Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 10.11.2026 00:00:05
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.10 Процессное управление в сервисной деятельности
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Менеджмент непроизводственной сферы
(наименование образовательной программы)

Очно - заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора - 2026

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Ромодан Юлия Олеговна, канд. экон. наук, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Заведующий кафедрой:

Тарасова Елена Владимировна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента непроизводственной сферы

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.10 Процессное управление в сервисной деятельности одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы Донецкого филиала РАНХиГС

протокол № 11 от «18» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.10 Процессное управление в сервисной деятельности обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
A/02.6 Разработка и усовершенствование регламента процесса подразделения организации	ПК-2.	Способен разрабатывать и совершенствовать регламенты процессов подразделений	ПК-2.1.	Систематизирует собранную информацию о процессе	ПК-2.1. З-1**Знает** методы проектирования функционально-ролевых моделей ПК-2.1. З-2**Знает** методы классификации информации о процессе и окружении ПК-2.1. З-3**Знает** теорию процессного управления ПК-2.1. У-2 **Умеет в**ыполнять классификацию процессов и объектов окружения процесса ПК-2.1. У-6 **Умеет** осуществлять коммуникации, проводить рабочие совещания, находить консенсус
			ПК-2.2.	Разрабатывает регламенты и регламентирующие документы	ПК-2.2. З-1**Знает** методы проектирования функционально-ролевых моделей ПК-2.2. З-5**Знает** требования к разработке регламентов процессов ПК-2.2. З-7**Знает** нотации моделирования процессов ПК-2.2. У-7**Умеет** использовать программное обеспечение для разработки

					регламентов процессов ПК-2.2. У-9**Умеет** разрабатывать схемы процессов или административных регламентов

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 35 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 17 ак.час на лекции и 18 ак.час на практические занятия. 73 ак. час на самостоятельную работу обучающихся, контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий 9 ак.час.

Б1.В.01.10 Процессное управление в сервисной деятельности реализуется на 3-ем курсе в 6-м семестре после изучения дисциплин:

- Основы сервисной деятельности
- Стратегический менеджмент

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очно - заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов		Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа			
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ														
Тема 1.1.	Сущность и эволюция процессного подхода в управлении	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	9	Опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 1.2.	Сервисная деятельность как объект	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	9	Опрос, Тестирование,

	процессного управления												Контрольное задание
Тема 1.3.	Классификация и структура бизнес-процессов в сервисных организациях	9		0	0		0	0	0	0	0	0	9	Опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 1.4.	Моделирование бизнес-процессов: базовые подходы и нотации	9		0	0		0	0	0	0	0	0	9	Опрос, Тестирование, Контрольное задание
РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИКА И ИНСТРУМЕНТЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ													
Тема 2.1.	Проектирование и регламентация сервисных бизнес-процессов	17	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	9	Опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.2..	Управление качеством сервисных процессов	11		0	0	2	0	0	0	0	0	0	9	Опрос, Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.3..	Оптимизация и реинжиниринг	9		0	0		0	0	0	0	0	0	9	Опрос, Тестирование,

	бизнес-процессов в сервисной деятельности													Контрольное задание
Тема 2.4..	Цифровизация и автоматизация процессного управления в сервисных организациях	19	5	0	0	4	0	0	0	0	0	0	10	Опрос, Тестирование, Контрольное задание
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	Зачет с оценкой
Итого		108	10	0	0	16	0	0	0	9	0	0	73	

Используемые сокращения:

Л - лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ - видео лекции.

ЛР - лабораторные работы.

ПЗ - практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК - индивидуальные консультации.

КСР - контроль самостоятельной работы

КЭ - консультации перед экзаменом

Каттэк - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

СРкр - самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк - самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР - самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сущность и эволюция процессного подхода в управлении ПК - 2.1.

Рассматриваются ключевые этапы формирования процессного подхода в управлении организацией, его отличие от традиционного функционального подхода. Раскрывается понятие бизнес-процесса как совокупности взаимосвязанных действий, направленных на создание ценности для клиента. Анализируются основные школы управления, повлиявшие на развитие процессного управления, включая концепции качества, бережливого производства и системного подхода.

Тема 1.2. Сервисная деятельность как объект процессного управления ПК - 2.1.

Изучаются особенности сервисной деятельности как сферы, ориентированной на удовлетворение потребностей клиента через предоставление услуг. Подчеркиваются такие характеристики услуг, как нематериальность, неразрывность производства и потребления, вариативность качества. Рассматривается необходимость адаптации процессного управления к высокой степени неопределенности и субъективности оценки качества в сервисе.

Тема 1.3. Классификация и структура бизнес-процессов в сервисных организациях ПК - 2.1.

Раскрывается система классификации бизнес-процессов на основные, обеспечивающие и управленческие, а также их роль в формировании ценности для клиента. Анализируется процессная архитектура сервисной организации, включая цепочки создания ценности и взаимодействие подразделений. Особое внимание уделяется взаимосвязи процессов обслуживания клиентов и внутренних вспомогательных процессов.

Тема 1.4. Моделирование бизнес-процессов: базовые подходы и нотации ПК - 2.1.

Рассматриваются основные методы описания и визуализации бизнес-процессов, включая IDEF0, BPMN и EPC. Объясняется значение моделирования для анализа, оптимизации и регламентации процессов в сервисной деятельности. Подчеркивается роль графического представления процессов как инструмента повышения прозрачности и управляемости организации.

РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИКА И ИНСТРУМЕНТЫ ПРОЦЕССНОГО

УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Проектирование и регламентация сервисных бизнес-процессов ПК - 2.2.

Изучаются подходы к проектированию новых и реорганизации существующих сервисных процессов с учетом требований клиента и стратегических целей организации. Рассматривается разработка регламентов, стандартов обслуживания и должностных инструкций, обеспечивающих единообразие выполнения процессов. Подчеркивается значение процессной дисциплины для повышения качества услуг.

Тема 2.2. Управление качеством сервисных процессов ПК - 2.2.

