Техническая документация, используемая при оперативном планировании
5. Функции оперативного управления деятельностью предприятия сферы ЖКХ.

3.2. Текущий контроль

Перечень проводимых мероприятий текущего контроля: подготовка реферата по выбранной тематике. Тематика реферата в 4-м семестре определяется обучающимся самостоятельно и согласуется с преподавателем. Тематика должна затрагивать актуальные вопросы сервисного и процессного управления в сфере ЖКХ. Обязательным требованием является приведение в реферате практического примера из рассматриваемой области.

Примерные темы/направления исследований для написания рефератов (4 семестр):

1. Процессы управления и организационная структура сервисного предприятия сферы ЖКХ.
2. Сервисное обслуживание в сфере ЖКХ
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
4. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения
5. Формирование рынка услуг ЖКХ и перспективы его развития
6. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса предприятий ЖКХ.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура промежуточной аттестации регламентируется с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в НИУ МГСУ.

4.1. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме экзамена/дифференцированного зачета

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в форме дифференцированного зачёта в 5 семестре.

Используется четырёх балльная шкала оценивания освоения, указанная в п.2.2.

Используются критерии оценивания, указанные п.2.2.

Оценка выставляется преподавателем интегрально по всем показателям и критериям оценивания.

Код показателя оценивания	Оценка			
	«2» (неудовлетв.)	Пороговый уровень освоения	Углубленный уровень освоения	Продвинутый уровень освоения
		«3» (удовлетвор.)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)
Знания 31 32 33.	не знает терминов и определений	знает термины и определения, но допускает неточности формулировок	знает термины и определения	знает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно
	не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний	знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать	знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, способен самостоятельно их получить и использовать
	не знает значительной части материала дисциплины	знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей	знает материал дисциплины в запланированном объеме	обладает твердым и полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
	Ответ не дан	дана только часть ответа на вопрос	ответ не полон, некоторые моменты в ответе не отражены	дан полный, развернутый ответ
	допускает грубые ошибки при изложении ответа на вопрос	В ответе имеются существенные ошибки	В ответе имеются несущественные неточности	Ответ верен
	Неверно излагает и интерпретирует знания. Изложение материала логически не выстроено. Не способен проиллюстрировать изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Допускает неточности в изложении и интерпретации знаний. Имеются нарушения логической последовательности в изложении. Поясняющие рисунки, схемы выполнены не полно, не отражают материал.	Грамотно и по существу излагает материал. Логическая последовательность изложения не нарушена. Поясняющие рисунки, схемы и примеры корректны и понятны.	Логически, грамотно и точно излагает материал дисциплины, интерпретируя его самостоятельно, способен самостоятельно его анализировать и делать выводы. Поясняющие схемы, рисунки и примеры точны и раскрывают глубину полученных знаний.
Умения У1 У2	Не умеет выполнять поставленные практические задания, выбрать типовой алгоритм решения	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов. Способен решать задачи только по	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности

		заданному алгоритму		
	Не может увязывать теорию с практикой, не может ответить на простые вопросы по выполнению заданий, не может обосновать выбор метода решения задач	Испытывает затруднения в применении теории при решении задач, при обосновании решения	Правильно применяет полученные знания при выполнении заданий и обосновании решения. Грамотно обосновывает ход решения задач	Умеет применять теоретическую базу дисциплины при выполнении практических заданий, предлагать собственный метод решения. Грамотно обосновывает ход решения задач.
	Допускает грубые ошибки при выполнении заданий, нарушающие логику решения	Допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения. Испытывает затруднения с выводами	Допускает некоторые ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения. Делает выводы по результатам решения	Не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение. Самостоятельно анализирует задания и решение
	Не способен проиллюстрировать решение поясняющими схемами, рисунками	Поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно	Поясняющие рисунки и схемы корректны и понятны.	Поясняющие рисунки и схемы верны и аккуратно оформлены
Навыки Н1 Н2	Не обладает навыками выполнения поставленных задач	Испытывает трудности при выполнении отдельных поставленных задач	Не испытывает затруднений при выполнении стандартных задач. Решение нестандартных задач представляет для него сложности.	Не испытывает затруднений при выполнении стандартных задач. Использует полученные навыки при решении сложных, нестандартных задач
	Не выполняет трудовые действия или выполняет очень медленно, не достигая поставленных задач	Выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика.	Выполняет трудовые действия, выполняет все поставленные задания.	Выполняет трудовые действия быстро, выполняя все поставленные задания.
	Выполняет трудовые действия некачественно	Выполняет трудовые действия с недостаточным качеством	Выполняет трудовые действия качественно	Выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий
	Не может самостоятельно планировать и выполнять собственные трудовые действия	Выполняет трудовые действия только с помощью наставника	Самостоятельно выполняет трудовые действия с консультацией у наставника	Выполняет трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи

4.2. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме Зачета

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в форме Зачёта в 4 семестре.

