

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.05.2017 № 481.

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, доцент, М.В. Вихорева

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Экономика и управление на железнодорожном транспорте», протокол от «20» мая 2026 г. № 14

Зав. кафедрой, к. э. н., доцент

М.В. Вихорева

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель дисциплины	
1	сформировать у обучающихся системное понимание методов и приемов управления деятельностью организаций ЖКК, включая планирование, организацию, мотивацию и контроль
1.2 Задачи дисциплины	
1	изучить основные методы и приемы управления (административные, экономические, социально-психологические) в применении к организациям ЖКК
2	сформировать умение анализировать внешнюю и внутреннюю среду управляющей компании для целей стратегического планирования
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Обязательная часть
2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины	
1	Б1.О.24 Технология и организация строительства
2	Б1.О.30 Производственные коммуникации и документооборот
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.16 Безопасность жизнедеятельности
2	Б1.О.23 Охрана труда в строительстве
3	Б1.О.26 Стандарты и нормативы в ЖКК
4	Б1.О.33 Планирование и бюджетирование на предприятиях ЖКК
5	Б1.О.34 Антикоррупционная политика в строительстве и управлении недвижимостью
6	Б1.О.35 Регламентация и нормирование труда в строительстве и ЖКК
7	Б1.О.38 Экономика строительства и эксплуатации объектов ЖКК
8	Б1.В.ДВ.02.01 Клиентский сервис в ЖКК
9	Б1.В.ДВ.03.01 Стоимостной инжиниринг в жилищно-коммунальном комплексе
10	Б1.В.ДВ.04.02 Подрядные работы в сервисе
11	Б1.В.ДВ.05.01 Эксплуатация и управление многоквартирными домами
12	Б1.В.ДВ.06.01 Связи с общественностью сервисных компаний
13	Б1.В.ДВ.08.02 Ценообразование в жилищной сфере
14	Б1.В.ДВ.10.01 Производственный инжиниринг в отрасли
15	Б2.О.03(П) Производственная сервисно-эксплуатационная
16	Б2.О.04(П) Производственная - организационно-управленческая
17	Б2.О.05(Пд) Производственная - преддипломная
18	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
19	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ОПК-9 Способен организовывать работу и управлять коллективом производственного подразделения организаций, осуществляющих деятельность в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства и/или строительной индустрии	ОПК-9.7 Использует основные методы и приемы управления деятельностью в организациях, осуществляющих деятельность в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства и/или строительной индустрии	Знать: основные методы управления (административные, экономические, социально-психологические); приемы организации труда и распределения функций в сервисно-эксплуатационной организации
		Уметь: применять методы управления в реальных ситуациях
ПК-2 Способен управлять	ПК-2.3 Участвует в разработке стратегии	Владеть: навыками применения управленческого цикла в деятельности УК
		Знать: понятие, этапы и инструменты стратегического управления организацией

операционными процессами организаций жилищно-коммунального комплекса	развития управляющей компании, в том числе маркетинговой	Уметь: проводить анализ внешней и внутренней среды управляющей компании
		Владеть: навыками участия в стратегической сессии (генерация идей, обоснование, выбор приоритетов)
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает цели и функции команды, функции и роли членов команды, осознает собственную роль в команде	Знать: понятие команды и признаки эффективной команды; элементы корпоративной культуры в контексте командной работы
		Уметь: определять собственную роль в команде на основе самооценки и обратной связи; выстраивать эффективное взаимодействие с другими членами команды; формировать элементы корпоративной культуры
		Владеть: навыками командной работы при решении управленческих задач; приёмами самоанализа и рефлексии собственного вклада в командный результат с учетом специфики корпоративной культуры

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы				
			Лек	Пр	Лаб		СР
1.0	Раздел 1. Управление сервисной организацией						
1.1	Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда сервисно-эксплуатационной организации	4	4	4		12	ОПК-9.7
1.2	Функции управления организацией	4	8	8		12	ОПК-9.7
1.3	Связующие процессы: коммуникация и принятие управленческих решений	4	4	4		12	ОПК-9.7
2.0	Раздел 2. Командообразование и корпоративная культура						
2.1	Команда и командообразование в сервисной организации	4	4	4		12	ПК-2.3 УК-3.1
2.2	Корпоративная культура сервисной организации	4	6	6		12	ПК-2.3
2.3	Стратегия развития сервисно-эксплуатационной организации	4	8	8		16	ПК-2.3
	Форма промежуточной аттестации – зачет	4					ОПК-9.7 ПК-2.3 УК-3.1
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		34	34		76	