Анализируются современные концепции управления качеством услуг, включая модели оценки удовлетворенности клиентов и стандарты обслуживания. Рассматриваются методы контроля качества на различных этапах процесса оказания услуги, а также инструменты обратной связи. Особое внимание уделяется непрерывному улучшению процессов на основе клиентских ожиданий.

Тема 2.3. Оптимизация и реинжиниринг бизнес-процессов в сервисной деятельности ПК - 2.2.

Раскрываются методы повышения эффективности сервисных процессов за счет устранения потерь, сокращения времени обслуживания и повышения производительности. Рассматриваются концепции бережливого производства (Lean) и радикального перепроектирования процессов (реинжиниринг). Подчеркивается роль аналитики и диагностики процессов в выявлении узких мест.

Тема 2.4. Цифровизация и автоматизация процессного управления в сервисных организациях ПК - 2.2.

Изучаются современные цифровые инструменты управления процессами, включая CRM- и ERP-системы, платформы автоматизации и роботизацию процессов (RPA). Рассматривается влияние цифровой трансформации на повышение скорости, прозрачности и качества сервисных операций. Особое внимание уделяется использованию данных и аналитики для принятия управленческих решений.

4.Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1 Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.10 Процессное управление в сервисной деятельности входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее - ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2 ФОС разработан *как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов.* ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3 Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа - это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 - вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 - утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

правильных ответов из нескольких вариантов предложенных		2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		B	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.10 Процессное управление в сервисной деятельности следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): тестирование, контрольное задание.

Система оценивания знаний по видам учебной деятельности

Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
2	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на

	вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
1	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
4-3	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
2	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
5	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
4-3	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
2-1	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство

	вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сущность и эволюция процессного подхода в управлении

1. Что понимается под процессным подходом в управлении организацией?
2. В чем основное отличие процессного подхода от функционального?
3. Что такое бизнес-процесс и какие его ключевые характеристики?
4. Какие этапы эволюции процессного подхода можно выделить в управлении?
5. Какие научные школы повлияли на формирование процессного управления?

Тест 1. Один правильный ответ

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный вариант ответа. Записать только букву.

Что такое бизнес-процесс?
а) совокупность должностных инструкций
б) последовательность взаимосвязанных действий, создающих ценность
в) набор отчетных документов организации
г) структура подразделений компании

Основной признак процессного подхода:
а) ориентация на функции подразделений
б) ориентация на результат для клиента
в) усиление административного контроля
г) увеличение численности персонала

Чем определяется эффективность бизнес-процесса?
а) количеством сотрудников
б) уровнем затрат на управление
в) соотношением результата и ресурсов
г) числом подразделений

Что является объектом управления в процессном подходе?
а) отдельные сотрудники
б) организационные функции
в) бизнес-процессы
г) материальные активы

Какой подход исторически предшествовал процессному?
а) системный
б) функциональный
в) цифровой
г) ситуационный

Тест 2. Несколько правильных ответов

Выбрать несколько правильных вариантов.

К признакам процессного подхода относятся:
а) ориентация на клиента
б) межфункциональное взаимодействие
в) жесткая вертикальная иерархия как единственный принцип
г) сквозное управление процессами
д) отсутствие измерения результатов

К элементам бизнес-процесса относятся:
а) вход (ресурсы)
б) выход (результат)
в) участники процесса
г) должностные оклады
д) регламенты выполнения

Основные источники развития процессного управления:
а) теория качества
б) бережливое производство
в) маркетинговые исследования
г) системный анализ
д) случайные управленческие решения

Преимущества процессного подхода:
а) повышение прозрачности деятельности
б) снижение эффективности управления
в) ориентация на конечный результат
г) улучшение координации подразделений
д) увеличение бюрократии

Тест 3. Установите последовательность
Этапы эволюции процессного подхода:
а) формирование процессного управления
б) функциональный подход
в) появление концепции качества
г) системный подход
д) цифровая трансформация управления

Логика развития управленческих концепций:
а) процессный подход
б) функциональный подход
в) системный подход
г) бережливое производство

Контрольные задания

Задание 1
Организация выполняет 4 ключевых бизнес-процесса. В процессе обслуживания клиента задействованы 3 подразделения, каждое из которых выполняет по 2 операции. Определить общее количество операций, если один процесс включает все подразделения.

Задание 2
Компания сократила количество согласующих звеньев в процессе обслуживания клиента с 6 до 3. Определить, во сколько раз уменьшилось число этапов согласования и какой эффект это может оказать на скорость процесса (качественное обоснование).

Тема 1.2. Сервисная деятельность как объект процессного управления

1. Что понимается под сервисной деятельностью в экономике и управлении?
2. Какие ключевые особенности отличают услуги от материальной продукции?
3. Почему сервисная деятельность рассматривается как объект процессного управления?
4. Какие факторы влияют на качество предоставления услуг?
5. В чем проявляется участие клиента в сервисном процессе?

Тест 1. Один правильный ответ

Внимательно прочитать задание и выбрать один верный вариант ответа. Записать только букву.

Основная особенность услуг заключается в том, что они:
а) всегда материальны
б) не могут потребляться одновременно с производством
в) производятся и потребляются одновременно
г) не требуют участия персонала

Что является ключевым объектом управления в сервисной деятельности?
а) оборудование
б) сервисные процессы
в) только финансовые потоки
г) складские запасы

Какой фактор наиболее влияет на восприятие качества услуги?
а) стоимость оборудования
б) квалификация персонала и взаимодействие с клиентом
в) количество офисов
г) объем складских запасов

В сервисной деятельности клиент рассматривается как:
а) пассивный наблюдатель
б) внешний контролер
в) участник процесса создания услуги
г) источник сырья

Что является результатом сервисного процесса?
а) готовая продукция
б) удовлетворенность клиента
в) производственное оборудование
г) отчетная документация

Тест 2. Несколько правильных ответов

Выбрать несколько правильных вариантов.

