



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 1 от «29» сентября 2020г.

У
Уч
ка
П

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1. 0.7 ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования

программы *магистратуры*

по направлению подготовки: 43.04.01 «Сервис»

направленность (профиль): **Инновационные технологии сервиса в жилищно-
коммунальном комплексе**

Квалификация: магистр

Год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>доцент Филимонов С.Л.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.т.н., Борисова О.Н.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе» относится к обязательной части первого блока программы магистратуры 43.04.01 Сервис.

Изучение данной дисциплины базируется на знании иностранного языка в сфере профессиональных коммуникаций, технологий профессиональных коммуникаций в сервисе, современных методов исследований, современных подходов к организационно-управленческой деятельности.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-3 - способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-3.1. (Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества), ОПК-3.2. (Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон).

ОПК-4 - способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-4.1. (Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса), ОПК-4.2. (Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса), ОПК-4.3. (Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет).

ПКО-2 - способен совершенствовать технологические процессы предоставления услуг; в части индикаторов достижения компетенции ПКО-2.2. (Разрабатывает рекомендации по совершенствованию технологических процессов предоставления услуг), ПКО-2.3. (Разрабатывает рекомендации по внедрению разработанных технологических процессов предоставления услуг).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с оптимизацией управляющих, операционных и поддерживающих бизнес-процессов, функционирующих в сфере управления недвижимостью, и содержит два раздела.

Первый раздел «Бизнес – процессы управления МКД» раскрывает состав и понятия БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, системные, управляющие, и развития), особенности данных бизнес-процессов и факторы, определяющие их эффективность.

Второй раздел «Моделирование и оптимизация бизнес – процессов управления МКД» предполагает овладение навыками поиска путей построения и оптимизации бизнес-процессов, в т.ч. при разработке внутренних локальных актов (положений, регламентов,



инструкций, стандартов организации), а также стратегий, планов и программ развития организации.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов. Преподавание дисциплины заочной формы обучения ведется на 2 курсе в 4 семестре. По плану предусмотрено проведение учебных занятий следующих видов: лекций 6 часов, в том числе проблемные лекции, лекции-презентации; занятий семинарского типа 12 часов - коллоквиума, деловых игр, решение кейсов, разработка кейсов, индивидуальных и групповых проектов; самостоятельной работы обучающихся 194 часа, групповые консультации 2 часа, промежуточная аттестация 2 часа – зачет с оценкой.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, решения кейсов, разработки регламентов и защиты индивидуальных проектов; промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой, проведение которого предусматривает контрольные задания.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при подготовке к государственной итоговой аттестации.

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1	ОПК-3	Способность разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
2	ОПК-4	Способность разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
3	ПКО-2	Способность совершенствовать технологические процессы предоставления услуг



		ПКО-2.2. Разрабатывает рекомендации по совершенствованию технологических процессов предоставления услуг ПКО-2.3. Разрабатывает рекомендации по внедрению разработанных технологических процессов предоставления услуг
--	--	--

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе» относится к обязательной части первого блока программы магистратуры 43.04.01. Сервис.

Изучение данной дисциплины базируется на знании основ управления недвижимостью, технологий профессиональных коммуникаций при оказании услуг и выполнении работ при управлении объектами жилой недвижимости, современных методов исследований, современных подходов к организационно-управленческой деятельности. Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при подготовке и защите ВКР.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 / 216 зачетные единицы/ акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр
			4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	22	22
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	6	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Семинары	1	1
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	11	11
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет)	2	2
		зач. с оц.	зач. с оц
2	Самостоятельная работа обучающегося	194	194
4	Общая трудоемкость час	216	216
	з.е.	6	6



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

Для заочной формы обучения

номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС		
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
	1. Бизнес – процессы управления МКД	1.1. Понятия БП. Состав БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, управляющие, развития).	1	Лекция-презентация		Семинар. Устный опрос.	1		-	-				14	Изучение теоретическо-го материала дисциплины. Изучение НПА по дисциплине. Подготовка к занятиям семинарского типа.



номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРС, академических часов	Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, академических часов	Форма проведения консультации			
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов			Форма проведения лабораторной работы		
		1.2. Способы описания БП. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.	1	Проблемная лекция	2	Семинар. Устный опрос. КТ 1	-	-	-	-	-	-	30	Изучение теоретического материала дисциплины. Изучение НПА по дисциплине. Подготовка к занятиям семинарского типа.
		1.3. Построение функциональной структуры БП и ее оптимизация. Структура БП по аналогии со структурой профессионального стандарта	1	Проблемная лекция	2	Практическое занятие. Устный опрос. КТ-2	-	-	-	-	-	-	30	Подготовка к текущей аттестации



номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		1.4. Системный бизнес-процесс при предоставлении ЖКУ	1	Проблемная лекция	2	Практическое занятие. Устный опрос	-	-	-	-			30	Изучение теоретического материала дисциплины. Изучение НПА по дисциплине. Подготовка к занятиям семинарского типа.
	2. Моделирование и оптимизация бизнес – процессов управления МКД	2.1. Выбор способа моделирования. Алгоритм создания и оптимизации БП. Механизм запуска БП	0,5	Проблемная лекция	2	Практическое занятие. Устный опрос КТ-3			-	-			30	Подготовка к текущей аттестации



номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
		2.2. Методология определения обязательных требований действующего законодательства	1	Проблемная лекция	1	Практическое занятие. Устный опрос	-	-	-	-			30	Изучение теоретического материала
		2.3. Обоснование необходимости разработки и внедрения бизнес-процессов. Ожидаемый эффект от внедрения стандарта организации	0,5	Проблемная лекция	2	Практическое занятие. Устный опрос КТ-4	-	-	-	-	2	групповая консультация	30	Подготовка к текущей аттестации
Промежуточный контроль			2											



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

Для самостоятельной работы по дисциплине на заочной форме обучения обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	<p>Раздел 1. Бизнес – процессы управления МКД</p> <p>Тема 1.1. Понятия БП. Состав БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, управляющие, развития) - 14 часов (заочная форма обучения)</p> <p>Тема 1.2. Способы описания БП. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов - 30 часов (заочная форма обучения)</p> <p>Тема 1.3. Построение функциональной структуры БП и ее оптимизация. Структура БП по аналогии со структурой профессионального стандарта - 30 часов (заочная форма обучения)</p> <p>1.4. Системный бизнес-процесс при предоставлении ЖКУ - 30 (заочная форма обучения)</p>	<p>1. Моделируем и анализируем бизнес-процессы: навигатор для архитекторов бизнес-процессов: Уч пос.../ В.В.Кондратьев; Под ред. В.В.Кондратьева. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 109 с. - (Управление производством). ISBN 978-5-16-009985-9. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=464693</p> <p>2. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса: Учебник / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев; Под науч. ред. Н.М.Абдикеева - М.: ИНФРА-М, 2011. - 382 с. + CD-ROM. - (Учеб. для програм. MBA). ISBN 978-5-16-004300-5. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201963</p> <p>3. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / [А. О. Блинов и др.]; под ред. А. О. Блинова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 335 с. - ISBN 978-5-238-01823-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390894</p>
2	<p>Раздел 2. Моделирование и оптимизация бизнес – процессов управления МКД</p> <p>2.1. Выбор способа моделирования. Алгоритм создания и оптимизации БП. Механизм запуска БП - 30 часов (заочная форма обучения)</p> <p>2.2. 2.2. Методология определения обязательных требований действующего законодательства - 30 часов (заочная форма обучения)</p> <p>2.3. Обоснование необходимости разработки и внедрения бизнес-процессов. Ожидаемый</p>	<p>1. Моделируем и анализируем бизнес-процессы: навигатор для архитекторов бизнес-процессов: Уч пос.../ В.В.Кондратьев; Под ред. В.В.Кондратьева. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 109 с. - (Управление производством). ISBN 978-5-16-009985-9. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=464693</p> <p>2. Реинжиниринг бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / [А. О. Блинов и др.]; под ред. А. О. Блинова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 335 с. - ISBN 978-5-238-01823-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа:</p>



	<p>эффект от внедрения стандарта организации - 30 часов (заочная форма обучения)</p>	<p>http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390894 3. Антикризисное бизнес-регулирование: Монография / В.М.Распопов, Е.В.Арсенова и др.; Под ред. проф. А.Н. Ряховской; Финансовый университет при Правительстве РФ. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 240 с. ISBN 978-5-9776-0247-1. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=329063 4. Стратегический контроллинг: Учебное пособие / В.Б. Ивашкевич. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 216 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0260-0. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374731</p>
--	--	--