Код показателя оценивания	Оценка	
	Не зачтено	Зачтено
31 32 33	не знает терминов и определений	знает термины и определения
	не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать
	не знает значительной части материала дисциплины	знает материал дисциплины в запланированном объеме
	Ответ не дан	ответ не полон, некоторые моменты в ответе не отражены
	допускает грубые ошибки при изложении ответа на вопрос	В ответе имеются несущественные неточности
	Неверно излагает и интерпретирует знания. Изложение материала логически не выстроено. Не способен проиллюстрировать изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Грамотно и по существу излагает материал. Логическая последовательность изложения не нарушена. Поясняющие рисунки, схемы и примеры корректны и понятны.
У1 У2	Не умеет выполнять поставленные практические задания, выбрать типовой алгоритм решения	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой
	Не может увязывать теорию с практикой, не может ответить на простые вопросы по выполнению заданий, не может обосновать выбор метода решения задач	Правильно применяет полученные знания при выполнении заданий и обосновании решения. Грамотно обосновывает ход решения задач
	Допускает грубые ошибки при выполнении заданий, нарушающие логику решения	Допускает некоторые ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения. Делает выводы по результатам решения
	Не способен проиллюстрировать решение поясняющими схемами, рисунками	Поясняющие рисунки и схемы корректны и понятны.
Н1 Н2	Не обладает навыками выполнения поставленных задач	Не испытывает затруднений при выполнении стандартных задач. Решение нестандартных задач представляет для него сложности.
	Не выполняет трудовые действия или выполняет очень медленно, не достигая поставленных задач	Выполняет трудовые действия, выполняет все поставленные задания.
	Выполняет трудовые действия некачественно	Выполняет трудовые действия качественно

4.3. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме защиты курсовой работы/проекта

Процедура защиты курсовой работы (проекта) определена Положением о курсовом проекте (работе) обучающихся НИУ МГСУ:

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в форме защиты курсовой работы/курсового проекта в 5 семестре.

Используется четырёх балльная шкала оценивания освоения, указанная в п.2.2.

Используются критерии оценивания, указанные п.2.2.

Код показателя оценивания	Оценка			
	«2» (неудовлетв.)	Пороговый уровень освоения	Углубленный уровень освоения	Продвинутый уровень освоения
		«3» (удовлетвор.)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)
У1 У2	Не умеет выполнять поставленные практические задания, выбрать типовой алгоритм решения	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов. Способен решать задачи только по заданному алгоритму	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности
	Не может увязывать теорию с практикой, не может ответить на простые вопросы по выполнению заданий, не может обосновать выбор метода решения задач	Испытывает затруднения в применении теории при решении задач, при обосновании решения	Правильно применяет полученные знания при выполнении заданий и обосновании решения. Грамотно обосновывает ход решения задач	Умеет применять теоретическую базу дисциплины при выполнении практических заданий, предлагать собственный метод решения. Грамотно обосновывает ход решения задач.
	Допускает грубые ошибки при выполнении заданий, нарушающие логику решения	Допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения. Испытывает затруднения с выводами	Допускает некоторые ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения. Делает выводы по результатам решения	Не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение. Самостоятельно анализирует задания и решение
	Не способен проиллюстрировать решение поясняющими схемами, рисунками	Поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно	Поясняющие рисунки и схемы корректны и понятны.	Поясняющие рисунки и схемы верны и аккуратно оформлены
Н1 Н2	Не обладает навыками выполнения поставленных задач	Испытывает трудности при выполнении отдельных поставленных задач	Не испытывает затруднений при выполнении стандартных задач. Решение нестандартных задач представляет для него сложности.	Не испытывает затруднений при выполнении стандартных задач. Использует полученные навыки при решении сложных, нестандартных задач
	Не выполняет трудовые действия или выполняет очень медленно, не достигая поставленных задач	Выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика.	Выполняет трудовые действия, выполняет все поставленные задания.	Выполняет трудовые действия быстро, выполняя все поставленные задания.
	Выполняет трудовые действия некачественно	Выполняет трудовые действия с недостаточным качеством	Выполняет трудовые действия качественно	Выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий
	Не может самостоятельно планировать и выполнять собственные трудовые действия	Выполняет трудовые действия только с помощью наставника	Самостоятельно выполняет трудовые действия с консультацией у наставника	Выполняет трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.ОД.9	Основы процессного и сервисного управления

Код направления подготовки / специальности	38.03.10
Направление подготовки / специальность	"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура"
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (прикладной бакалавриат)
Год начала реализации ОПОП	2017
Уровень образования	бакалавриат
Форма обучения*	очная
Год разработки/обновления	2016

