

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«05» июля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.О.19 Сервис объектов профессиональной деятельности

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

Авторы программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	17
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	31
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	33
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	34

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения									
		Очная (семестр)					Заочная (семестр)				
		2	3	4	5	6	2	3	4	5	6
1	Основы управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой			+	+				+	+	
2	Сервисная деятельность	+					+				
3	Управление жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой					+					+
4	Управление объектами жилой и коммерческой недвижимостью				+					+	
5	Управление предприятиями сервиса и туризма		+					+			

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Сервис объектов профессиональной деятельности» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Сервис объектов профессиональной деятельности» изучается в 3 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 4 з.е.

Очная: 4 з.е.

Заочная: 4 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
Контактная работа	48	16
Лекции (Лекции)	16	8
Практические (Практ. раб.)	32	8
Самостоятельная работа (СР)	60	119
Экзамен	36	9

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
3 семестр								
1	Введение. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	1	-	1	-	3	4	Устный опрос
2	Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества	1	1	1	1	2	5	Реферат
3	Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммуна льном хозяйстве.	1	1	1	1	3	5	Выполнение практических заданий
4	Социально-эконом ические факторы развития сферы сервиса	1	1	1	-	4	4	Контрольная работа
5	Система управления жилищным фондом: экономико-правово е обеспечение	1	-	1	1	3	5	Выполнение практических заданий
6	Виды услуг и формы обслуживания клиентов	-	-	1	1	5	6	Тестирование

7	Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления	1	1	1	-	4	5	Тестирование
8	Качество услуги как объект управления	1	-	1	-	2	6	Устный опрос; Выполнение практических заданий
9	Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммуна льного хозяйства	-	1	1	-	2	5	Выполнение практических заданий
10	Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммуна льного хозяйства	1	1	1	-	2	5	Выполнение практических заданий
11	Основные задачи стандартов обслуживания клиентов	1	-	1	1	2	5	Собеседование
12	Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны	1	-	2	-	2	4	Выполнение практических заданий
13	Неисправности аварийного порядка и сроки их устранения	1	-	2	-	2	5	Выполнение практических заданий
14	Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммуна льном хозяйстве	1	-	-	-	2	5	Выполнение практических заданий
15	Техническое обслуживание и ремонт инженерного оборудования	-	1	2	-	2	5	Выполнение практических заданий

16	Этика и психология сервисной деятельности в ЖКХ	1	-	1	-	4	5	Тестирование
17	Жилищно-коммунальная санитария	1	1	2	1	3	5	Опрос
18	Основные аспекты в планировании работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	1	-	2	1	3	7	Выполнение практических заданий
19	Организация и управление оказанием услуг и выполнением работ в многоквартирном доме	-	-	4	-	5	12	Выполнение практических заданий
20	Управление и организация работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме	-	-	4	1	3	8	Тестирование
21	Организация работ аварийно-ремонтной службы жилищного хозяйства	1	-	2	-	2	8	Тестирование

Тема 1. Введение. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. (ОПК-2)

Лекция.

Введение в предмет, цели, задачи, содержание курса, методы изучения

Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга». Природа услуг. Услуга как форма. Сервис как содержание. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца». Обслуживание как способ взаимодействия на личном уровне. Влияние обслуживания на отношение к фирме. Роль «фигуры» потребителя. Значение сервисных услуг в условиях рыночной конкуренции. Объекты сервиса специалиста жилищно-коммунального хозяйства.

Практическое занятие.

1. Классификация и сравнительный анализ основных этапов развития сервиса России.
2. Классификация и анализ работы предприятий сервиса, оказывающие услуги населению ЖКХ (г. Тамбова).

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.

Подготовьте аргументированные ответы:

2. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
3. Объясните выражение «Услуга как форма, сервис как содержание».
4. Почему малые предприятия в сфере сервиса имеют преимущества?
5. Что означает выражение «вторичность сферы услуг»?
6. Как вы понимаете выражение «комплексные нормативы потребления услуг»?
7. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?
8. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 2. Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества (ОПК-2)

Лекция.

Производственная, непроизводственная сферы. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению. Назначение услуг. Классификация услуг. Признаки классификации. Формы обслуживания. Отличие услуги от товара.

Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг. Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.

Роль малых предприятий в сфере услуг. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг ЖКХ.

Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.

Практическое занятие.

1. Государственная система управления жилищно-коммунальным хозяйством.
2. Концепция реформы ЖКХ.
3. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен».
2. Что такое маркетинг услуг? Его главное предназначение.
3. Что такое внутренний маркетинг на предприятии сервиса?

Тема 3. Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве. (ОПК-2)

Лекция.

Понятие и содержание сервисных технологий. Новые прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание - как самостоятельный вид деятельности. Клиентоориентированный подход.

Практическое занятие.

1. Семинар «Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека».
2. Семинар «Инновационные технологии в ЖКХ».
3. Разнообразие сервисных технологий на объектах ЖКХ.
4. Специфика индивидуального и массового обслуживания в ЖКХ.

Задания для самостоятельной работы.

1. Международные подходы к классификации услуг.

2. Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека.
3. Природа и состав услуг ЖКХ.

Тема 4. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса (ОПК-2)

Лекция.

Сервисное направление деятельности в развитых странах. Сфера услуг в России: прошлое и настоящее. Принцип вторичности. Индустриализация сферы услуг. Новые принципы функционирования. Роль малых предприятий в развитии сферы услуг ЖКХ. Участие сферы услуг в развитии экономики, увеличении национального дохода. Влияние на духовное возрождение общества. Создание новых видов услуг, рабочих мест, увеличение доходов населения.