Характеристики услуг включают:
а) нематериальность
б) неразрывность производства и потребления
в) возможность хранения
г) изменчивость качества
д) стандартизированность во всех случаях

Особенности сервисной деятельности:

а) высокая роль человеческого фактора
б) участие клиента в процессе
в) полная автоматизация всех процессов без исключений
г) индивидуализация услуг
д) отсутствие обратной связи

Факторы, влияющие на качество сервисных процессов:
а) квалификация персонала
б) стандарты обслуживания
в) оборудование и технологии
г) случайные погодные условия
д) взаимодействие с клиентом

Элементы сервисного процесса:
а) поставщик услуги
б) клиент
в) процесс оказания услуги
г) производственный станок
д) результат обслуживания

Тест 3. Установите последовательность

Логика формирования сервисного процесса:
а) определение потребности клиента
б) проектирование услуги
в) оказание услуги
г) получение обратной связи
д) корректировка процесса

Этапы формирования качества услуги:
а) восприятие клиентом
б) оказание услуги
в) формирование ожиданий
г) сравнение ожиданий и результата

Контрольные задания

Задание 1

Сервисная компания обслуживает 10 000 клиентов в год. Каждый клиент в среднем проходит 3 этапа обслуживания. Определить общее количество сервисных операций за год.

Задание 2

В гостиничном предприятии время обслуживания одного клиента

сократилось с 30 до 20 минут. Определить, на сколько процентов повысилась пропускная способность процесса обслуживания (при неизменном количестве персонала) и объяснить возможные причины изменения.

Тема 1.3. Классификация и структура бизнес-процессов в сервисных организациях

1. Какие основные виды бизнес-процессов выделяются в сервисной организации?
2. В чем различие между основными, вспомогательными и управленческими процессами?
3. Что такое процессная архитектура организации?
4. Как формируется цепочка создания ценности в сервисной деятельности?
5. Почему важно выделять и классифицировать бизнес-процессы в сервисной организации?

Тест 1. Один правильный ответ

Внимательно прочитать задание и выбрать один верный вариант ответа. Записать только букву.

Основные бизнес-процессы в сервисной организации - это процессы, которые:
а) обеспечивают внутренний документооборот
б) непосредственно создают ценность для клиента
в) связаны только с управлением персоналом
г) не влияют на результат деятельности

Вспомогательные процессы предназначены для:
а) прямого обслуживания клиента
б) поддержки основных процессов
в) получения прибыли
г) контроля внешней среды

Управленческие процессы направлены на:
а) выполнение услуг
б) обеспечение складской логистики
в) стратегическое и оперативное управление организацией
г) производство товаров

Что включает процессная архитектура организации?
а) только финансовые отчеты
б) совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов

в) перечень сотрудников
г) структуру оборудования

Цепочка создания ценности отражает:
а) движение денежных потоков
б) последовательность процессов, формирующих ценность для клиента
в) структуру налоговой отчетности
г) распределение прибыли

Тест 2. Несколько правильных ответов

Выбрать несколько правильных вариантов.

К основным процессам сервисной организации относятся:
а) обслуживание клиентов
б) управление персоналом
в) оказание услуг
г) маркетинг
д) контроль качества услуг

Вспомогательные процессы включают:
а) IT-поддержку
б) кадровое обеспечение
в) оказание услуг клиентам
г) закупки ресурсов
д) стратегическое планирование

Признаки бизнес-процесса:
а) наличие входа и выхода
б) ориентация на результат
в) отсутствие участников
г) последовательность действий
д) создание ценности

Элементы процессной структуры организации:
а) процессы
б) подпроцессы
в) операции
г) должности без функций
д) ресурсы

Тест 3. Установите последовательность

Формирование цепочки создания ценности:

а) выявление потребности клиента
б) выполнение основных процессов
в) добавление вспомогательных процессов
г) получение результата услуги
д) удовлетворение клиента

Логика построения процессной структуры:
а) определение целей организации
б) выделение ключевых процессов
в) декомпозиция процессов
г) установление взаимосвязей процессов

Контрольные задания

Задание 1

Сервисная организация имеет 3 основных процесса, 4 вспомогательных и 2 управленческих. В каждом основном процессе участвует в среднем 5 операций. Определить общее количество операций в основных процессах.

Задание 2

В компании выявлено, что 40% времени обслуживания клиента тратится на вспомогательные процессы. Предложить логическое объяснение, как перераспределение функций между процессами может повлиять на эффективность обслуживания (качественный анализ).

Тема 1.4. Моделирование бизнес-процессов: базовые подходы и нотации

Тест 1. Один правильный ответ

Внимательно прочитать задание и выбрать один верный вариант ответа. Записать только букву.

Что представляет собой моделирование бизнес-процессов?
а) описание должностных обязанностей сотрудников
б) формализованное представление процессов организации с помощью специальных нотаций
в) составление финансовой отчетности
г) распределение прибыли между подразделениями

Для чего используется моделирование бизнес-процессов?
а) для увеличения численности персонала
б) для визуализации, анализа и оптимизации процессов

в) для сокращения документооборота
г) для управления налогами

Что является основным элементом процесса в моделировании?
а) должность сотрудника
б) функция подразделения
в) активность (операция)
г) финансовый отчет

Какая нотация наиболее широко используется для описания бизнес-процессов?
а) UML
б) BPMN
в) SQL
г) ERD

Что такое нотация в моделировании процессов?
а) набор финансовых правил
б) стандарт графического описания процессов
в) метод расчета затрат
г) система мотивации персонала

Тест 2. Несколько правильных ответов

Выбрать несколько правильных вариантов.

К базовым подходам моделирования бизнес-процессов относятся:
а) функциональный подход
б) процессный подход
в) системный подход
г) случайный подход
д) ситуационный подход

К основным нотациям моделирования бизнес-процессов относятся:
а) BPMN
б) IDEF0
в) EPC
г) SWOT
д) UML

Цели моделирования бизнес-процессов:
а) анализ и оптимизация процессов
б) повышение прозрачности деятельности
в) увеличение бюрократии

г) стандартизация операций
д) сокращение числа процессов без анализа

Элементы модели бизнес-процесса:
а) события
б) функции (задачи)
в) потоки работ
г) должностные оклады
д) ресурсы

Тест 3. Установите последовательность

Этапы моделирования бизнес-процесса:
а) определение границ процесса
б) сбор информации о процессе
в) построение модели
г) анализ и оптимизация
д) согласование модели

Этапы построения процессной модели в нотации BPMN:
а) определение участников процесса
б) описание событий и задач
в) построение диаграммы
г) анализ логики процесса

Контрольные задания

Задание 1
В процессе моделирования бизнес-процесса выявлено 6 основных операций. Каждая операция включает в среднем 3 подпроцесса. Определить общее количество элементов детализации процесса.