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

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

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-3	Способность разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере				
		ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Раздел 1	Теоретические основы управления качеством услуг в сервисе	Разрабатывать системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном комплексе	Навыками внедрения в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы
ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы	Методами оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации жилых зданий, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон		Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации жилых зданий		
2	ОПК-4	Способность разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса				
		ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	Все разделы	Технологии маркетинговых исследований рынка в сфере услуг	Применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	Навыками работы с каналами распределения сервисного продукта
ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по	Маркетинговые инструменты в сфере сервиса; иннова-	Модернизировать товарную политику в сфере услуг		Навыками планирования, организации и контроля марке-		



№ п/п	Индекс компетенции, индикатора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
		разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса		ции ценообразования в сфере сервиса		тинговой деятельности на предприятии сферы сервиса
		ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет		маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	разрабатывать маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере оказания дополнительных платных услуг	навыки внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере оказания дополнительных платных услуг
3	ПКО-2	Способность совершенствовать технологические процессы предоставления услуг				
		ПКО-2.2. Разрабатывает рекомендации по совершенствованию технологических процессов предоставления услуг	Все разделы	Методы, принципы и направления оптимизации технологических процессов предоставления ЖКУ	Применять инструменты совершенствования технологических процессов предоставления услуг	Навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о совершенствовании технологических процессов оказания услуг
		ПКО-2.3. Разрабатывает рекомендации по внедрению разработанных технологических процессов предоставления услуг		Знает методы внедрения технологических процессов предоставления услуг	Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	Навыки использования полученных знаний и умений в практической деятельности разработки технологических процессов предоставления услуг



7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание о системе управления качеством услуг в сфере сервиса. Умение разрабатывать системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном комплексе. Владение навыками внедрения системы управления качеством услуг в ЖКК.	Индивидуальное (групповое) задание «Разработка БП»;	Студент демонстрирует знание о системе управления качеством услуг в сфере предоставления ЖКУ. Студент демонстрирует умение разрабатывать системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном комплексе. Студент демонстрирует владение навыками внедрения системы управления качеством услуг в ЖКК.	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере
Знание маркетинговых стратегий и программы в деятельность организаций в сфере сервиса. Умение разрабатывать маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса. Владение навыками внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	Индивидуальное (групповое) задание «разработка БП (регламентов)»;	Студент демонстрирует знания технологических стратегий и программ в деятельности организаций при предоставлении ЖКУ. Студент демонстрирует умение разрабатывать регламенты организации в сфере ЖКК. Студент демонстрирует навыки внедрения разработанных регламентов в деятельность организаций.	Способен разрабатывать и внедрять технологические стратегии и программы в деятельность организаций ЖКК
Знание методов, принципов и направлений оптимизации технологических процессов сервиса предоставления услуг Умение использовать методы, принципы и направления оптимизации технологических процессов сервиса предоставления услуг. Владение навыками использования полученных знаний и умений в практической деятельности совершенствования технологических процессов предоставления услуг.	Индивидуальное (групповое) задание «разработка БП (регламентов)»;	Студент демонстрирует знание методов, принципов и направлений оптимизации технологических процессов сервиса предоставления услуг Студент демонстрирует умение использовать методы, принципы и направления оптимизации технологических процессов сервиса предоставления услуг. Студент демонстрирует навыки использования полученных знаний и умений в практической деятельности совершенствования технологических процессов предоставления услуг.	Способен совершенствовать технологические процессы предоставления услуг



Технология оценивания знаний обучающихся

Для оценки результатов обучения по дисциплине, т.е. знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы, в университете используются элементы балльно-рейтинговой технологии.

Балльно-рейтинговая технология оценки достижений обучающихся (далее - БРТ) предназначена для повышения объективности и достоверности определения уровня подготовки обучающихся и используется с целью формирования личностно-ориентированного обучения, стимулирования систематической работы обучающихся, раскрытия их творческих способностей, дифференциации оценки знаний и формирования итогового портфолио обучающегося, отражающего все его достижения за время обучения в Университете.

БРТ позволяет обучающимся:

- понимать систему текущего оценивания по дисциплинам с целью получения по ним итоговых оценок;
- осознать необходимость систематической работы по выполнению учебного плана на основании знания своей текущей рейтинговой оценки по каждой дисциплине и ее изменение из-за освоения материала не в установленные преподавателем сроки;
- своевременно оценить состояние своей работы по изучению дисциплины, выполнению всех видов учебной работы до начала промежуточной аттестации;
- определить свой личный общий рейтинг и сравнить его с рейтингами других обучающихся.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Распределение баллов между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
 - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);
 - 5 бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (0-5 баллов).