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/онлайн
6.1.1.1	Милая, А. В. Управление организацией : учебное пособие / А. В. Милая, В. В. Комарова, О. И. Некрасова. — Хабаровск : ДВГУПС, 2024. — 154 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/506854 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.2	Каримова, А. Р. Личностное развитие : учебное пособие / А. Р. Каримова. — Казань : КНИТУ-КАИ, 2023. — 152 с. — URL:	Онлайн

	https://e.lanbook.com/book/399599 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	
6.1.1.3	Командообразование в организации : учебное пособие / Р. М. Богданова, В. Ю. Боев, О. Д. Ермоленко, В. А. Козловский, О. А. Миронова ; под ред. В. Ю. Боев. — 2-е изд., доп. и перераб. — Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2022. — 512 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=708610 (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.2.1	Гаспарович, Е. О. Корпоративная культура и социальная ответственность: диагностика, планирование, развитие : учебно-методическое пособие / Е. О. Гаспарович ; науч. ред. О. В. Охотников. — Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2020. — 287 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698991 (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2.2	Маслова, Е. Л. Основы менеджмента: практикум: учебное пособие для вузов : учебное пособие / Е. Л. Маслова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2025. — 144 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=730958 (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.3.1	Вихорева, М.В. Методические указания по изучению дисциплины Б1.О.29 Основы управления деятельностью сервисно-эксплуатационных организаций по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, профиль Эксплуатация и управление в жилищно-коммунальном комплексе / М.В. Вихорева ; ИрГУПС. — Иркутск : ИрГУПС, 2026. — 12 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_71065_1762_2026_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.2.1	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» — https://cyberleninka.ru/	
6.2.2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — https://elibrary.ru/	
6.2.3	Национальная электронная библиотека «НЭБ» — https://rusneb.ru/	
6.2.4	Электронно-библиотечная система «BOOK.ru», https://www.book.ru/	
6.2.5	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», https://e.lanbook.com/	
6.2.6	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», https://biblioclub.ru/	
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
6.3.2 Специализированное программное обеспечение		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
6.3.3 Информационные справочные системы		
6.3.3.1	Не предусмотрены	
6.4 Правовые и нормативные документы		
6.4.1	Не предусмотрены	

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ		
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80	
2	Учебная аудитория Л-307 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор (переносной), экран (переносной), компьютер	
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521	

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lection» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует пометить вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запоминались. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий лекции. К каждому занятию следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий вопрос. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
Практическое занятие	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины</p>
Самостоятельная работа	<p>Обучение по дисциплине «Основы управления деятельностью сервисно-эксплуатационных организаций» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.</p> <p>Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»</p>
Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет	

Приложение № 1 к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации**

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией Университета, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;

- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;

- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

Программа контрольно-оценочных мероприятий. Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Основы управления деятельностью сервисно-эксплуатационных организаций» участвует в формировании компетенций:

ОПК-9. Способен организовывать работу и управлять коллективом производственного подразделения организаций, осуществляющих деятельность в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства и/или строительной индустрии

ПК-2. Способен управлять операционными процессами организаций жилищно-коммунального комплекса

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
4 семестр				
1.0	Раздел 1. Управление сервисной организацией			
1.1	Текущий контроль	Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда сервисно-эксплуатационной организации	ОПК-9.7	Кейс-задача (устно)
1.2	Текущий контроль	Функции управления организацией	ОПК-9.7	Кейс-задача (письменно) Коллоквиум (устно)
1.3	Текущий контроль	Связующие процессы: коммуникация и принятие управленческих решений	ОПК-9.7	Дискуссия (устно)
2.0	Раздел 2. Командообразование и корпоративная культура			
2.1	Текущий контроль	Команда и командообразование в сервисной организации	ПК-2.3 УК-3.1	Тренинг (устно)
2.2	Текущий контроль	Корпоративная культура сервисной организации	ПК-2.3	Кейс-задача (письменно)
2.3	Текущий контроль	Стратегия развития сервисно-эксплуатационной организации	ПК-2.3	Проект (письменно)
	Промежуточная аттестация	Раздел 1. Управление сервисной организацией Раздел 2. Командообразование и корпоративная культура	ОПК-9.7 ПК-2.3 УК-3.1	Зачет (собеседование) Зачет - тестирование (компьютерные технологии)

*Форма проведения контрольно-оценочного мероприятия: устно, письменно, компьютерные технологии.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

Описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тренинг	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы (проблемы), концепция, роли и ожидаемый результат по каждому тренингу
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины)	Типовое задание для решения кейс-задачи
3	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Вопросы коллоквиумов по темам/разделам дисциплины
4	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Перечень дискуссионных тем
5	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Может быть использовано для оценки компетенций (в рамках дисциплины) и компетенций в целом	Тема проекта

Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий к зачету
2	Тест – промежуточная аттестация в форме зачета	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по	Фонд тестовых заданий

	дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	
--	--	--

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета. Шкала оценивания уровня освоения компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенция не сформирована

Тест – промежуточная аттестация в форме зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Тренинг

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающимся даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические

		положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии
«хорошо»		Обучающимся даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими
«удовлетворительно»		Обучающимся даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающимся даны в основном не правильные ответы на все поставленные вопросы, при решении практических задач допущены многочисленные ошибки, на уточняющие вопросы даны в основном не правильные ответы

Кейс-задача

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»		Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободно владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой
«хорошо»	«зачтено»	Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«удовлетворительно»		Обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

Коллоквиум

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Глубокое и прочное усвоение программного материала. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания. Обучающийся свободно справляется с поставленными задачами, может обосновать принятые решения, демонстрирует владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ
«хорошо»		Знание программного материала, грамотное изложение, без существенных неточностей в ответе на вопрос, правильное

		применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками при выполнении практических задач
«удовлетворительно»		Обучающийся демонстрирует усвоение основного материала, при ответе допускаются неточности, при ответе недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала, затруднения в выполнении практических заданий Слабое знание программного материала, при ответе возникают ошибки, затруднения при выполнении практических работ
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Не было попытки выполнить задание

Дискуссия

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; временной регламент обсуждения обоснован; даны возможные варианты ответов; использованы примеры из науки и практики
«хорошо»		Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; временной регламент обсуждения обоснован; отсутствуют возможные варианты ответов; приведен один пример из практики
«удовлетворительно»		Выбранная обучающимся тема (проблема) недостаточно актуальна в данном курсе; представлен содержательно краткий план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) не актуальна для данного курса; частично представлены вопросы для дискуссии; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики

Проект

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Цель проекта определена, ясно описана, дан подробный план её достижения, проект выполнен точно и последовательно в соответствии с планом. Работа содержит достаточно полную информацию из широкого спектра соответствующих источников. Работа целостная, выбранные средства достаточны и использованы уместно и эффективно. Работа отличается глубокими размышлениями и анализом, собственным оригинальным отношением автора к идее проекта. Работа отличается четким и грамотным оформлением в точном соответствии с установленными правилами. Представлен исчерпывающий обзор хода работы с анализом складывающихся ситуаций. Работа полностью самостоятельная, демонстрирует подлинную заинтересованность и вовлеченность автора. Продукт полностью соответствует требованиям качества и соответствует заявленным целям. Тема проекта раскрыта исчерпывающе, автор продемонстрировал глубокие знания по теме проекта
«хорошо»		Цель определена, ясно описана, дан подробный план её достижения. Работа содержит незначительный объем подходящей информации из ограниченного количества соответствующих источников. В основном заявленные цели проекта достигнуты, выбранные средства в целом подходящие, но не достаточные. Работа отличается творческим подходом, содержит глубокие размышления с элементами аналитических выводов, но предпринятый анализ недостаточно глубок. Предприняты попытки оформить работу в соответствии с установленными правилами, придать ей соответствующую структуру. Представлен последовательный, подробный обзор хода работы по достижению заявленных целей. Работа самостоятельная, демонстрирующая

		определенный интерес автора к работе. Продукт не полностью соответствует требованиям качества. Тема проекта раскрыта
«удовлетворительно»		Цель определена, но план её достижения отсутствует или цель определена, но план её достижения дан схематично. Большая часть представленной информации не относится к сути работы. Большая часть работы не относится к сути проекта, неадекватно подобраны используемые средства. Работа содержит размышления описательного характера, не использованы возможности творческого подхода. В работе предпринята серьезная попытка к размышлению и представлен личный взгляд на тему проекта, применены элементы творчества, но нет серьезного анализа. В письменной части работы отсутствуют установленные правилами порядок и четкая структура, допущены ошибки в оформлении. Анализ процесса и результата работы заменен описанием хода и порядка работы. Работа самостоятельная, демонстрирующая незначительный интерес автора к теме проекта. Проектный продукт не соответствует заявленным целям, эстетике. Тема проекта раскрыта фрагментарно
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Цель не сформулирована. Использована минимальная информация. Заявленные в проекте цели не достигнуты. Работа не содержит личных размышлений и представляет собой нетворческое обращение к теме проекта. Письменная часть проекта отсутствует. Не предприняты попытки проанализировать процесс и результат работы. Работа шаблонная, показывающая формальное отношение автора. Презентация не подготовлена. Проектный продукт отсутствует. Тема проекта не раскрыта

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

3.1 Типовые контрольные задания для проведения тренинга

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения тренингов.

Образец типового варианта тренинга

«Команда и командообразование в сервисной организации»

Образец типового варианта тренинга

Занятие 1. Диагностика и погружение (1 час)

- Упражнение «Слепой вызов» (невербальная координация): студенты с завязанными глазами по голосу диспетчера ищут «место прорыва» в условной схеме дома.
- Тест «Насколько вы готовы к работе в УК?» (адаптированная версия – не профессиональная, а мотивационная).
- Мини-лекция 10 минут: «Как устроена УК изнутри: диспетчерская, аварийка, абонентский отдел, паспортист».