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)*

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, количество страниц	Количество экземпляров печатных изданий в библиотеке НИУ МГСУ	Число обучающихся, одновременно изучающих дисциплину (модуль)
1	2	3	4	5
<i>Основная литература:</i>				
1	Основы процессного и сервисного управления	ЭБС АСВ Ляндау Ю.В. Стратегическое управление процессно-ориентированными организациями [Электронный ресурс]: монография/ Ляндау Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Палеотип, 2013.— 152 с	http://www.iprbookshop.ru/4869 8	60
		Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.	http://www.iprbookshop.ru/1571 2	60


		ЭБС АСВ		
1	Основы процессного и сервисного управления	Мамонова В.Г. Моделирование бизнес- процессов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мамонова В.Г., Ганелина Н.Д., Мамонова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2012.— 43 с.	http://www.iprbookshop.ru/44963	60
2		Иванов А.Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ [Электронный ресурс]/ Иванов А.Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 200 с	http://www.iprbookshop.ru/41360	60
3		Ермолаев Е.Е. Основы регулирования и управления жилищно- коммунальным комплексом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ермолаев Е.Е., Селезнёва Ж.В., Склярова Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно- строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 104	http://www.iprbookshop.ru/29790	60

Согласовано:

НТБ

22.09.2016

дата



НТБ МГСУ

Подпись, ФИО

Приложение 3 к рабочей программе

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i>Б1.В.ОД.9</i>	<i>Основы процессного и сервисного управления</i>

Код направления подготовки / специальности	<i>38.03.10</i>
Направление подготовки / специальность	<i>"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура"</i>
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	<i>"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (прикладной бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>бакалавриат</i>
Форма обучения*	<i>очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема	Наименование программного обеспечения	Тип лицензии
1	Основы сервисной деятельности	1.1 Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности 1.2 Сервисная деятельность: основные понятия и определения, классификация сервисных услуг. 1.3 Основные принципы, функции и задачи сервиса. 1.4 Модели и методы обслуживания потребителей	Office Professional Plus 2013	Open License
2	Управление сервисной деятельностью предприятий ЖКХ	2.1 Методы планирования сервисной деятельности. Система планов предприятий ЖКХ 2.2 Показатели эффективности сервисной деятельности предприятий ЖКХ, их анализ. 2.3 Методы оценки эффективности предприятий сферы сервиса	Office Professional Plus 2013	Open License
3	Основы процессного подхода к управлению предприятиями	3.1 Виды деятельности в организации 3.2. Понятие и свойства бизнес-процесса. 3.3. Система бизнес-процессов предприятий ЖКХ; классификация бизнес-процессов. Идентификация системы бизнес-процессов. 3.4. Принципы построения системы управления бизнес-процессами (СУБП).. 3.4. Методы УБП: реинжиниринг и совершенствование.	Office Professional Plus 2013	Open License

4	Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес-процессов предприятий	4.1 Оперативное управление бизнес-процессами на основе моделей 4.2 Инструменты моделирования и анализа бизнес-процессов 4.3 Методика стратегического планирования и контроллинга на основе сбалансированной системы показателей 4.4. Методы оценки и анализа бизнес-процессов , затрат предприятий.	Office Professional Plus 2013	Open License
---	--	--	-------------------------------	--------------

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i>Б1.В.ОД.9</i>	<i>Основы процессного и сервисного управления</i>

Код направления подготовки / специальности	<i>38.03.10</i>
Направление подготовки / специальность	<i>"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура"</i>
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	<i>"Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (прикладной бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>бакалавриат</i>
Форма обучения*	<i>очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Перечень материально-технического обеспечения по дисциплине (модулю):

№ п/п	Вид учебного занятия	Наименование оборудования	№ и наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
1	2	3	4
1	Лекция	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащенные стационарными / мобильными (переносными) наборами демонстрационного мультимедийного оборудования (проектор, микрофон, экран, компьютер)	129337, г. Москва, Ярославское шоссе, д.26, к. 7, помещение 8 комн.14, 64.
2	Практическое занятие	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная стационарными / мобильными (переносными) наборами демонстрационного мультимедийного оборудования (проектор, микрофон, экран, компьютер)	129337, г. Москва, Ярославское шоссе, д.26, к. 2, помещение 1, комн. 40,40а, 41,41а,41б.
3	Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное 29 персональными компьютерами с конфигурацией: 1,6 ГГц, HDD 80 Гб, RAM 1 Гб, Video RAM 128 Мб, DVD-R/RW, монитор 17 ``	129337, г. Москва, Ярославское шоссе, д.26, к. 2, помещение 6, комн. 5.