Практическое занятие.

1. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг.
2. Основные подходы и принципы осуществления услуг.
3. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.

Подготовьте аргументированные ответы на вопросы:

1. Основные механизмы управления городами в царской России.
2. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.

Тема 5. Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение (ОПК-2)

Лекция.

Рыночный базис формирования экономических отношений в сфере ЖКХ. Экономические интересы субъектов рыночного хозяйства. Экономические основы жилищных и общественных объединений. Экономические и правовые принципы и процессы развития управления в ЖКХ. Формирование рыночных механизмов и инструментов для эффективного управления жилищным фондом. Основные цели и задачи по управлению ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Нормативно-правовое регулирование развития и реформирования ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Практическое занятие.

1. Сфера ЖКХ как социально-экономическая система.
2. Основные этапы реформирования сферы ЖКХ.
3. Формы собственности и использования жилья на современном этапе
4. Общие принципы федерального законодательства в жилищной сфере.
5. Нормативно-правовое регулирование содержания и ремонта общего имущества в МКД.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.

Подготовьте аргументированные ответы:

2. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
3. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
4. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
5. Порядок определения перечня объектов общего имущества в МКД и их границ.
6. Государственный жилищный надзор и его функции.

Тема 6. Виды услуг и формы обслуживания клиентов (ОПК-2)

Лекция.

Определение понятий виды и формы обслуживания. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Совершенствование процесса приема-выдачи заказов. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Поведение потребителей. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей. Мотивы покупательского поведения. Воздействие культуры на поведение потребителей. Культура сервиса.

Практическое занятие.

- 1 Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
- 2 Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
- 3 Стиль обслуживания как выражение общности коллектива.
- 4 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Почему необходимо изучать поведение потребителей?
2. Подвергается ли воздействию поведение потребителей? Приведите пример.
3. Какие факторы влияют на поведение потребителей? Приведите пример.
4. Какие категории потребителей вы знаете?

Тема 7. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления (ОПК-2)

Лекция.

Современное состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации. Действующий организационно-экономический механизм на предприятиях ЖКХ. Основные организационные проблемы и пути их преодоления. Издержки производства и себестоимость продукции в сфере ЖКХ.

Практическое занятие.

- 1 Система управления и организационные аспекты в сфере ЖКХ.
- 2 Сущность себестоимости эксплуатации жилищного фонда.
- 3 Экономическая сущность производственных фондов жилищно-коммунального хозяйства и их состав, структура, источники формирования.
- 4 Состав и структура оборотных средств, источники их формирования.
- 5 Формирование чистой прибыли на предприятиях ЖКХ.

Задания для самостоятельной работы.

1. Механизм управления финансами предприятия.
2. Планирование затрат на производство и реализацию продукции.

Тема 8. Качество услуги как объект управления (ОПК-2)

Лекция.

Характеристика услуг: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательное отношение. Качество услуги с точки зрения потребителя. Базовое качество. Требуемое качество. Желаемое качество. Относительное качество. Характеристика основных видов сервисных услуг.

Премия Деминга - японская награда за успешную разработку и применение методов управления качеством в масштабах всей компании;

Национальная премия по качеству М. Болдриджа, критерии которой сформировали философию не только американского, но мирового бизнеса последних лет. Европейская премия по качеству - образец взаимовыгодного сотрудничества организаций Европы под эгидой Европейского фонда управления качеством.

Практическое занятие.

1. Модель качества услуг К. Гронруза.
2. Модель качества услуги, основанная на разрыве.
3. Техническое качество.
4. Функциональное качество.

Задания для самостоятельной работы.

- 1 Изучите и проведите сравнительный анализ методики измерения качества SERVQUAL, метод «Таинственного (тайного, скрытого) покупателя» (Mystery Shopping).
- 2 Обоснуйте концепцию «нейтральной зоны».

Тема 9. Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства (ОПК-2)

Лекция.

Задачи аварийно-диспетчерского обслуживания объектов ЖКХ. Нормативные документы, регламентирующие деятельность службы: национальный стандарт «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами», технические регламенты, требования СанПиНов, Жилищного кодекса Российской Федерации и другие акты действующей законодательной базы.

Практическое занятие.

1. Систематизация документов по нормативно-правовому регулированию деятельности аварийно-диспетчерской службы.
2. Организация работы в условиях аварийно-восстановительных работ.
3. СанПиНы в ЖКХ.
4. Технические регламенты.

Задания для самостоятельной работы.

1. Обслуживание системы центрального отопления (нормативные акты).
2. Обслуживание системы горячего и холодного водоснабжения (нормативные акты).
3. Обслуживание системы канализации (нормативные акты).
4. Обслуживание электросети (нормативные акты).
5. Технологии работ при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства (нормативные акты).

Тема 10. Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства (ОПК-2)

Лекция.

Правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства. Требования к составлению отчетности. Основы трудового законодательства.

Практическое занятие.

1. Составление отчетных документов по результатам ликвидации последствий аварий на объектах жилищно-коммунального хозяйства.
2. Изучение правил безопасной эксплуатации газовых сетей.
3. Инструктаж по ТБ.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы на вопросы:

1. Прием заявок от населения и заполнение журнала учета.
2. Контроль состояния внутренних систем газоснабжения.
3. Установка счетчиков ГВС и ХВС.
4. Проведение инструктажа по безопасной эксплуатации газовых сетей.
5. Оформление договоров на электроснабжение.
6. Оформление договоров на снабжение природным газом.
7. Прием оплаты жилищно-коммунальных услуг.
8. Контроль состояния наружных сетей газопровода.
9. Контроль санитарного состояния подвалов многоквартирных жилых домов.
10. Контроль состояния изоляции наружных тепловых сетей.