Задание 2
В организации после внедрения моделирования бизнес-процессов время выполнения операции сократилось с 50 до 35 минут. Объяснить, за счет чего это могло произойти (качественный анализ).

РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИКА И ИНСТРУМЕНТЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Проектирование и регламентация сервисных бизнес-процессов

1. Что понимается под моделированием бизнес-процессов в сервисной

деятельности?

2. Для каких целей используется моделирование бизнес-процессов?

3. Какие основные нотации применяются для описания бизнес-процессов?

4. В чем отличие нотаций IDEF0 и BPMN?

5. Какую роль играет визуализация процессов в управлении сервисной организацией?

Тест 1. Один правильный ответ

Внимательно прочитать задание и выбрать один верный вариант ответа.

1. Моделирование бизнес-процессов - это:
а) расчет заработной платы сотрудников
б) графическое и логическое описание процессов организации
в) составление бухгалтерской отчетности
г) подбор персонала

2. Основная цель моделирования бизнес-процессов:
а) увеличение штата сотрудников
б) снижение затрат на рекламу
в) анализ и оптимизация процессов
г) хранение данных о клиентах

3. Какая нотация наиболее часто используется для описания бизнес-процессов в управлении сервисом?
а) UML
б) BPMN
в) SQL
г) HTML

4. Что позволяет выявить моделирование бизнес-процессов?
а) личные качества сотрудников
б) узкие места и неэффективности в процессе
в) уровень заработной платы
г) структуру рынка

5. Что является результатом моделирования процесса?
а) финансовый отчет
б) схема (модель) процесса
в) должностная инструкция
г) штатное расписание

Тест 2. Несколько правильных ответов

1. К нотациям моделирования бизнес-процессов относятся:
а) BPMN
б) IDEF0
в) EPC
г) Excel
д) Word

2. Цели моделирования бизнес-процессов:
а) оптимизация процессов
б) повышение прозрачности управления
в) увеличение количества сотрудников
г) стандартизация деятельности
д) снижение управляемости процессов

3. Элементы модели бизнес-процесса:
а) входы процесса
б) выходы процесса
в) участники процесса
г) цветовая схема офиса
д) последовательность операций

4. Преимущества визуализации процессов:
а) упрощение анализа
б) улучшение коммуникации между подразделениями
в) усложнение управления
г) выявление проблемных зон
д) снижение прозрачности

Тест 3. Установите последовательность

1. Этапы моделирования бизнес-процесса:
а) сбор информации о процессе
б) построение модели процесса
в) анализ процесса
г) оптимизация процесса
д) внедрение изменений

2. Логика описания процесса в BPMN:
а) определение участников
б) определение последовательности действий
в) описание событий и переходов
г) визуализация схемы процесса

Контрольные задания

Задание 1.

Сервисная организация описывает процесс обслуживания клиента, который включает 5 этапов. После моделирования выявлено, что 2 этапа можно объединить без потери качества. Определить новое количество этапов и объяснить эффект.

Задание 2.

В результате моделирования бизнес-процесса время выполнения операции сократилось с 45 до 30 минут. Определить процент сокращения.

Тема 2.2. Управление качеством сервисных процессов

1. Что понимается под качеством в сервисной деятельности?
2. Какие основные подходы используются для оценки качества услуг?
3. Что такое модель SERVQUAL и какие параметры она оценивает?
4. Почему обратная связь клиента является важным элементом управления качеством?
5. Какие инструменты применяются для контроля качества сервисных процессов?

Тест 1. Один правильный ответ

Внимательно прочитать задание и выбрать один верный вариант ответа.

1. Качество услуги в первую очередь определяется:
а) количеством сотрудников
б) восприятием клиента
в) размером компании
г) уровнем автоматизации

2. Основная цель управления качеством в сервисе:
а) снижение затрат любой ценой
б) повышение удовлетворенности клиентов
в) увеличение штата сотрудников
г) расширение складских запасов

3. Что является ключевым инструментом оценки качества услуг?
а) бухгалтерский баланс
б) модель SERVQUAL
в) SWOT-анализ
г) штатное расписание

4. Обратная связь клиента используется для:
а) увеличения прибыли
б) улучшения качества услуг
в) сокращения персонала
г) расчета налогов

5. Контроль качества в сервисе осуществляется:
а) только после оказания услуги
б) на всех этапах процесса
в) только руководством
г) только клиентом

Тест 2. Несколько правильных ответов

1. Показатели качества сервисных услуг включают:
а) надежность
б) отзывчивость персонала
в) материальные активы компании
г) эмпатию персонала
д) скорость обслуживания

2. Элементы модели SERVQUAL:
а) материальность (tangibles)
б) надежность (reliability)
в) гарантированность (assurance)
г) эмпатия (empathy)
д) производственные мощности

3. Инструменты управления качеством в сервисе:
а) контрольные листы
б) опросы клиентов
в) финансовый аудит
г) анализ жалоб
д) регламенты обслуживания

4. Цели контроля качества:
а) выявление отклонений
б) улучшение процессов
в) увеличение бюрократии
г) повышение удовлетворенности клиентов
д) снижение стандартов

Тест 3. Установите последовательность

1. Этапы управления качеством сервиса:
а) установление стандартов качества
б) оказание услуги
в) контроль качества
г) анализ отклонений
д) корректирующие действия

2. Процесс работы с обратной связью клиента:
а) сбор отзывов
б) анализ информации
в) выявление проблем
г) внедрение улучшений

Контрольные задания

Задание 1.
В сервисной компании уровень удовлетворенности клиентов вырос с 70% до 85%. Определить, на сколько процентных пунктов изменился показатель и оценить, является ли это существенным улучшением.