При этом посещаемость занятий лекционного типа (за исключением поточных, более 100 человек) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных, более 100 человек) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых обучающимся за посещение одного занятия.

При оценке выполнения заданий текущего контроля в баллах учитывается степень самостоятельности выполненной работы.

При проведении занятий семинарского типа фиксируется учебная активность обучающихся и при определении итогового рейтинга за семестр начислять за нее до 5 рейтинговых бонусных баллов.

Рейтинговые баллы набираются в течение всего периода обучения по дисциплине и



фиксируются путем занесения в «Журнал учета посещаемости и текущего контроля успеваемости по дисциплине (модулю), практике» в ЭПОС университета.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» выставляется только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл - обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Обучающийся имеет право улучшить оценку в результате непосредственной сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:



**Таблица перевода рейтинговых баллов
в итоговую 5 - балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	Max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5(отлично)
62-70	зачтено	3(удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3(удовлетворительно'
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – разработка бизнес – процессов.

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов.

Предел длительности контроля	3 дня
Критерии оценки	<ul style="list-style-type: none">– были сформированы все законодательные требования, относящиеся к теме задания;– требования действующего законодательства структурированы в виде последовательности мероприятий;– были использованы дополнительные источники информации при исполнении задания;– БП построен в виде таблицы или блок-схемы;– БП построен логически и учитывает все требования действующего законодательства;- БП должен легко восприниматься потенциальными пользователями;– БП не содержит пробелов и конфликтных ситуаций;- оптимальность БП.
Показатели оценки	мах 20 баллов
18-20 баллов	Построенный БП соответствует всем критериям оценки.
15-17 баллов	Построенный БП сложно воспринимается исполнителями.
11-14 баллов	Построенный БП не содержит полный набор обязательных требований действующего законодательства.
8-10 балла	В БП отсутствует логическая последовательность обязательных мероприятий. БП плохо структурирован.



1-7 балла

БП содержит пробелы и конфликтные ситуации.

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;



«3»	усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа. Результаты устного опроса учитываются при определении рейтинговых бонусных баллов.

Процентный интервал оценки	Оценка (бонусные баллы)
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний

Средство оценивания – разработка бизнес – процессов.

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов.

Предел длительности контроля	3 дня
Критерии оценки	– были сформированы все законодательные требования, относящиеся к теме задания; – требования действующего законодательства структурированы в виде последовательности мероприятий; – были использованы дополнительные источники информации при исполнении задания; – БП построен в виде таблицы или блок-схемы;



	<ul style="list-style-type: none">– БП построен логически и учитывает все требования действующего законодательства;- БП должен легко восприниматься потенциальными пользователями;– БП не содержит пробелов и конфликтных ситуаций;- оптимальность БП.
Показатели оценки 1-3 КТ	мах 10 баллов
9-10 баллов	Построенный БП соответствует всем критериям оценки.
7-8 баллов	Построенный БП сложно воспринимается исполнителями.
5-6 баллов	Построенный БП не содержит полный набор обязательных требований действующего законодательства.
3-4 балла	В БП отсутствует логическая последовательность обязательных мероприятий. БП плохо структурирован.
1-2 балла	БП содержит пробелы и конфликтные ситуации.
Показатели оценки 4 КТ	мах 15 баллов
14-15 баллов	Построенный БП соответствует всем критериям оценки.
12-13 баллов	Построенный БП сложно воспринимается исполнителями.
10-11 баллов	Построенный БП не содержит полный набор обязательных требований действующего законодательства.
8-9 баллов	В БП отсутствует логическая последовательность обязательных мероприятий.
6-7 баллов	БП плохо структурирован.
4-5 баллов	БП содержит пробелы и конфликтные ситуации.
2-3 балла	БП содержит большое количество текста
1 балл	БП содержит большое количество недостатков.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
-----------------------	---	---------------------------------------	---