Тема 11. Основные задачи стандартов обслуживания клиентов (ОПК-2)

Лекция.

Унифицированные действия персонала в сфере обслуживания сетевых компаний. Понятие бренда и его узнаваемости за счет единообразия порядка предоставления услуг и качества обслуживания клиентов. Рабочие процедуры. Стандарты обслуживания – комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания, которые призваны гарантировать установленный уровень качества для всех производимых операций. Качество обслуживания в организациях зависит от умения персонала: распознать и оценить требования каждого клиента к заказываемому обслуживанию; •оценить восприятие каждым клиентом предоставляемого ему обслуживания; оперативно корректировать по необходимости процесс обслуживания, добиваясь удовлетворенности каждого клиента предоставляемым обслуживанием. Критерии стандартов: соизмеримость, реальность исполнения, прозрачность для сотрудников целей, достигаемых за счет исполнения стандартов, актуальность, вариативность, комплексность и экономическая целесообразность. Идеология обслуживания.

Практическое занятие.

1. Уровни управления сервисным поведением: стратегический и оперативный.
2. Последовательность действий при внедрении норм и стандартов.
3. Возможные препятствия при внедрении стандартов сервиса. Методы преодоления препятствий.
4. Внутренний PR идеологии отличного сервиса.
5. Обучение сотрудников фронт-офиса.
6. Разработка проектов внедрения систем.

Задания для самостоятельной работы.

1. Раскройте понятие и составляющие «стандарты обслуживания» клиентов.
2. Контроль за соблюдением стандартов обслуживания.
3. Выделите основные задачи стандартов.
4. Обоснуйте критерии стандартов обслуживания.

Тема 12. Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны (ОПК-2)

Лекция.

Сущность и виды среды. Внешняя и внутренняя среда организации

Внешняя среда воздействия. Внутреннее окружение: подразделения, другие группы, ресурсы и оборудование внутри вашей компании. Внутреннее окружение поддается управлению и контролю.

Внешняя среда включает: ближнее и дальнее окружение (микросреда) состоит из фирм и объединений, с которыми компания взаимодействует, и включает потребителей, поставщиков, партнеров, конкурентов и другие группы.

Факторы среды косвенного воздействия. Понятие внутренних и внешних контроль. Преимущества и недостатки внутреннего и внешнего контроля. Главные условия обеспечения эффективности контроля: регулярность. Мониторинг работы со стороны менеджера; оценка работы методом «Тайный покупатель»; включение результатов контроля в систему оплаты труда, а также в результаты ежегодной аттестации персонала; предоставление сотрудникам развивающей обратной связи по итогам контроля со стороны непосредственного руководителя.

Практическое занятие.

1. Факторы, влияющие на сервисную деятельность.
2. Поведение потребителей.
3. Принципы формирования правильного представления о поведении потребителей.
4. Мотивы покупательского поведения.
5. Воздействие культуры на поведение потребителей.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучите и обоснуйте влияние корпоративной культуры как фактора повышения качества обслуживания потребителей (общие цели, коллективные ценности, харизматические лидеры, жесткие позиции на рынке, контроль сотрудников с помощью социальных средств).
2. Проведите детальный разбор сильных и слабых моментов в работе сотрудника с формулировкой конкретных рекомендаций по улучшению качества работы.

Тема 13. Неисправности аварийного порядка и сроки их устранения (ОПК-2)

Лекция.

Виды неисправностей аварийного порядка. Учет заявок населения. Действия обслуживающего персонала при возникновении неисправностей аварийного порядка. Взаимодействие аварийно-диспетчерских служб. Предельные сроки устранения неисправностей оборудования жилых домов. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания.

Практическое занятие.

1. Отработка навыков приема заявок по телефону.
2. Контроль срока исполнения заявок.
3. Формирование аварийно-ремонтной бригады при возникновении неисправностей.

Задания для самостоятельной работы.

1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).
2. Изучение нормативной и законодательной базы.
3. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.
4. Конспектирование материала по теме.
5. Написание рефератов по теме.
6. Составление глоссария.
7. Поиск и изучение информации по теме.
8. Проведение сравнительного анализа.

Тема 14. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммунальном хозяйстве (ОПК-2)

Лекция.

Теория конфликта. Причины и виды конфликтов. Структура и функции конфликта. Способы устранения конфликтов. Виды жалоб клиентов. Путь жалобы клиента. Технология работы с претензиями и жалобами клиентов. Причины возникновения претензий и жалоб клиентов. Способ обработки жалоб. Ошибки в обработке жалоб клиентов.

Практическое занятие.

1. Тренинг «Сервис и обслуживание. Как удержать клиента?»

2. Тренинг «Работа колл-центра».
3. Работа с жалобами-провокациями.
4. Пути разрешения конфликтных ситуаций в коллективе и с клиентами.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы:

1. Какое определение понятию «конфликт» вы можете дать?
2. Как Вы думаете, для чего необходимо изучать конфликты и поведение людей в конфликтной ситуации?
3. Какие сферы психики человека задействованы в конфликтной ситуации?
4. Можно ли жить без конфликтов? Почему?

Тема 15. Техническое обслуживание и ремонт инженерного оборудования (ОПК-2)

Лекция.

Теплоснабжение и центральное отопление. Децентрализованное теплоснабжение. Требования к теплосетям. Горячее (ГВС) и холодное (ХВС) водоснабжение. Требования к водопроводным сетям. Внутренние устройства газоснабжения. Безопасная эксплуатация газовых сетей. Канализация. Требования к канализационным сетям.

Практическое занятие.