Задание 2.
В организации выявлено 20 жалоб на 1000 клиентов. После внедрения системы контроля качества количество жалоб снизилось до 8 на 1000 клиентов. Определить снижение уровня жалоб в процентах.

Тема 2.3. Оптимизация и реинжиниринг бизнес-процессов в сервисной деятельности

1. Что понимается под оптимизацией бизнес-процессов в сервисной деятельности?
2. В чем отличие оптимизации процессов от реинжиниринга?
3. Какие основные методы используются для повышения эффективности сервисных процессов?
4. Что такое бережливое производство (Lean) в контексте сервисных организаций?
5. Какие показатели используются для оценки эффективности оптимизированных процессов?

Тест 1. Один правильный ответ

Внимательно прочитать задание и выбрать один верный вариант ответа.

1. Оптимизация бизнес-процессов - это:
а) увеличение количества процессов

б) улучшение существующих процессов без их радикального изменения
в) полная ликвидация процессов
г) создание новых подразделений

2. Реинжиниринг бизнес-процессов предполагает:
а) незначительные улучшения
б) радикальное перепроектирование процессов
в) только автоматизацию учета
г) увеличение документооборота

3. Основная цель оптимизации процессов:
а) усложнение структуры управления
б) повышение эффективности и снижение затрат
в) увеличение числа сотрудников
г) расширение отчетности

4. Концепция Lean направлена на:
а) увеличение запасов
б) устранение потерь и лишних операций
в) усиление бюрократии
г) увеличение затрат

5. Что является результатом оптимизации бизнес-процессов?
а) рост количества ошибок
б) повышение эффективности деятельности
в) увеличение времени выполнения операций
г) усложнение структуры процессов

Тест 2. Несколько правильных ответов

1. Методы оптимизации бизнес-процессов:
а) устранение лишних операций
б) автоматизация процессов
в) увеличение количества согласований
г) стандартизация процедур
д) дублирование функций

2. Принципы Lean-подхода:
а) устранение потерь
б) создание ценности для клиента
в) увеличение запасов
г) непрерывное улучшение
д) ориентация на процесс

3. Признаки неэффективных процессов:
а) длительное время выполнения
б) большое количество согласований
в) четкая регламентация
г) дублирование функций
д) высокая удовлетворенность клиента

4. Эффекты реинжиниринга:
а) радикальное сокращение времени процесса
б) полное перепроектирование процесса
в) незначительные изменения
г) повышение эффективности
д) сохранение старой структуры без изменений

Тест 3. Установите последовательность

1. Этапы оптимизации бизнес-процесса:
а) анализ текущего процесса
б) выявление проблем
в) разработка улучшений
г) внедрение изменений
д) контроль результатов

2. Логика реинжиниринга процессов:
а) анализ существующего процесса
б) проектирование нового процесса
в) внедрение нового процесса
г) оценка эффективности

Контрольные задания

Задание 1.

В сервисной компании время обработки заявки сократилось с 50 до 35 минут после оптимизации процесса. Определить, на сколько процентов сократилось время выполнения процесса.

Задание 2.

После внедрения Lean-подхода количество этапов обслуживания клиента уменьшилось с 8 до 5. Оценить, как это может повлиять на эффективность процесса (качественное обоснование).

4. RPA (Robotic Process Automation) - это:

а) управление персоналом

б) роботизация рутинных бизнес-процессов

в) система бухгалтерского учета
г) маркетинговая стратегия

5. Основной эффект цифровизации процессов:
а) увеличение времени обслуживания
б) снижение качества услуг
в) повышение скорости и прозрачности процессов
г) усложнение документооборота

Тест 2. Несколько правильных ответов

1. К цифровым инструментам управления процессами относятся:
а) CRM-системы
б) ERP-системы
в) бумажные журналы учета
г) RPA-платформы
д) электронные сервис-дески

2. Преимущества цифровизации процессов:
а) ускорение обслуживания
б) снижение количества ошибок
в) увеличение ручного труда
г) повышение прозрачности
д) автоматизация рутинных операций

3. Области применения RPA:
а) обработка заявок
б) ввод данных
в) стратегическое планирование
г) формирование отчетов
д) творческая разработка услуг

4. Элементы цифрового процессного управления:
а) информационные системы
б) данные и аналитика
в) ручные журналы учета
г) автоматизация процессов
д) цифровые платформы

Тест 3. Установите последовательность

1. Этапы цифровизации сервисных процессов:
а) анализ текущих процессов
б) выбор цифровых инструментов
в) внедрение информационных систем
г) автоматизация операций
д) оценка результатов

2. Логика внедрения CRM-системы:
а) сбор данных о клиентах
б) настройка системы
в) интеграция процессов
г) использование аналитики

Контрольные задания

Задание 1.

После внедрения CRM-системы время обработки заявки клиента сократилось с 40 до 25 минут. Определить, на сколько процентов сократилось время обработки.

Задание 2.

В сервисной компании 60% операций выполнялись вручную, после цифровизации - только 25%. Оценить эффект цифровизации и объяснить, как это влияет на качество сервиса.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает три КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля по дисциплине:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине

	обучающийся		(отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,15	15
КТ 2	100	0,15	15
Итого:	х	0,3	30

5.4. Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

КТ - 1.
Раздел 1.

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

ТЕСТ 1. Выбор нескольких правильных ответов

Задание 1.1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

К элементам цифрового процессного управления в сервисной организации относятся:
а) CRM-системы
б) ERP-системы
в) бумажные журналы учета
г) RPA-платформы
д) электронные базы данных

Задание 1.2.

Преимущества цифровизации сервисных процессов включают:
а) повышение скорости обслуживания
б) снижение количества ошибок
в) увеличение ручных операций
г) повышение прозрачности процессов
д) автоматизация рутинных задач

Задание 1.3.

К функциям CRM-систем относятся:
а) учет клиентов
б) управление взаимодействием с клиентами
в) автоматизация маркетинга
г) производство товаров
д) анализ клиентских данных

Задание 1.4.