Разбор реальных кейсов из практики УК (1 час)

Цель - научить анализировать ситуацию, а не паниковать.

Кейс 1. «Прорыв трубы в подвале. Жители 1-го этажа требуют немедленно выключить стояк, хотя на улице -20°C. Ваши действия как стажера?»*

Кейс 2. «Житель звонит и кричит, что вы украли его показания счетчика. В трубке мат и угрозы. Как завершить разговор без жалобы в ГЖИ?»

Формат разбора: Групповая дискуссия → Анализ ошибок → Эталонный ответ от преподавателя.

Занятие 2. Командные вызовы для студентов (1 час). Цель: Отработать взаимодействие в сжатые сроки (имитация приемки смены).

- Вызов 1: «Ликвидируй засор за 15 минут»

Ограниченные ресурсы: только те инструменты, которые называют сами студенты (а тренер говорит: «этого нет на складе, ищи другой путь»).

Вызов 2: «Диспетчерский квест»

Пошаговая задача: пришла заявка от пенсионерки «нет горячей воды». Студенты должны: уточнить адрес → проверить, не плановое ли отключение → сказать простые слова успокоения → сформировать задачу бригаде. Тренер играет роль капризной жительницы.

Разбор результатов + рефлексия

Индивидуальная рефлексия (30 минут):

Заполнение «Карты стартера в ЖКХ»:

Моя суперсила для работы в УК (спокойствие / техмышление / умение объяснять)

Моя зона роста (страх звонков / боюсь показаться глупым)

Персональные рекомендации: кому из студентов идти в диспетчеры, кому – в мастера, кому – в абонентский отдел (на основе наблюдений тренера).

Создание личного плана «Мой первый месяц в УК»:

Что спросить у наставника в первый день?

Какие 3 фразы для успокоения жителей я выучу до выхода на стажировку?

Как не выгореть на первой неделе (честный разбор)?

3.2 Типовые контрольные задания для решения кейс-задач

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для решения кейс-задач.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда сервисно-эксплуатационной организации»

Ситуация.

ООО «ДомСервис+» — управляющая компания, обслуживающая 47 многоквартирных домов (МКД) в спальном районе города. Штат — 112 человек: диспетчерская служба (8 чел.), аварийно-ремонтные бригады (32 чел.), абонентский отдел (15 чел.), паспортный стол (6 чел.), инженерная служба (9 чел.), бухгалтерия и отдел кадров (12 чел.), управленческий аппарат (10 чел.), обслуживающий персонал (20 чел.).

Внешняя среда компании сложилась следующим образом:

- Государственные органы: ГЖИ проводит проверку 2 раза в год, штрафует за просрочку ответов на обращения.

- Ресурсоснабжающие организации: РСО выставляют завышенные объемы тепла по приборам учета, споры длятся месяцами.

- Конкуренты: новая УК «ЖилКомфорт» переманивает дома под предлогом «цифрового сервиса».

- Население: 30% жителей платят с задержкой, 15% инициируют собрания собственников с требованием сменить УК.

- Поставщики: рынок сантехники и запчастей нестабилен, сроки поставки хомутов и насосов — от 3 до 14 дней.

Внутренняя среда:

- Квалификация персонала: средняя. Текучесть среди слесарей — 35% в год.

- Диспетчерская работает в две смены, но жалоб на дозвон — много.

- Собственная ремонтная база есть, но инструмент устарел на 40%.

Задание для студентов

Часть 1. Выделите и структурируйте элементы внутренней среды УК «ДомСервис+» по группам (кадры, технология, структура, цели, культура).

Часть 2. Определите элементы внешней среды организации. Разделите их на:

- Микросреда (прямого воздействия) — кто напрямую влияет на работу УК каждый день.

• Макросреда (косвенного воздействия) — факторы, которые влияют опосредованно, но значимо.

Часть 3. Оцените, какие элементы внешней среды представляют наибольшую угрозу для компании, а какие — возможности для развития.

Вопросы для обсуждения (для семинара / письменного ответа)

1. Почему ресурсоснабжающие организации в данном случае являются элементом внешней среды прямого воздействия?

2. Как слабости внутренней среды (текучесть кадров, устаревший инструмент) усиливают внешние угрозы?

3. Какое управленческое решение вы предложите руководству УК для снижения влияния проблемной внешней среды (на выбор: РСО, ГЖИ или конкуренты)?

Образец типового варианта кейс-задачи «Функции управления организацией»

Ситуация

В УК «ЖилСтандарт» произошла внештатная ситуация. Ночью в результате гидроудара прорвало трубу ГВС в подвале дома №17 по ул. Строителей. В 8:00 утра диспетчер получила 47 звонков от жителей подъездов №2 и №3. Вода поднялась до уровня первых этажей, отключено горячее водоснабжение на 5 соседних домов.