1. Изучение требований к состоянию теплосетей.
2. Контроль состояния водопроводных сетей.
3. Контроль состояния внутренних устройств газоснабжения.
4. Отработка навыков проведения инструктажа по безопасной эксплуатации газовых сетей.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте ответы на вопросы:

1. Контроль состояния водопроводных сетей и выявление источников потерь.
2. Контроль соответствия показаний поквартирных счетчиков ГВС и ХВС.
3. Контроль сроков поверки (замены) счетчиков ГВС и ХВС.
4. Учет объема потребления энергоресурсов (электроэнергии).
5. Работа с жильцами многоквартирных домов по разъяснению содержания Постановления от 6 мая 2011 г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Тема 16. Этика и психология сервисной деятельности в ЖКХ (ОПК-2)

Лекция.

Понятие профессионального и делового этикета. Нормы и правила профессионального поведения этикета. Правила вербального этикета. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки. Понятие морально-психологического климата в коллективе. Межличностные взаимоотношения. Групповые нормы поведения. Соотношение общего и личного. Этические принципы взаимодействия «руководитель - подчиненный». Принципы этики взаимодействия с потребителями. Этика в профессиональной деятельности.

Практическое занятие.

1. Деловая игра «Организация презентаций новой услуги в сфере ЖКХ» с использованием подготовленных обучающимися деловых писем и сценариев телефонных переговоров.
2. Разработка сценария ведения телефонных переговоров.
3. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуг.

Задания для самостоятельной работы.

1. Основные психологические принципы взаимоотношений с клиентом.

2. Средства делового общения.
3. Правила обслуживания населения.
4. Работа с учебником и лекциями по вопросу «Специфика сервисных организаций и межличностного общения работников и потребителей в процессе оказания услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Тема 17. Жилищно-коммунальная санитария (ОПК-2)

Лекция.

Общая характеристика санитарного содержания и очистки. Жилищный кодекс РФ. ГОСТ Р 56195-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания придомовой территории, сбор и вывоз бытовых отходов.

СанПиН 2.1.2.2645-10. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. Классификация зданий (сооружений) по функциональному назначению и типам эксплуатационных режимов. Нормативно-техническое обеспечение эксплуатации. Техническое обслуживание инженерного оборудования. Техническое обслуживание строительных конструкций.

Практическое занятие.

Анализ нормативно-правовых документов по видам работ.

Составление основного списка требований охраны труда при проведении работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории.

Разработка мероприятий по антитеррористической безопасности на объектах ЖКХ.

Задания для самостоятельной работы.

1. Клининг и санитарное содержание объекта.
2. Технология и контроль выполнения работ по уборке помещений и мест общего пользования.
3. Технология и контроль выполнения работ по уборке прилегающей территории.
4. Внешнее благоустройство.
5. Технология и контроль выполнения работ по дезинсекции и дератизации.
6. Технологии и периодичность сезонной уборки.

Тема 18. Основные аспекты в планировании работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (ОПК-2)

Лекция.

Целевое планирование. Управление основными средствами и планирование ремонтов. Управление персоналом, включая расчет заработной платы. Управление финансами, в том числе бюджетирование, управление взаиморасчетами, бухгалтерский и налоговый учет, учет по МСФО формирование консолидированной отчетности.

Практическое занятие.

1. Планирование доходов и расходов на коммунальные услуги.
2. Планирование и финансирование капитального ремонта жилищного фонда.
3. Показатели рентабельности и определение налогооблагаемой прибыли.
4. Основные фонды и показатели эффективности их использования.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проанализируйте показатели эффективности использования оборотных средств.
2. Изучите и проанализируйте содержание финансового плана предприятия.

Тема 19. Организация и управление оказанием услуг и выполнением работ в многоквартирном доме (ОПК-2)

Лекция.

Система оказания услуг в сфере ЖКХ. Общее имущество в многоквартирном доме. Формирование годового плана содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме. Расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и выполнения работ, входящих в перечень услуг и работ, с указанием источников покрытия таких потребностей (в том числе с учетом рассмотрения ценовых предложений на рынке услуг и работ, смет на выполнение отдельных видов работ).

Практическое занятие.

1. Система продуктов и услуг в сфере ЖКХ.
2. Типовые задачи организации деятельности управляющих организаций.
3. Принципы формирования работ и услуг в сфере ЖКХ.
4. Схема договорно-правовых отношений между участниками начисления и учета ЖКУ.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ документов, регулирующие порядок пользования жилыми помещениями и придомовой территорией в РФ.
2. Анализ договора найма жилого помещения
3. Анализ договора на предоставление коммунальных услуг: содержание, порядок заключения, расторжения.

Тема 20. Управление и организация работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме (ОПК-2)

Лекция.

Общее собрание собственников в многоквартирном доме. Виды и формы собрания. Голосование на общем собрании. Порядок подготовки протоколов общего собрания собственников помещений многоквартирного дома. Взаимоотношения и управленческие механизмы взаимодействия с ТСЖ. Решения, связанные с состоянием объекта не-движимости, его обслуживанием и оплатой необходимых работ и услуг, включая работы на объектах повышенной опасности, ответственность при авариях, страховых случаях и других вопросах, связанных с управлением домом.

Практическое занятие.

Подготовьте аргументированные ответы:

1. Внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
2. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях ЖКХ?
3. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях ЖКХ?
4. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях ЖКХ.
5. Организация и проведение общего собрания собственников.
6. Организация взаимодействия всех субъектов жилищного фонда.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проанализируйте порядок формирования базы данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме.
2. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 21. Организация работ аварийно-ремонтной службы жилищного хозяйства (ОПК-2)

Лекция.