К направлениям автоматизации бизнес-процессов в сервисе относятся:
а) обработка заявок
б) ввод и обработка данных
в) стратегическое планирование развития организации
г) формирование отчетности
д) творческая разработка услуг

Задание 1.5.

К эффектам внедрения RPA относятся:
а) сокращение времени выполнения операций
б) снижение доли ручного труда
в) увеличение числа ошибок
г) повышение точности выполнения процессов
д) ускорение обработки данных

ТЕСТ 2. Установление последовательности

Задание 2.1.

Этапы цифровизации бизнес-процессов в сервисной организации:
а) анализ текущих процессов
б) выбор цифровых инструментов
в) внедрение информационных систем
г) автоматизация операций
д) оценка результатов

Задание 2.2.

Этапы внедрения CRM-системы:
а) сбор данных о клиентах
б) настройка CRM-системы
в) интеграция с бизнес-процессами
г) использование аналитики для управления

Задание 2.3.

Последовательность обработки заявки в цифровой системе:
а) регистрация заявки
б) автоматическое распределение
в) выполнение задачи
г) фиксация результата
д) уведомление клиента

Задание 2.4.

Этапы внедрения RPA-технологий:
а) выявление рутинных процессов
б) выбор процессов для автоматизации
в) программирование роботов
г) внедрение и тестирование
д) мониторинг результатов

Задание 2.5.

Последовательность формирования цифровой аналитики процессов:
а) сбор данных
б) обработка данных
в) анализ показателей
г) формирование отчетов
д) принятие управленческих решений

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КТ - 2
Раздел 2.

Задача 1. Оценка эффективности внедрения CRM-системы

До внедрения:
время обработки заявки - 45 мин
заявки - 1 200
удовлетворенность - 74%
повторные обращения - 180
После внедрения:
время - 28 мин
заявки - 1 600
удовлетворенность - 89%
повторные обращения - 90

Задача 2. Эффективность RPA
1. Снижение ручного труда:
70% - 25% = 45 п.п.
45/70×100%=64,3%
2. Снижение времени:
20 - 12 = 8 мин
8/20×100%=40%
3. Снижение ошибок:
150 - 40 = 110 ошибок
110/150×100%=73,3%

Задача 3. Цифровая аналитика
1. Сокращение времени:
10 - 3 = 7 дней
7/10×100%=70%
2. Потери клиентов:
300 - 90 = 210 клиентов
3. Финансовый эффект:
210 × 3000 = 630 000 руб.

Задача 4. Комплексная цифровизация
1. Производительность: +35%
2. Время обслуживания: -30%
3. Ошибки:
6% - 2% = 4 п.п.
4/6×100%=66,7%

Задача 5. Интегральная оценка цифровизации

1. Рост клиентов:
20000 - 15000 = 5000
5000/15000×100%=33,3%
2. Удовлетворенность:
92 - 78 = 14 п.п.
3. Время обслуживания: -40%
4. Повторные обращения: -55%

Критерии оценивания контрольных заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сущность и эволюция процессного подхода в управлении

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Сущность процессного подхода в управлении организацией
2. Отличие процессного и функционального подходов
3. Эволюция концепций управления (от функционального к процессному подходу)
4. Роль бизнес-процессов в формировании ценности для клиента
5. Основные характеристики бизнес-процесса
6. Значение системного подхода в развитии процессного управления
7. Преимущества процессного подхода в современных организациях

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1
Организация изменила систему управления:
до внедрения процессного подхода:
5 функциональных подразделений
12 согласований в процессе обслуживания клиента
среднее время обслуживания - 60 минут
после внедрения процессного подхода:
4 сквозных бизнес-процесса
6 согласований
среднее время обслуживания - 35 минут

Требуется:
Определить сокращение числа согласований.
Рассчитать снижение времени обслуживания (в минутах и процентах).
Сделать вывод об эффективности внедрения процессного подхода.

Задание 2
Распределите характеристики между функциональным и процессным подходом:
характеристики:
ориентация на клиента, вертикальная структура управления, сквозные процессы, фрагментированное управление, ориентация на результат, межфункциональное взаимодействие

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является целью процессного подхода? а) усиление иерархии б) повышение эффективности процессов в) увеличение числа отделов г) снижение ответственности

2	Что характеризует бизнес-процесс? а) случайная деятельность б) последовательность действий, создающих ценность в) только административные функции г) отсутствие структуры

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является основой процессного подхода в управлении?

а) функциональные подразделения

б) бизнес-процессы

в) должностные инструкции

г) административный контроль

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

К признакам процессного подхода относятся:

а) ориентация на клиента

б) сквозное управление процессами

в) функциональная изоляция подразделений

г) межфункциональное взаимодействие

д) ориентация на результат

Тема 1.2. Сервисная деятельность как объект процессного управления

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

Сущность сервисной деятельности в экономике и управлении

Особенности услуг как объекта управления

Характеристики сервисных процессов (неосязаемость, неотделимость, вариативность)

Роль клиента в процессе оказания услуги

Почему сервисная деятельность требует процессного подхода
Факторы, влияющие на качество сервисных услуг
Особенности управления сервисными организациями

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1

Сервисная организация обслуживает клиентов:
до внедрения процессного управления:
900 клиентов в месяц
среднее время обслуживания - 40 минут
удовлетворенность - 72%
после внедрения процессного подхода:
1 200 клиентов в месяц
среднее время обслуживания - 28 минут
удовлетворенность - 88%

Требуется:
Рассчитать прирост числа клиентов.
Определить снижение времени обслуживания (в минутах и процентах).
Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности процессного управления в сервисе.

Задание 2

Распределите характеристики по группам:
характеристики:
неосязаемость услуги, возможность хранения продукции, участие клиента в процессе, стандартизация производства, вариативность качества, невозможность отделения производства от потребления

Не относится к услугам:
возможность хранения продукции
стандартизация производства
2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является ключевой особенностью услуг? а) материальность б) неосязаемость в) складируемость г) стандартизация
2	Почему клиент является частью сервисного процесса? а) не участвует б) участвует в создании услуги в) только наблюдает г) не влияет на результат

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является ключевым объектом управления в сервисной деятельности?

