

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

2020

## **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
<b>ПК-5: Способен выполнять организационно-управленческие работы при эксплуатации объектов ЖКХ</b>	
ПК-5.1: Организует производство строительных работ на объекте профессиональной деятельности	
ПК-5.2: Обеспечивает соблюдение на объекте профессиональной деятельности правил и норм по охране труда, требований пожарной безопасности и охраны окружающей среды	
ПК-5.3: Организует управление работниками на объекте профессиональной деятельности	

### 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
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,33 (48)</b>	
занятия лекционного типа	0,44 (16)	
практические занятия	0,89 (32)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>0,67 (24)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Да	
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	

### 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
<b>1. Основы сервисной деятельности</b>									
	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	
<b>2. Основы процессного подхода к управлению предприятиями</b>								
<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	
<b>3. Основы процессного подхода к управлению предприятиями</b>								

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	
<b>4. Стратегическое, оперативное планирование и контроллинг бизнес- процессов предприятий</b>								
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»