Нормативы численности руководителей, специалистов и служащих аварийно-ремонтной службы по функциям управления. Общее руководство. Диспетчерское обслуживание. Техническое руководство. Нормативы численности рабочих аварийно-ремонтной службы. Пример расчета коэффициента невыходов. Рекомендованное распределение нормативной численности рабочих аварийно-ремонтной службы по профессиям. Перечень районов температурных зон по Российской Федерации.

Практическое занятие.

1. Расчета нормативной численности руководителей, специалистов, служащих и рабочих аварийно-ремонтной службы.
2. Состав работ и профессий рабочих аварийно-ремонтной службы жилищного хозяйства.
3. ГОСТ Р 56037-2014 Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги диспетчерского и аварийно-ремонтного обслуживания. Общие требования.

Задания для самостоятельной работы.

1. Изучите «Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда», утвержденные Постановлением Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. № 170.

Подготовьте аргументируемые ответы на следующие вопросы:

1. В чем заключается аварийно-диспетчерское обслуживание многоквартирного дома
2. Что представляет собой аварийно-диспетчерское обслуживание многоквартирного дома?
3. Какие услуги входят в аварийное обслуживание многоквартирного дома?
4. Сроки устранения аварий?
5. Сроки и порядок устранения аварий на канализационной сети?

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

3 семестр

- текущий контроль – 98 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Введение. Роль сервиса в удовлетворении и потребностей человека.	Устный опрос	3	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

2.	Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества	Реферат	3	<p>Качество написания и защиты реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p>
3.	Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве.	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов</p>
4.	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса	Контрольная работа	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько не-дочетов или более 3 грубых ошибок</p>
5.	Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

6.	Виды услуг и формы обслуживания клиентов	Тестирование	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
7.	Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления	Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>1- менее 25% правильных ответов баллов не дает</p>
8.	Качество услуги как объект управления	Устный опрос	1	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

9.	Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
10.	Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
11.	Основные задачи стандартов обслуживания клиентов	Собеседование	2	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
12.	Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны	Выполнение практических заданий	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>2 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
13.	Неисправности аварийного порядка и сроки их устранения	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
14.	Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммунальном хозяйстве	Выполнение практических заданий	3	<p>3 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>2 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

15.	Техническое обслуживание и ремонт инженерного оборудования	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
16.	Этика и психология сервисной деятельности в ЖКХ	Тестирование	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
17.	Жилищно-коммунальная санитария	Опрос	3	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования
18.	Основные аспекты в планировании работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

19.	Организация и управление оказанием услуг и выполнением работ в многоквартирном доме	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
20.	Управление и организация работы с собственниками и и пользователями и помещений в многоквартирном доме	Тестирование	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
21.	Организация работ аварийно-ремонтной службы жилищного хозяйства	Тестирование(контрольный срез)	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
22.	Премияльные баллы		20	<ul style="list-style-type: none"> - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
23.	Ответ на экзамене		30	<p>10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно»;</p> <p>18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо»;</p> <p>25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично»</p>

24.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
25.	Итого за семестр	148	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 3. Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Цель практического занятия: провести анализ конкуренции и выявить ее роль на рынке услуг г. Тамбове.

Содержание работы.

Современное предприятие представляет собой сложную производственную социально-экономическую систему, состоящую из основного, вспомогательного и обслуживающего производств, которые состоят из многочисленных производственных и функциональных подразделений, выполняющих различные функции и задачи и объединенных единой целью – получение прибыли от производства и реализации продукции, удовлетворяющие те или иные потребности потребителей.

Организационные процессы на предприятии – это различные виды работ, направленные на достижение слаженности, согласованности при взаимодействии всех структур и компонентов, обеспечивающих бесперебойную и эффективную деятельность предприятия.

Цель деятельности предприятия – обеспечить необходимые условия для высокопроизводительной работы на каждом рабочем месте и на предприятии в целом на основе рационального сочетания всех элементов производства в пространстве и во времени.

Сфера услуг - это, с одной стороны ассортимент сервисных услуг, оказываемых населению, с другой - совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям.

Современные формы обслуживания приближают услугу к потребителю, сокращают время обслуживания, создают удобство потребления услуг. К таким формам относятся:

- 1) обслуживание потребителей в стационарных условиях;
- 2) обслуживание потребителей с выездом на дом;
- 3) бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя;
- 4) обслуживание с использованием обменных фондов товаров.

Таблица 1- Типы услуг в сфере сервиса

Таблица 2 – Классификация услуг

Существует возможность также классифицировать услуги по сегментам потребителей, по трудоемкости, по степени контакта с потребителем.

Таблица 3 - Матрица сегментации услуг (потребителей)

Задание № 1.

Проведите классификацию предприятий сферы сервиса, оказывающие услуги населению в г.Тамбове.

Задание № 2.

Проведите анализ работы предприятий сферы сервиса (согласно классификации из задания № 1), оказывающие услуги населению в г.Тамбове.

Задание № 3.

Перечислите достоинства и недостатки в работе предприятий сферы сервиса г.Тамбове.

Тема 8. Качество услуги как объект управления

Решение кейс-ситуации:

Разработайте план действий для решения действия для повышения качества сервиса на предприятии:

1. Вследствие низких компетенций работники компании часто не могут предоставить услуги или консультации на минимально необходимом уровне. В результате, из-за некачественного сервиса падает прибыль, а имидж компании может оказаться безнадежно испорченным. Провайдер интернет-ресурса, установил комплекс «Стахановец» и провел мониторинг качества обслуживания клиентов, как по телефону, так и в онлайн-чате.