Диспетчер (Мария, стаж 1 месяц):

- Зафиксировала заявку в журнале.
- Позвонила мастеру, но тот не взял трубку (был на другом объекте).
- Отправила сообщение в общий чат бригады.

Мастер (Андрей Петрович, опыт 12 лет):

- Увидел сообщение через 40 минут.
- Принял решение: сначала едет на место, набирает бригаду уже там.
- По пути позвонил в РСО с требованием снизить давление в сети.

Главный инженер (Сергей, на месте в 9:30):

• Организовал откачку воды двумя дренажными насосами.
• Распределил: трое рабочих ищут место разрыва, двое отключают стояки, один готовит заглушки.

- Через 1 час 20 минут локализовали аварию.

Директор УК:

- В 10:00 выехал на место, встретился с инициативной группой жителей.
- Пообещал восстановить ГВС до 20:00 и провести перерасчет.
- Позже подписал приказ о награждении бригады премией.

Результат: ГВС дали в 19:30. Жители написали благодарность. Но при разборе ситуации выяснилось:

• Мастер не взял трубку, потому что диспетчер звонила на старый номер (актуализация контактов не проводилась 8 месяцев).

- Первые 30 минут драгоценного времени были потеряны.

Задание для студентов

Часть 1. Определите, какие из классических функций управления (планирование, организация, мотивация, контроль, координация) выполнял каждый из участников ситуации:

- Диспетчер Мария
- Мастер Андрей Петрович
- Главный инженер
- Директор

Часть 2. Назовите, в реализации какой функции произошел сбой, и к каким последствиям это привело.

Часть 3. Предложите регламентное изменение (одно-два), которое закроет выявленную проблему с опозданием реакции.

Вопросы для обсуждения

1. Можно ли считать, что директор выполнил функцию «контроль» уже после аварии? Если да, то в чем она выразилась?
2. Почему координация между диспетчером и мастером оказалась самой слабой точкой?
3. Какую мотивацию (материальную или нематериальную) стоило бы применить не постфактум, а на этапе профилактики?

Образец типового варианта кейс-задачи
«Корпоративная культура сервисной организации»

Ситуация

В УК «КомфортПлюс» сложилась парадоксальная ситуация. Компания формально имеет:

- Красочный кодекс корпоративной этики («Клиент всегда прав»)
- Ежегодный конкурс «Лучший сотрудник года»
- Корпоративные праздники и подарки на Новый год
- Униформу для аварийных бригад с логотипом

Однако реальная картина такова:

Абонентский отдел (работа с жителями):

- Сотрудница Оксана на звонок пенсионерки: «Я не обязана вам объяснять, читайте квитанцию. У меня их 200 штук в день!»
- Жалобы в ГЖИ на хамство поступают ежемесячно. Директор разбирает, но замечания не меняют поведение.

Аварийная бригада:

- Слесари курят в подъездах, оставляют мусор после ремонта.
- На просьбу жителя насухо вытереть пол после замены стояка ответили: «Нанимайте клининг, мы сантехники».

Диспетчерская:

- Диспетчеры перебивают жителей, говорят дежурные фразы «ждите».
 - Внутренняя норма (неписаная): «Чем грубее ответишь — тем быстрее отстанут».
- При этом формальная миссия компании — «Забота и профессионализм каждый день».

Задание для студентов

Часть 1. Назовите не менее трех признаков того, что в УК «КомфортПлюс» существует разрыв между декларируемой и реальной корпоративной культурой.

Часть 2. Определите, какие элементы корпоративной культуры работают на укрепление негативных норм (а не позитивных).

Часть 3. Предложите два конкретных управленческих действия, которые реально изменили бы поведение сотрудников (не «провести тренинг», а именно административные или мотивационные меры).

Вопросы для обсуждения

1. Почему «Кодекс этики» и корпоративные праздники не исправляют хамство в абонентском отделе?
2. Как в данной ситуации влияет «корпоративный фольклор» (фраза «чем грубее — тем быстрее отстанут») на новых сотрудников?
3. Кто в организации должен стать носителем новой культуры и почему?

3.3 Типовые контрольные задания для проведения коллоквиума

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения коллоквиумов.

Образец типового варианта коллоквиума
«Функции управления организацией»

Раскройте содержание функции «планирование» в деятельности главного инженера УК. Что он планирует и на какой срок?

В чем заключается функция «**организация**» в работе мастера участка УК? Приведите конкретный пример из аварийно-ремонтной практики.

Что такое «**мотивация**» персонала в УК? Назовите три эффективных способа нематериальной мотивации для слесарей и диспетчеров.

Раскройте сущность функции «**контроль**» в управлении УК. Чем предварительный контроль отличается от итогового? Приведите примеры для диспетчерской службы.

Что такое «**координация**» как связующий процесс? Почему координация между аварийной бригадой и диспетчерской является самой проблемной зоной в УК?