3	1.1. Понятия БП. Состав БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, управляющие, развития)	Семинар. Устный опрос.	Выполняется в аудитории на практическом занятии.
			Студенты отвечают на 10 контрольных вопросов. Каждый вопрос оценивается в баллах в соответствии с оценочной шкалой устного ответа.
	1.2. Способы описания БП. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.	Практическое занятие. Выполнение и защита практических работ.	Защита выполняется в аудитории на практическом занятии. Результаты работы оцениваются в соответствии со шкалой оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов. Контрольная точка 1 (10б)
	1.3. Построение функциональной структуры БП и ее оптимизация. Структура БП по аналогии со структурой профессионального стандарта	Практическое занятие. Выполнение и защита практической работы.	Защита выполняется в аудитории на практическом занятии. Результаты работы оцениваются в соответствии со шкалой оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов. Контрольная точка 2 (10б)
	1.4. Системный бизнес-процесс при предоставлении ЖКУ	Семинар. Устный опрос.	Выполняется в аудитории на практическом занятии. Студенты отвечают на 10 контрольных вопросов. Каждый вопрос оценивается в баллах в соответствии с оценочной шкалой устного ответа.
	2.1. Выбор способа моделирования. Алгоритм создания и оптимизации БП. Механизм запуска БП	Практическое занятие. Выполнение и защита практической работы.	Защита выполняется в аудитории на практическом занятии. Результаты работы оцениваются в соответствии со шкалой оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов. Контрольная точка 3 (10б)
	2.2. Методология определения обязательных требований действующего законодательства.	Семинар. Устный опрос.	Выполняется в аудитории на практическом занятии. Студенты отвечают на 10 контрольных вопросов. Каждый вопрос оценивается в баллах в соответствии с оценочной шкалой устного ответа.
	2.3. Обоснование необходимости разработки и внедрения бизнес-процессов. Ожидаемый эффект от внедрения стандарта организации.	Практическое занятие. Выполнение и защита практической работы.	Защита выполняется в аудитории на практическом занятии. Результаты работы оцениваются в соответствии со шкалой оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов. Контрольная точка 4 (15б)

Оценочные средства текущего контроля

Задание № 1. Разработать регламент (последовательность действий) по допуску представителя управляющей организации в жилое помещение собственника такой недвижимости для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей.

Задание выполняется в табличной форме. Или в виде блок-схемы.

Образец таблицы:



Регламент (последовательность действий) по допуску представителя управляющей организации в жилое помещение собственника такой недвижимости для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей

(Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов")

№ п/п	Перечень мероприятий	Ответственное лицо* УО	Сроки**	Документ***
-------	----------------------	------------------------	---------	-------------

*ответственным лицом за выполнение отдельных мероприятий могут быть инженер УО, техник-смотритель УО, диспетчер УО.

** Сроки выполнения мероприятий, предусмотренные НПА (при наличии).

*** Документ – документ, формируемый в процессе выполнения мероприятий.

Задание № 2. Разработать порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

(Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов")

№ п/п	Перечень мероприятий	Ответственное лицо* УО	Сроки**	Документ***
-------	----------------------	------------------------	---------	-------------

*ответственным лицом за выполнение отдельных мероприятий могут быть инженер УО, техник-смотритель УО, диспетчер УО.

** Сроки выполнения мероприятий, предусмотренные НПА (при наличии).

*** Документ – документ, формируемый в процессе выполнения мероприятий.

Задание № 3. Порядок ввода или отказ от ввода индивидуального прибора учета в эксплуатацию

Порядок ввода или отказ от ввода индивидуального прибора учета в эксплуатацию (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов")

№ п/п	Перечень мероприятий	Ответственное лицо* УО	Сроки**	Документ***
-------	----------------------	------------------------	---------	-------------



*ответственным лицом за выполнение отдельных мероприятий могут быть инженер УО, техник-смотритель УО, диспетчер УО.

** Сроки выполнения мероприятий, предусмотренные НПА.

*** Документ – документ, формируемый в процессе выполнения мероприятий.

Задание № 4. Порядок установления несанкционированного вмешательства в работу индивидуального прибора учета.

Задание выполняет по аналогии с предыдущими заданиями.