2. Предложите решение сложившейся ситуации на предприятии:

Руководитель небольшой компании долгое время не мог отправиться в отпуск, опасаясь оставить сотрудников без присмотра.

В результате выяснилось, что сотрудники компании при работе с клиентами по причине своей некомпетентности в определенных вопросах переводили звонки на других специалистов. А некоторые сообщения от клиентов просто игнорировали. Эти действия привели к резкому росту негативных отзывов, снижению прироста новых пользователей и уходу многих старых лояльных клиентов

Тема 12. Влияние внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны

Решение кейс-ситуации:

Компания «ННН» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2013 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2012 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев - замена неисправных комплектующих, 7 случаев - некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая - перегорание предохранителей.

В 2013 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:

Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации – по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоем внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К 2013 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества - ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы:

- Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
- На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
- Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «ННН».

Тема 14. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммунальном хозяйстве

Задание 1: Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты обращения, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы обращения.

Задание 2. Произнесите фразу «Что Вы хотите мне сказать?» с какой-либо интонацией, слушатели должны определить, что вы при этом чувствуете или хотите выразить.

Задание 3. Произнесите фразу «Наша услуга одна из самых лучших» с различной интонацией: с раздражением, с сомнением, с равнодушием, с гордостью, с интересом, с восхищением, с напором, с пониманием. Слушатели должны определить, какая интонация вызывает большее желание сотрудничать.

3. Произнесите одну и ту же фразу сначала как обычную, а затем делая паузы и выделяя голосом значимые слова. Обратите внимание, как меняется смысл и стиль высказывания.

Контрольная работа

Тема 4. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса

1. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления.
2. Современное состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса РФ.
3. Действующий организационно-экономический механизм на предприятиях ЖКХ.
4. Основные организационные проблемы и пути их преодоления.
5. Издержки производства и себестоимость продукции в сфере ЖКХ.

Реферат

Тема 2. Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества

1. Основные механизмы управления городами в царской России.
2. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.
3. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.
4. Роль малых предприятий в сфере услуг.
5. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг ЖКХ.
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

7. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.
8. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе.
9. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
10. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв.
11. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

Собеседование

Тема 11. Основные задачи стандартов обслуживания клиентов

1. Раскройте понятие и составляющие «стандарты обслуживания» клиентов.
2. Критерии стандартов обслуживания на предприятиях сервиса.
3. Контроль за соблюдением стандартов обслуживания.
3. Выделите основные задачи стандартов.
4. Обоснуйте критерии стандартов обслуживания.
5. Идеология обслуживания.

Тестирование

Тема 6. Виды услуг и формы обслуживания клиентов

1. Какие бывают виды сервиса по времени обслуживания
 - а) предпродажный и послепродажный
 - б) гарантийный период
 - г) все варианты верны
2. Гарантийный сервис включает:
 - а) консультирование покупателей, определённая подготовка товара к продаже и эксплуатации
 - б) всю совокупность работ, необходимых для эксплуатации товара в период действия гарантийных обязательств его производителя
 - в) систему обслуживания клиентов
 - г) предоставление услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами
3. Послегарантийный сервис осуществляется за:
 - а) вознаграждение
 - б) обслуживание
 - в) плату
 - г) доброжелательность
4. Какие бывают виды сервиса по содержанию работ:
 - а) прямой и косвенный
 - б) все варианты верные
 - в) нет правильных ответов
 - г) жесткий и мягкий
5. Жёсткий сервис включает в себя:
 - а) весь комплекс интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией
 - б) расширение сферы полезности товара для него
 - в) сбор и обработку информации о дефектах
 - г) все услуги, связанные с поддержанием работоспособности, безотказности и заданных параметров работы товара
6. Понятие «фирменный сервис» – это:
 - а) обслуживание населения в различных сферах повседневной жизни
 - б) основная задача промышленного предприятия

в) предложение покупателям имеющегося товара или услуги и оказание им помощи в получении наибольшей пользы от приобретенного товара

г) отрасль народного хозяйства, занимающаяся производством и продажей готовой пищи и полуфабрикатов

7. Фирменный сервис рассматривается как

а) система обслуживания клиентов

б) система обеспечения

в) система мер

г) нет правильных ответов

8. Возрастающее значение фирменного сервисного обслуживания покупателей обусловлено следующей причине:

а) ростом конкуренции на все более насыщаемых товарных рынках

б) привлечение покупателей

в) поддержка и развитие продаж товара

г) информирование покупателя

9. В зависимости от функций, выполняемых предприятиями ресторанного хозяйства, различают вид обслуживания такой как:

а) обслуживание с потреблением продукции непосредственно на предприятии ресторанного хозяйства

б) обслуживание с доставкой и реализацией кулинарной продукции для потребления по месту работы, учебы, отдыха, досуга, на транспорте

в) обслуживание с потреблением кулинарной продукции и полуфабрикатов дома

г) все ответы верны

10. Мягкий сервис включает:

а) обеспечение производителю максимума возможного от товара в любой ситуации

б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него

в) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы

г) не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем

11. Основной функцией современного фирменного сервиса являются:

а) усложнением процесса эксплуатации товара/услуги

б) возрастанием желаний покупателей иметь возможности решения проблем, возникающих в процессе использования приобретенного товара

в) поддержка и развитие продаж товара

г) созданием и профилизацией сервисных центров

12. Форма обслуживания потребителей – это:

а) способ реализации потребителем продукции общественного питания.

б) организационный прием, который состоит из разновидностей или сочетания методов обслуживания

в) Бесконтактное обслуживание не предполагает непосредственного общения потребителя и исполнителя услуги.