а) оборудование

б) сервисные процессы

в) складские запасы

г) финансовые документы

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

К характеристикам сервисной деятельности относятся:

а) неосязаемость

б) неразрывность производства и потребления

в) возможность хранения услуги

г) вариативность качества

д) участие клиента

Тема 1.3. Классификация и структура бизнес-процессов в сервисных организациях

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие бизнес-процесса в сервисной организации
2. Классификация бизнес-процессов (основные, вспомогательные, управленческие)
3. Роль основных процессов в создании ценности для клиента
4. Значение вспомогательных процессов в обеспечении деятельности организации
5. Сущность управленческих процессов
6. Понятие процессной архитектуры организации
7. Формирование цепочки создания ценности в сервисе

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1
В сервисной организации выделены процессы:
3 основных процесса
4 вспомогательных процесса
2 управленческих процесса

В основных процессах задействовано:
в каждом процессе по 6 операций
Требуется:
Определить общее количество операций в основных процессах.
Рассчитать долю основных процессов от общего числа процессов (%).
Сделать вывод о роли основных процессов в организации.

Задание 2
Распределите процессы по категориям:
процессы:
обслуживание клиента, закупка материалов, стратегическое планирование, бухгалтерский учет, управление персоналом, оказание услуги, контроль качества

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	**Содержание задания**
1	Какие процессы создают ценность для клиента? а) вспомогательные б) управленческие в) основные г) административные
2	Зачем нужны вспомогательные процессы? а) для создания прибыли напрямую б) для поддержки основных процессов в) для замены управленческих г) для сокращения клиентов

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что относится к основным бизнес-процессам?
а) бухгалтерский учет
б) обслуживание клиента
в) стратегическое управление
г) кадровое делопроизводство

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

К вспомогательным процессам относятся:
а) закупки
б) управление персоналом
в) оказание услуги
г) бухгалтерский учет
д) обслуживание клиента

Тема 1.4. Моделирование бизнес-процессов: базовые подходы и нотации

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Сущность моделирования бизнес-процессов
2. Цели моделирования бизнес-процессов в сервисной организации
3. Основные нотации описания бизнес-процессов (IDEF0, BPMN, EPC)
4. Роль визуализации процессов в управлении организацией
5. Понятие «модель бизнес-процесса»
6. Этапы анализа и описания бизнес-процессов
7. Значение моделирования для оптимизации сервисной деятельности

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1
Сервисная организация описала процесс обслуживания клиента:
до моделирования процесса:
7 этапов обслуживания
среднее время - 50 минут
4 согласования
после моделирования процесса:
5 этапов обслуживания
среднее время - 32 минуты
2 согласования

Требуется:
Определить сокращение числа этапов обслуживания.
Рассчитать снижение времени обслуживания (в минутах и процентах).
Определить сокращение числа согласований.
Сделать вывод об эффективности моделирования процесса.

Задание 2

Распределите элементы по категориям:

элементы:

BPMN, IDEF0, Excel-таблицы, EPC, графическое описание процессов, текстовый регламент, визуализация потоков работ

Инструменты/формы представления:

Excel-таблицы

текстовый регламент

Результаты моделирования:

графическое описание процессов

визуализация потоков работ

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Основная цель моделирования бизнес-процессов? а) увеличение штата б) анализ и оптимизация процессов в) снижение прибыли г) усложнение управления
2	Что дает визуализация процессов? а) усложняет анализ б) делает процессы более прозрачными в) увеличивает затраты г) снижает контроль

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является результатом моделирования бизнес-процесса?

а) должностная инструкция

б) схема процесса

в) штатное расписание

г) бухгалтерский отчет

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

К нотациям моделирования бизнес-процессов относятся:

а) BPMN

б) IDEF0

в) EPC
г) Word
д) Excel

РАЗДЕЛ 2. ПРАКТИКА И ИНСТРУМЕНТЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Проектирование и регламентация сервисных бизнес-процессов

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Сущность проектирования бизнес-процессов в сервисной деятельности
2. Понятие регламентации бизнес-процессов
3. Роль стандартов обслуживания в сервисной организации
4. Этапы проектирования нового бизнес-процесса
5. Документирование бизнес-процессов и его значение
6. Принципы построения эффективных сервисных процессов
7. Связь проектирования процессов с качеством обслуживания клиентов

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов
Задание 1
Сервисная организация проектирует новый процесс обслуживания клиента.

Исходные данные:
6 этапов обслуживания
5 сотрудников участвуют в процессе
среднее время обслуживания - 48 минут

После проектирования:
4 этапа обслуживания
3 сотрудника участвуют в процессе
среднее время обслуживания - 30 минут

Требуется:
Определить сокращение количества этапов процесса.
Рассчитать изменение времени обслуживания (в минутах и процентах).
Определить сокращение числа сотрудников, задействованных в процессе.
Сделать вывод об эффективности проектирования процесса.

Задание 2

Распределите элементы по категориям:

элементы:

регламент процесса, стандарт обслуживания, описание бизнес-процесса, должностная инструкция, схема процесса, SLA (уровень обслуживания), чек-лист выполнения операций

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Цель регламентации процессов? а) увеличение затрат б) стандартизация и контроль выполнения процессов в) снижение качества г) отказ от управления
2	Что обеспечивает стандарт обслуживания? а) хаос в работе б) единый уровень качества услуг в) сокращение клиентов г) отсутствие контроля

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является результатом проектирования бизнес-процесса?

а) регламент процесса

б) финансовый отчет

в) штатное расписание

г) бухгалтерский баланс

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

К элементам регламентации бизнес-процессов относятся:

а) регламент процесса

б) стандарт обслуживания

в) чек-листы

г) случайные решения сотрудников

д) SLA

Тема 2.2. Управление качеством сервисных процессов

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Сущность качества в сервисной деятельности
2. Понятие управления качеством сервисных процессов
3. Основные показатели качества услуг
4. Роль клиента в оценке качества сервиса
5. Модель SERVQUAL и её основные измерения
6. Инструменты контроля качества в сервисной организации
7. Значение обратной связи для повышения качества обслуживания

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1

Сервисная организация внедрила систему управления качеством.