3.4 Типовые контрольные задания для проведения дискуссии

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения дискуссии.

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Связующие процессы: коммуникация и принятие управленческих решений»

Тема дискуссии:

«Кто должен принимать решение о перекрытии стояка в мороз: мастер на месте или главный инженер дистанционно?»

Вводный кейс (раздается студентам): 16 января, температура наружного воздуха -28°C . В доме 15 по ул. Северной прорвало стояк ГВС. Вода заливает подвал и грозит отключить теплоснабжение всего подъезда. Мастер на месте, Козлов, предлагает немедленно перекрыть стояк на 2 часа для замены участка трубы. Главный инженер дистанционно требует не отключать горячую воду, пока не получит письменное согласование от РСО и главы администрации района (процедура занимает 4–6 часов). Жители звонят в диспетчерскую и угрожают жалобой в прокуратуру.

Вопросы для дискуссии:

1. Кто и на каком уровне должен принимать оперативное решение в данной ситуации? (варианты: мастер / главный инженер / директор УК / комиссионно)
2. Какие коммуникационные сбои произошли между мастером и главным инженером? (выделите не менее двух)
3. Какой вариант решения минимизирует ущерб и для жителей, и для УК?
4. Как изменилось бы решение, если бы в УК действовал регламент «Порядок действий при аварии в зимний период»?

3.5 Типовые контрольные задания для выполнения проекта

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для выполнения проекта.

Образец задания для выполнения проекта

«Стратегия развития сервисно-эксплуатационной организации»

Тип проекта: Индивидуальный или командный (2–3 человека)

Срок выполнения: 2–3 недели

Форма сдачи: Письменный отчет (8–12 стр.) + презентация (5–7 слайдов)

Максимальный балл: 30 баллов

Задание:

Разработайте стратегию развития для условной (или реальной) управляющей компании в сфере ЖКХ, которая находится в одной из трех ситуаций:

Вариант	Ситуация
Вариант А	УК теряет дома из-за появления конкурента с цифровой платформой (мобильное приложение, онлайн-заявки, чат-бот). Собственники уходят.
Вариант Б	УК обслуживает старый жилой фонд (80% домов 1960–1980 гг.). Регулярные аварии, высокие затраты на ремонт. Жители платят плохо.
Вариант В	УК «спит»: нет развития, нет падения. Сотрудники работают «по старинке», руководство не видит смысла в изменениях. Рынок вокруг меняется.

Структура проекта (обязательные разделы):

1. Характеристика текущего состояния УК

Количество домов, штат, ключевые показатели (средний срок выполнения заявки, % жалоб, текучесть кадров — на основе реалистичных допущений).

SWOT-анализ УК. Не менее 4 факторов в каждом квадранте.

2. Стратегическая альтернатива (выбрать одну из трех):

Стратегия выживания (минимизация издержек, сохранение домов)

Стратегия дифференциации (цифровизация, сервисное лидерство)

Стратегия фокусирования (ниша: только дома повышенной этажности / только ТСЖ)

3. План мероприятий (на 12 месяцев):

Не менее 5 конкретных действий с указанием сроков, ответственных и примерного бюджета (в условных единицах).

4. Ожидаемые результаты (цифровые и качественные):

Пример: снижение жалоб на 20%, удержание домов 95%, рост среднего чека за счет допуслуг.

3.6 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ОПК-9.7	Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда сервисно-эксплуатационной организации	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
ОПК-9.7	Функции управления организацией	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
ОПК-9.7	Связующие процессы: коммуникация и принятие управленческих решений	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
ПК-2.3 УК-3.1	Команда и командообразование в сервисной организации	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ

		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
ПК-2.3	Корпоративная культура сервисной организации	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
ПК-2.3	Стратегия развития сервисно-эксплуатационной организации	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
		Итого	120- ОТЗ 120 - ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

1. Выделите виды контроля по времени проведения:

- А. Оперативный **Б. Предварительный** В. Стратегический
Г. Тотальный

2. К какой теории мотивации относится модель В. Врума?

- А. Содержательной **Б. Процессуальной** В. Формальной

3. С чего начинается процесс принятия управленческих решений?

- А. **С анализа ситуации** Б. С идентификации проблемы В. С разработки альтернатив

4. Выделите виды контроля по горизонту анализа:

- А. **Стратегический** Б. Заключительный В. Общий Г. Поэтапный

5. В процесс обмена информацией не входит такой элемент как:

- А. Канал передачи. **Б. Посредник** В. Обратная связь Г. Получатель

6. Согласно какой теории мотивации все потребности расположены в строгой иерархии:

- А. **А. Маслоу** Б. Д. МакКлелланда В. А. Герцберга

7. Какая из перечисленных потребностей, согласно теории А. Маслоу, является потребностью самого высокого уровня?