г) нет верного ответа

13. Современные формы обслуживания приближают услугу к потребителю, сокращают время обслуживания, создают удобство потребления услуг. К таким формам относятся:

а) обслуживание потребителей с выездом на дом

б) обслуживание потребителей в стационарных условиях

в) обслуживание с использованием обменных фондов товаров

г) все варианты верны

14. К основным услугам гостиничного сервиса относиться:

- а) проживание и питание
- б) уборка
- в) развлечение
- г) нет верного ответа

15. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- а) бар
- б) вызов скорой помощи
- в) казино
- г) ремонт и чистка обуви

Тема 7. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления

1. Лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, услугами управления, и потребляющее коммунальные услуги, называется

- А) заказчик
- Б) потребитель услуг
- В) распределитель

2. Коммунальная услуга горячего водоснабжения потребителей в многоквартирном доме осуществляется в соответствии с законодательством РФ и должна обеспечивать А) круглосуточное, бесперебойное горячее водоснабжение в течение года

- Б) круглосуточное, бесперебойное горячее водоснабжение в течение суток
- В) круглосуточное, бесперебойное горячее водоснабжение в течение дня

3. Исполнитель информирует потребителей

- А) об адресах и номерах телефонов аварийно-ремонтной службы исполнителя
- Б) о номерах телефонов диспетчерской, аварийно-ремонтной службы исполнителя
- В) об адресах и номерах телефонов диспетчерской, аварийно-ремонтной службы исполнителя

4. При осуществлении непосредственного управления многоквартирным домом собственниками помещений в данном доме лица, выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме несут ответственность перед.....

- А) заказчиком работ
- Б) исполнителем работ
- В) собственниками помещений

5. Управляющая организация, товарищество собственников жилья либо жилищный кооператив, осуществляющие управление многоквартирным домом осуществляет контроль качества коммунальных ресурсов и непрерывность их подачи

- А) до стены здания
- Б) до границ общего имущества в многоквартирном доме
- В) до границы балансовой ответственности

6. Техническое обслуживание здания включает комплекс работ по.....

- А) поддержанию в исправном состоянии элементов и внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств
- Б) поддержанию в исправном состоянии элементов и внутридомовых систем, заданных параметров, оборудования и технических устройств
- В) поддержанию в исправном состоянии элементов и внутридомовых систем, оборудования и технических устройств

7. Лицо, оказывающее потребителю услуги управления многоквартирным домом, называется.....

- А) потребителем
- Б) исполнителем

В) распорядитель

8. Услуга теплоснабжения должна оказываться....

А) круглосуточно, непрерывно в течение отопительного периода, есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими суток.

Б) круглосуточно, непрерывно в течение отопительного периода, есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими 48 часов.

В) круглосуточно, непрерывно в течение отопительного периода, есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, установленную нормами. 9. Исполнитель обеспечивает, в соответствии с законодательством РФ, учет и контроль поставляемых ресурсоснабжающими организациями

А) на границу раздела (балансовая ответственность)

Б) в здание многоквартирного жилого дома

В) в точку поставки коммунальных услуг

10. При управлении многоквартирным домом товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом указанные товарищество или кооператив несут ответственность за

А) содержание общего имущества в данном доме

Б) предоставление коммунальных услуг

В) ограничение предоставления коммунальных услуг

11. Какие из перечисленных документов являются документами длительного хранения:

А) проектно-сметная документация

Б) журналы заявок жителей

В) акты технических осмотров

12. Контроль за техническим состоянием следует осуществлять путем проведения.....

А) осенних и летних осмотров

Б) плановых и внеплановых осмотров

В) постоянных и временных

Тема 16. Этика и психология сервисной деятельности в ЖКХ

Укажите один или несколько вариантов ответов.

1. В настоящее время, согласно Конституции РФ и Жилищному кодексу РФ, жилищный фонд следует подразделять на следующие виды:

а) частный жилищный фонд ;

б) государственный жилищный фонд;

в) муниципальный жилищный фонд;

г) объединенный фонд.

2. На сегодняшний день структура жилищного фонда муниципального образования включает жилые дома и общежития различных форм юридической собственности:

а) частный жилищный фонд, принадлежащий на праве собственности гражданам, а также юридическим лицам — частным организациям;

б) смешанный жилищный фонд, находящийся в общей собственности нескольких собственников (юридических и физических лиц, жилищных, жилищно-строительных кооперативов, товариществ собственников жилья и других объединений собственников);

в) государственный жилищный фонд, находящийся в ведении государственных унитарных предприятий и государственных учреждений;

г) муниципальный жилищный фонд, принадлежащий на праве собственности муниципальному образованию;

д) все варианты верны.

3. Верно ли утверждение, что ЖК РФ жилищный фонд - это совокупность всех жилых помещений, находящихся на территории Российской Федерации.

а) да; б) нет.

4. Укажите верное определение понятие «Сервис»:

а) обслуживание населения или предоставление ему услуг. Реализация сервиса осуществляется через сферу услуг с ее наиболее развитым компонентом – сферой обслуживания;

б) услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя.

в) нет верного ответа.

5. Выделите основные функции сервиса:

а) доведение до потребителя материальных и нематериальных благ в соответствии с индивидуальными вкусами и запросами путем предоставления соответствующих услуг;

б) обслуживание процесса их потребления;

в) создание условий для быта отдыха и досуга,

г) способствование увлечения свободного времени и рациональному его использованию;

д) все варианты верны.

6. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на:

а) материальные услуги;

б) социально-культурные услуги;

в) обслуживающие услуги.

