

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.07.02 Основы процессного и сервисного
управления в ЖКХ

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

08.03.01 Строительство

Направленность (профиль)

08.03.01.31 Техническая эксплуатация объектов ЖКХ

Форма обучения

очная

Год набора

2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания 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

1.2 Задачи изучения дисциплины

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.

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ПК-5: Способен выполнять организационно-управленческие работы при эксплуатации объектов ЖКХ	
ПК-5: Способен выполнять организационно-управленческие работы при эксплуатации объектов ЖКХ	правила выполнения организационно-управленческой работы выполнять организационно-управленческие работы навыками выполнения организационно-управленческой работы при эксплуатации объектов ЖКХ

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: .

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1,33 (48)	
занятия лекционного типа	0,44 (16)	
практические занятия	0,89 (32)	
Самостоятельная работа обучающихся:	0,67 (24)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Да	
Промежуточная аттестация (Экзамен)	1 (36)	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Основы сервисной деятельности									
	1. Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность: основные понятия и определения, классификация сервисных услуг. Основные принципы, функции и задачи сервиса. Модели и методы обслуживания потребителей	4							
	2. 1. Проверка ответов на вопросы для самоконтроля. 2. Выполнение мини-тестов. 3. Дискуссии по теме: «Классификация видов услуг в ЖКХ», «Методы и модели обслуживания потребителей»			8					

<p>3. I Проработка конспекта лекций п специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала.</p> <p>II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия.</p> <p>III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме</p> <p>IV. Самоподготовка к зачету</p>							6	
2. Основы процессного подхода к управлению предприятиями								
<p>1. Методы планирования сервисной деятельности. Система планов предприятий ЖКХ. Показатели эффективности сервисной деятельности предприятий ЖКХ, их анализ. Методы оценки эффективности предприятий сферы сервиса</p>	4							
<p>2. 1. Проверка ответов на вопросы для самоконтроля.</p> <p>2. Выполнение мини-тестов.</p> <p>3. Заслушивание тем рефератов</p>			8					
<p>3. I Проработка конспекта лекций и специальной литературы по теме. Закрепление изучаемого материала.</p> <p>II. Участие в групповых дискуссиях в ходе проведения практического занятия.</p> <p>III. Индивидуальная самостоятельная работа по изучению вопросов по данной теме</p> <p>IV. Самоподготовка к зачету</p> <p>V. Подготовка реферата</p>							6	
3. Основы процессного подхода к управлению предприятиями								

1. Виды деятельности в организации. Понятие и свойства бизнес-процесса. Система бизнес-процессов предприятий ЖКХ; классификация бизнес-процессов. Идентификация системы бизнес-процессов. Принципы построения системы управления бизнес- процессами (СУБП). Методы УБП: реинжиниринг и совершенствование	4							
2. 1. Проверка ответов на вопросы для самоконтроля. 2. Выполнение мини-тестов. 3. Дискуссии по теме:			8					
3. I Проработка конспекта лекции 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							6	
4. Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес- процессов предприятий								
1. Оперативное управление бизнес-процессами на основе моделей. Инструменты моделирования и анализа бизнес - процессов. Методика стратегического планирования и контроллинга на основе сбалансированной системы показателей. Методы оценки и анализа бизнес- процессов, затрат предприятий	4							

2. 1. Проверка ответов на вопросы для самоконтроля 2. Выполнение мини-тестов. 3. Выполнение курсовой работы			8					
3. 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 курсовой работы							6	
Всего	16		32				24	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Комплекты ученической мебели

Мультимедийный проектор

Доска

Экран

Компьютеры с выходом в сеть «Интернет»