- А. Потребность в уважении Б. Потребность в защищенности В. Потребность успеха Г.

Потребность в самовыражении

8. Какая из теорий мотивации полагает, что хорошие условия труда, высокий уровень оплаты и благоприятный климат в коллективе сами по себе не могут мотивировать человека на достижение высоких результатов?

- А. **Теория Герцберга** Б. Теория МакКлелланда В. Теория Маслоу Г. Теория Врума

9. На заключительном этапе процедуры контроля руководитель не может выбрать такую линию поведения как:

- А. Ничего не предпринимать Б. Устранить отклонения **В. Оценить точность информации**
 Г. Пересмотреть стандарты
10. Побуждение, заставляющее индивида действовать определенным образом, - это:
 А. Мотивация Б. Вознаграждение **В. Потребность**
11. В соответствии с теорией потребностей Д. МакКлелланда, мотиватором является:
 А. Потребности во времени Б. Потребности во сне **В. Потребности в успехе**
 Г. Потребности роста
12. Дайте определение понятию «внешняя среда организации прямого воздействия». Приведите два примера таких элементов для управляющей компании в сфере ЖКХ.
13. Перечислите пять классических функций управления. Какую из них автор ФОС считает наиболее «связующей» и почему?
14. Опишите суть процесса коммуникации в сервисно-эксплуатационной организации. Назовите не менее трёх типичных барьеров коммуникации между диспетчерской службой и аварийной бригадой.
15. Сформулируйте три отличия команды от формальной рабочей группы. Приведите пример командной роли в УК.
16. Раскройте содержание понятия «корпоративная культура». Укажите два признака реальной (а не декларируемой) культуры в сервисной организации.
17. Что такое SWOT-анализ? Запишите по одному примеру для каждого квадранта (сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы) применительно к управляющей компании старого жилого фонда.
18. Назовите не менее трёх показателей операционной эффективности работы диспетчерской службы УК. Почему эти показатели важны для управления организацией?
19. В чём разница между стратегией выживания, стратегией дифференциации и стратегией фокусирования для сервисно-эксплуатационной организации? Приведите по одному примеру управленческого решения для каждой стратегии.

3.7 Перечень теоретических вопросов к зачету

(для оценки знаний)

1. Понятие организации: признаки, внутренняя и внешняя среда сервисно-эксплуатационной организации.
2. Классификация факторов внешней среды: микросреда и макросреда. Их влияние на УК.
3. Функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль, координация (содержание и примеры из деятельности УК).
4. Связующие процессы в управлении: коммуникация и принятие управленческих решений.
5. Барьеры коммуникации в диспетчерской службе и способы их преодоления.
6. Модели принятия управленческих решений (классическая, административная, политическая).
7. Команда и командообразование: признаки команды, этапы формирования команды в сервисной организации.
8. Ролевая структура команды (по Белбину или аналоги). Примеры ролей в аварийно-ремонтной бригаде.
9. Корпоративная культура: понятие, уровни, артефакты, провозглашаемые ценности, базовые предположения.
10. Типы корпоративной культуры (по Камерону — Куинну или аналоги). Какой тип наиболее характерен для УК?
11. Разрыв между декларируемой и реальной культурой: причины и последствия.

12. Стратегия развития организации: понятие, виды стратегий применительно к сервисно-эксплуатационным организациям.
13. Инструменты стратегического анализа: SWOT-анализ, PEST-анализ (общее понимание).
14. Операционные процессы в УК: диспетчеризация, заявочная кампания, контроль качества услуг.
15. Показатели эффективности управления сервисной организацией (KPI): скорость реакции, удовлетворённость жителей, текучесть кадров.
16. Мотивация персонала в ЖКХ: материальные и нематериальные стимулы для слесарей, диспетчеров, мастеров.
17. Конфликты в сервисной организации: типичные причины (жители — УК, между подразделениями) и способы разрешения.
18. Регламентация деятельности в УК: должностные инструкции, регламенты аварийного реагирования, стандарты общения с жителями.
19. Лидерство и управление: различия. Какой стиль руководства эффективен в аварийной ситуации?
20. Оценка удовлетворённости жителей как инструмент обратной связи. Методы сбора и анализа данных.