Пример контрольных вопросов устного опроса:

- 1) Приведите существующие примеры БП при предоставлении ЖКУ.
- 2) Приведите программные продукты, позволяющие оптимизировать деятельность УО.
- 3) Назовите конечную цель разработки БП контроля качества КУ.
- 4) Перечислите регуляторы договорных отношений, которые можно рассматривать как элемент БП.
- 5) Какие задачи решают внутренние локальные акты?
- 6) На кого распространяется внутренний локальный акт?
- 7) Как можно учитывать профессиональные стандарты деятельности при разработке БП?
- 8) Приведите примеры ожидаемого результата от внедрения стандартов организации.
- 9) Приведите примеры оптимизации финансового потока при предоставлении ЖКУ.
- 10) Назовите перспективные направления развития БП в сфере ЖКХ.
- 11) БП, направленные на минимизацию рисков привлечения к административной ответственности по факту бездействия.
- 12) Что необходимо дополнительно учесть при моделировании БП?
- 13) Алгоритм создания БП.
- 14) Механизмы запуска БП.
- 15) Как определяются обязательные требования действующего законодательства?
- 16) Способы описания БП.
- 17) Состав БП управления МКД.
- 18) Механизмы гармонизации Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.
- 19) Минимизация рисков принятия не продуманных решений.
- 20) При каких условиях не следует начинать совершенствование бизнес-процессов если:

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Раздел 1. Бизнес – процессы управления МКД.

Занятие семинарского типа 1. **Понятия БП. Состав БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, управляющие, развития).**

Вид занятия-семинар.

План занятия:

1. Обзор понятий БП в сферах профессиональной деятельности.
2. Понятие бизнес – процесса при управлении МКД.
3. Уровень детализации БП в зависимости от сложности и объема, поставленных прикладных задач.



4. Способы описания БП.
5. Состав БП управления МКД.
6. Назначение основных БП.
7. Поддерживающие бизнес-процессы.
8. БП развития.
9. БП управления.
10. Корневая модель БП.

Цель – закрепление теоретических знаний

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
 - развитие умений применять на практике теоретический материал по дисциплине;
 - развитие умений находить проблему и решать ее комплексно
- Контрольные задания:

1. Примеры реализации БП в деятельности УО: поиск конкретных примеров.

Занятие семинарского типа 2. **Способы описания БП. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.**

Вид занятия-семинар.

План занятия:

1. Способы описания БП.
2. Виды штатных структур УО.
3. Принципы формирования структурных подразделений.
4. Профессиональные стандарты деятельности.
5. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.

Цель – закрепление теоретических знаний необходимых для построения штатной структуры УО.

Практические навыки:

- навыки проведения сравнительного анализа при выборе структуры УО;
- развитие умений применять на практике теоретический материал по дисциплине;
- развитие умений конструирования структуры УО.

Контрольные задания:

1. Примеры построения структурных подразделений в деятельности УО.
2. Проверка правильности распределения обязательных требований законодательства между структурными подразделениями.

Занятие семинарского типа 3. **Построение функциональной структуры БП и ее оптимизация. Структура БП по аналогии со структурой профессионального стандарта.**

Вид занятия-практическое занятие.

План занятия:

Исследуется структура профессионального стандарта «Специалист по управлению МКД (Приказ от 11 апреля 2014 г. N 236н) на предмет укрупненных видов деятельности (обобщенные трудовые функции) и включенных в них трудовых функций. Строится функциональная схема профессионального стандарта. В функциональной схеме осуществляется распределение трудовых функций по однородности видов деятельности. Сформированные трудовые функции распределяются между структурными подразделениями и разрабатывается БП.

Цель – закрепление теоретических знаний по формированию видов деятельности в структурных подразделениях УО.



Практические навыки:

- навыки формирования укрупненных видов деятельности и распределения их между подразделениями УО;
- развитие умений применять на практике теоретический материал по дисциплине;
- развитие умений в достижении целей и решении поставленных задач.

Контрольные задания:

1. Сформировать укрупненные виды деятельности по управлению МКД.

Занятие семинарского типа 4. **Системный бизнес-процесс при предоставлении ЖКУ.**

Вид занятия-практическое занятие.

План занятия:

1. Определение основных субъектов договорных отношений.
2. Определение статуса участников системы договорных отношений.
3. Рассматривается взаимодействие между участниками системы договорных отношений.
4. Формируются обобщенные виды обязательств УО, для исполнения которых разрабатываются БП.
5. Определяются возможные виды БП.
6. Определяются источники финансирования системы договорных отношений, виды финансовых потоков и механизмы их разделения.

Цель – приобрести системные знания в вопросах управления МКД,

Практические навыки:

- навыки формирования систем договорных отношений;
- развитие умений в вопросах выбора систем договорных отношений;
- развитие умений комплексного анализа.