До внедрения:

уровень удовлетворенности клиентов - 70%

количество жалоб - 200 в месяц

время обслуживания - 45 минут

После внедрения:

уровень удовлетворенности - 88%

количество жалоб - 90 в месяц

время обслуживания - 30 минут

Требуется:

Определить рост уровня удовлетворенности клиентов.

Рассчитать снижение количества жалоб (в абсолютном и относительном выражении).

Определить сокращение времени обслуживания (в минутах и процентах).

Сделать вывод об эффективности системы управления качеством.

Задание 2

Распределите показатели по группам:

показатели:

надежность услуги, скорость обслуживания, материальные условия, эмпатия персонала, количество ошибок, квалификация сотрудников, уровень удовлетворенности клиентов

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Основная цель управления качеством? а) увеличение затрат б) повышение удовлетворенности клиентов в) снижение персонала г) отказ от стандартов
2	Что отражает модель SERVQUAL? а) финансовые показатели б) разрыв между ожиданиями и восприятием услуги в) структуру персонала г) прибыль компании

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является ключевым показателем качества услуг?
а) количество сотрудников
б) удовлетворенность клиента
в) площадь офиса
г) объем продаж

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

К элементам качества сервисных услуг относятся:
а) надежность
б) эмпатия
в) материальность
г) случайные решения персонала
д) скорость обслуживания

Тема 2.3. Оптимизация и реинжиниринг бизнес-процессов в сервисной деятельности

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Сущность оптимизации бизнес-процессов в сервисной деятельности
2. Понятие реинжиниринга бизнес-процессов
3. Различие между оптимизацией и реинжинирингом процессов
4. Цели оптимизации сервисных процессов
5. Инструменты анализа и улучшения бизнес-процессов

6. Этапы реинжиниринга бизнес-процессов
7. Роль цифровых технологий в оптимизации процессов

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов

Задание 1

Сервисная организация провела оптимизацию процесса обслуживания клиентов.

До оптимизации:
8 этапов процесса
время обслуживания - 60 минут
5 согласований
3 ошибки в день

После оптимизации:
5 этапов процесса
время обслуживания - 38 минут
2 согласования
1 ошибка в день
Требуется:
Определить сокращение числа этапов процесса.
Рассчитать снижение времени обслуживания (в минутах и процентах).
Определить сокращение числа согласований.
Рассчитать снижение количества ошибок.
Сделать вывод об эффективности оптимизации процесса.

Задание 2

Распределите мероприятия по категориям:
мероприятия:
устранение лишних этапов, полное изменение процесса, автоматизация операций, сокращение согласований, внедрение новой модели процесса, улучшение отдельных операций

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является целью реинжиниринга? а) незначительное улучшение б) радикальное перепроектирование процессов в) сохранение текущей структуры г) увеличение документооборота
2	Чем оптимизация отличается от реинжиниринга? а) оптимизация - радикальные изменения б) реинжиниринг - частичные улучшения в) оптимизация - улучшение существующих процессов г) различий нет

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что характерно для оптимизации бизнес-процессов?
а) полное уничтожение процесса
б) улучшение существующего процесса
в) создание новой организации
г) отказ от управления

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

К методам оптимизации бизнес-процессов относятся:
а) устранение лишних операций
б) автоматизация процессов
в) полное перепроектирование процесса
г) сокращение времени выполнения операций
д) увеличение числа этапов

Тема 2.4. Цифровизация и автоматизация процессного управления в сервисных организациях

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Сущность цифровизации сервисных бизнес-процессов
2. Роль автоматизации в повышении эффективности сервиса
3. Основные цифровые технологии в сервисной деятельности
4. Понятие CRM-систем и их значение в управлении клиентами
5. Роль RPA (роботизации процессов) в сервисных организациях
6. Влияние цифровых платформ на качество обслуживания
7. Преимущества и риски цифровой трансформации сервисных процессов

1.2. Контрольные задания с ключами правильных ответов
Задание 1

Сервисная организация внедрила цифровую систему управления процессами.

До цифровизации:
среднее время обслуживания - 50 минут
1 000 клиентов в месяц
120 ошибок в месяц
удовлетворенность клиентов - 75%

После цифровизации:
среднее время обслуживания - 32 минуты
1 400 клиентов в месяц
40 ошибок в месяц
удовлетворенность клиентов - 90%

Требуется:
Рассчитать сокращение времени обслуживания (в минутах и процентах).
Определить рост количества клиентов.
Рассчитать снижение количества ошибок (в абсолютном и относительном выражении).
Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности цифровизации.

Задание 2
Распределите технологии по категориям:
технологии:
CRM-системы, RPA-роботы, бумажный документооборот, облачные сервисы, ручная обработка заявок, чат-боты, электронные платформы обслуживания

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Основная цель цифровизации процессов? а) усложнение управления б) повышение эффективности и качества сервиса в) увеличение бумажной работы г) снижение прозрачности

2	Что обеспечивает CRM-система? а) управление клиентскими отношениями б) складской учет в) бухгалтерский учет г) производство услуг

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основной функцией цифровизации сервисных процессов?

а) увеличение затрат

б) повышение эффективности процессов

в) снижение качества услуг

г) увеличение ручного труда

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

К цифровым технологиям в сервисной деятельности относятся:

а) CRM-системы

б) RPA

в) облачные платформы

г) бумажные журналы учета

д) чат-боты

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где	75-89

обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям - научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это

произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций - сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в

способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме - дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть - обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность - до 15 минут. Вторая часть - выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада - представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность - 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение - дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность - до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность - 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность - 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями,

научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133553

2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2102179

8.2. Дополнительная литература

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2239074

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1836717

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Приказ Минтруда России от 17.04.2018 N 248н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по процессному управлению" (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2018 N 51030)

8.4. Интернет-ресурсы

КонсультантПлюс: справочная правовая стема http://www.consultant.ru/

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» http://www.garant.ru

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

Перечень программного обеспечения:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: - МТС-link

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

База данных Ассоциации менеджеров России www.amr.ru

Портал профессионального сообщества менеджеров www.e-xecutive.ru