3.8 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)

1. По приведённому фрагменту должностной инструкции диспетчера УК определите, к какой функции управления относится каждое из перечисленных действий (организация / контроль / координация).
2. Вам поступила жалоба жителя: «Уже третий день течёт кран в ванной, слесарь был, сказал, что нет прокладки». Составьте алгоритм действий мастера участка (не более 5 шагов).
3. Определите тип внешнего воздействия для каждого фактора: «изменение тарифов на тепловую энергию», «жалоба в ГЖИ», «открытие новой УК в соседнем доме», «задержка поставки насосного оборудования».
4. Распределите перечисленные потребности сотрудников УК по иерархии Маслоу (физиологические, безопасность, социальные, уважение, самореализация): «стабильная зарплата», «признание от мастера», «обучение новой технологии», «дружный коллектив», «гарантия занятости».
5. Прочитайте короткую диспетчерскую запись: «Житель: «У меня нет воды!» Диспетчер: «Ждите». Назовите два нарушения правил коммуникации и предложите корректные фразы вместо «ждите».
6. На основе приведённых данных: среднее время выполнения заявки — 48 часов (норматив — 24 часа), % повторных заявок — 18%. Сформулируйте одну проблему и одно управленческое решение.
7. В УК поступило предписание ГЖИ: «Не предоставлен ответ на обращение в течение 10 дней». Укажите, какой процесс (планирование / организация / контроль) дал сбой, и одно регламентное изменение для исключения повтора.
8. Составьте вопросник (3 вопроса) для оценки удовлетворённости жителей работой аварийной бригады после устранения прорыва трубы.
9. Из приведённого списка действий выберите те, которые относятся к предварительному контролю (до начала работ), текущему и итоговому: «проверка инструмента перед выездом», «осмотр места ремонта после окончания», «контроль хода замены стояка».
10. Напишите короткое (до 50 слов) обоснование для жителя: почему перекрытие стояка ГВС на 2 часа в мороз необходимо для предотвращения более серьёзной аварии.

3.9 Перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

Ситуация 1. Главный специалист Коновалов дает двум руководителям отделов задание -

позаботиться о том, чтобы сроки поставок фирме «Хорнеман и К» были выдержаны. Оба активно включаются в дело, причем друг с другом не советуются, так как каждый ведет свою линию по устранению проблем со сроками.

Работники производственного отдела, задерганные разноречивыми указаниями, высказывают свое недовольство Коновалову, который отчитал обоих. В результате отношения между двумя руководителями отделов испортились.

Вопросы.

1. Назовите виновников создавшегося положения.
2. Что, по Вашему мнению, мешало руководителям отделов согласовать свои действия?
3. Какой принцип управления был нарушен в данной ситуации?

Ситуация 2. На предложение мастера производственной мастерской доделать начатую работу во внеурочное время работница потребовала у него гарантированной дополнительной оплаты сверх положенного по закону. Мастер пришел за советом к вышестоящему руководителю (начальник цеха), где было решено, что мастер должен отказать работнице в необоснованных требованиях. Спустя некоторое время вышестоящий руководитель подошел к работнице и спросил, когда будет выполнена работа. Последовал вопрос: «А сколько я за это буду иметь?» Вынув из кармана бумажник, руководитель протянул его работнице со словами: «Берите сколько надо». Последовало замешательство, затем слова: «Я так не могу»- «А я по-другому не могу, так как Вы, очевидно, забыли, что здесь не частное, а государственное предприятие». На другой день об этом узнал весь цех, что практически полностью исключило инциденты подобного рода. Все знали, что добросовестный труд будет по достоинству оценен, в том числе и материально, но вне зависимости от того, когда он будет выполнен.

Вопросы.

1. Какой метод управления использовал начальник цеха при разрешении данной проблемы?
2. Какой принцип управления был выполнен, и каким руководителем?
3. Правильно ли поступил мастер, вынося вопрос на вышестоящий уровень управления?
4. Какой принцип управления был нарушен в данной ситуации?

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Тренинг	Преподаватель заранее в случае необходимости или во время занятия объявляет тему тренинга, основную концепции, роли и ожидаемый результат. Обучающиеся самостоятельно распределяют роли, делятся на группы/подгруппы по желанию. Итоги тренинга оформляются в письменном виде, проверяются преподавателем и возвращаются обучающимся, обсуждаются совместно преподавателем и обучающимися
Кейс-задача	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Коллоквиум	Коллоквиумы проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения коллоквиума, доводит до обучающихся тему полемики, количество заданий
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения дискуссии, доводит до обучающихся тему дискуссии, количество заданий
Проект	Ход выполнения разделов проекта в рамках текущего контроля оценивается преподавателем исходя из объемов выполненных работ в соответствии со шкалами оценивания. Преподаватель информирует обучающихся о результатах оценивания выполнения проекта сразу после контрольно-оценочного мероприятия. В ходе защиты проекта обучающийся делает доклад протяженностью 5 – 7 минут. Преподаватель ставит окончательную оценку за проект после завершения защиты, учитывая уровень его защиты

Для организации и проведения промежуточной аттестации составляются 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.

Перечень теоретических вопросов и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Шкала оценивания

Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач или в форме компьютерного тестирования.

Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания проходит на последнем занятии по дисциплине.

При проведении промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования вариант тестового задания формируется из фонда тестовых заданий по дисциплине случайным образом, но с условием: 50 % заданий должны быть заданиями открытого типа и 50 % заданий – закрытого типа.