Контрольные задания:

1. Рассматриваются варианты системы договорных отношений.

Раздел 2. Моделирование и оптимизация бизнес – процессов управления МКД.

Занятие семинарского типа 5. **Выбор способа моделирования. Алгоритм создания и оптимизации БП. Механизм запуска БП.**

План занятия:

1. Выбор способа моделирования
2. Что необходимо дополнительно учесть при моделировании БП?
3. Формируется алгоритм создания БП
4. Рассматриваются механизмы запуска БП
5. Разрабатываются примеры приказов.
6. Порядок определения обязательных требований действующего законодательства?

Цель – приобрести навыки моделирования БП на конкретных примерах деятельности по управлению МКД.

Практические навыки:

- навыки выбора способов моделирования БП;
- развитие умений в разработке механизмов запуска БП;
- развитие умений строить алгоритмы решения задач.

Контрольные задания:

1. Разработка приказа о введении инструкции доступа в помещения собственников.

Занятие семинарского типа 6. **Методология определения обязательных требований действующего законодательства.**



План занятия:

1. Определении НПА, регулирующих деятельность по управлению МКД.
2. Инкорпорирование обязательных требований законодательства.
3. Формирование укрупненных видов обязательств.

Цель – приобрести знания в определении обязательных требований законодательства.

Практические навыки:

- навыки определения НПА, необходимых для решения поставленных задач;
- развитие умений в структурировании укрупненных видов обязательств;
- развитие умений находить ответы на вопросы исходя из норм действующего законодательства.

Контрольные задания:

1. Определить императивные нормы в тексте НПА.

Занятие семинарского типа 7. **Обоснование необходимости разработки и внедрения бизнес-процессов. Ожидаемый эффект от внедрения стандарта организации**

План занятия:

1. Структура СТО и требования к его оформлению.
2. Необходимость разработки БП.
3. Рассмотрение Стандарта организации СТО-01-2015 «Внутренний технологический регламент осмотра жилых (нежилых) помещений и оборудования, расположенного в нем в многоквартирном доме».

Цель – закрепление теоретических знаний на конкретных примерах СТО.

Практические навыки:

- навыки разработки и применения СТО;
- развитие умений обоснования внутренних локальных актов;
- развитие умений исполнять НПА путем разработки внутренних локальных актов.

Контрольные задания:

1. Привести примеры эффективности СТО.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Моделируем и анализируем бизнес-процессы: навигатор для архитекторов бизнес-процессов: Уч пос.../ В.В.Кондратьев; Под ред. В.В.Кондратьева. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 109 с. - (Управление производством). ISBN 978-5-16-009985-9. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=464693>
2. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса: Учебник / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев; Под науч. ред. Н.М.Абдикеева - М.: ИНФРА-М, 2011. - 382 с. + CD-ROM. - (Учеб. для програм. MBA). ISBN 978-5-16-004300-5. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201963>

8.2. Дополнительная литература



1. Реинжиниринг бизнес-процесов [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / [А. О. Блинов и др.]; под ред. А. О. Блинова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 335 с. - ISBN 978-5-238-01823-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390894>
2. Антикризисное бизнес-регулирование: Монография / В.М.Распопов, Е.В.Арсенова и др.; Под ред. проф. А.Н. Ряховской; Финансовый университет при Правительстве РФ. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 240 с. ISBN 978-5-9776-0247-1. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=329063>
3. Стратегический контроллинг: Учебное пособие / В.Б. Ивашкевич. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 216 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0260-0. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=374731>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
2. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>
4. Электронная библиотечная система <http://znanium.com>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-презентация - это традиционно вузовская учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством



преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-дискуссий/круглых столов, семинаров-собеседований, а также практических занятий в форме выполнения конкретных практических заданий, а также ролевой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

– закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;

– формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;

– приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;

– развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к дискуссии,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,



изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. Прежде всего, магистранту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу.

Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку методы научных исследований постоянно совершенствуются, в данной дисциплине существует множество неисследованных областей, особенно в отраслевом разрезе. Ознакомление с трудами ученых и практиков может способствовать активизации научной деятельности магистранта.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование Доска;
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование Доска;
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"



	<p>Доска помещение для самостоятельной работы в читальном зале На- учно-технической библиотеки университета, специализирован- ная учебная мебель, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Интерактивная доска</p>
--	---