7. Укажите верное определение понятие «Производственная сфера»

а) совокупность отраслей, продукция которых выступает в виде определенной целесообразной деятельности (интеллектуального продукта, услуги и др.), которые непосредственно связаны с удовлетворением потребностей людей в продуктах нематериального характера или услугах;

б) совокупность отраслей материального производства, в которых создаются материальные блага - средства производства, предметы потребления;

в) нет верного ответа.

8. Согласно, какой (автора) теории, главное в классификации сферы услуг - на кого (на что) направлены услуги и являются они осязаемыми или нет:

а) Ф. Тейлора;

б) Ф. Ловелока;

в) Г. Аванесовой.

9. Форма обслуживания клиентов – это:

а) способ предоставления услуг потребителю;

б) разновидность услуг; в) нет правильного варианта ответа.

10. Укажите отличительные особенности услуг:

а) неосязаемость, нельзя хранить, это деятельность, изменчивость;

б) конкретные материальные действия, направленные на исполнителя;

в) модель, стандарты, правила обслуживания;

г) нет верного варианта.

Устный опрос

Тема 1. Введение. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

1. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».

2. Объясните выражение «Услуга как форма, сервис как содержание».

3. Почему малые предприятия в сфере сервиса имеют преимущества?

4. Что означает выражение «вторичность сферы услуг»?

5. Как вы понимаете выражение «комплексные нормативы потребления услуг»?

6. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?

Тема 8. Качество услуги как объект управления

1. Качество услуг определяется их потребительскими свойствами.
2. Качество услуг и обслуживания характеризуется показателями качества.
3. Показатель качества услуги (обслуживания).
4. Показатели назначения и их характеристика.
5. Показатели безопасности и их характеристика.
6. Показатели экологической безопасности.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ОПК-2)

1. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.
2. Понятие и специфика «фирменный сервис».
3. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.
4. Общие принципы федерального законодательства в жилищной сфере.
5. Определение налогооблагаемой прибыли.
6. Основные фонды и показатели эффективности из использования.
7. Основные этапы реформирования ЖКХ.

Типовые задания для экзамена (ОПК-2)

1. Разработайте схему договорно-правовых отношений между участниками начисления и учета ЖКУ.
2. Анализ типовых задач организации деятельности управляющих организаций.
3. Разработайте требования к качеству коммунальных услуг.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ОПК-2	Демонстрирует полные знания для осуществляет основных функции управления предприятия сервиса и туризма. Полностью умеет применить управленческие навыки в профессиональной сфере. ¶Полностью владеет навыками разработки и реализации управленческих решений проблемных ситуаций.¶
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-2	Демонстрирует значительные знания для осуществляет функций управления предприятия сервиса и туризма. Умеет применить управленческие навыки в профессиональной сфере. ¶Владеет навыками разработки и реализации управленческих решений проблемных ситуаций.¶
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-2	Демонстрирует частичные знания для осуществляет функций управления предприятия сервиса и туризма. Частично умеет применить управленческие навыки в профессиональной сфере. ¶Частично владеет навыками разработки и реализации управленческих решений проблемных ситуаций.¶
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-2	Не демонстрирует знания для осуществления функций управления предприятия сервиса и туризма. Не умеет применить управленческие навыки в профессиональной сфере. ¶Не владеет навыками разработки и реализации управленческих решений проблемных ситуаций.¶

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.
2. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

6.2 Дополнительная литература:

1. Кожевников С. А. Жилищно-коммунальное хозяйство региона: состояние, проблемы, перспективы : монография. - Вологда: ИСЭРТ РАН, 2015. - 141 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499586>
2. Ускова Т. В., Барабанов А. С. Жилищно-коммунальное хозяйство муниципалитета: состояние, проблемы, тарифное регулирование : препринт. - Вологда: ИСЭРТ РАН, 2013. - 88 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499732>
3. Жилищно-коммунальное хозяйство: 10 важных тем. - Москва: Редакция "Российской газеты", 2019. - 159 с.
4. Брякин С. Н., Кузнецов И. А. Эволюция региональной инфраструктуры: доминирование сферы ЖКХ : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г. Р. Державина], 2012. - 141 с.

5. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Экономические отношения в ЖКХ на муниципальном уровне : Монография. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2006. - 202с.
6. Кузина, О. Н. Функционально-комплементарные модели управления в строительстве и ЖКХ на основе BIM : монография. - 2024-07-01; Функционально-комплементарные модели управления в строительстве и ЖКХ на основе BIM. - Саратов: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2017. - 171 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/73771.html>
7. Иванов А. Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ : научно-популярное издание. - Москва: Альпина Паблицер, 2016. - 200 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279517>
8. Стукалов А.В. Полномочия органов местного самоуправления в сфере ЖКХ : вопросы теории и практики : монография. - М.: Проспект, 2015. - 174 с.
9. Самосудова, Н. В. Основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ : методические указания к практическим занятиям и выполнению самостоятельной работы по дисциплине «основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.10 «жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». - 2024-07-01; Основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2017. - 20 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72604.html>
10. Кузина, О. Н. Моделирование автоматизированных систем обработки информации в ЖКХ с использованием сервисов информационной безопасности : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Моделирование автоматизированных систем обработки информации в ЖК. - Москва: МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2019. - 51 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/95522.html>
11. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ.. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Ростов н/Д: МарТ, [Феникс], 2010. - 254 с.
12. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

6.3 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» - <http://www.intuit.ru/>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания - www.monographies.ru
4. Научно-практический юридический журнал «Актуальные проблемы российского права» - http://www.nbpublish.com/apmag/view_page_231.html
5. Официальный сайт министерства экономического развития и торговли РФ - www.economy.gov.ru
6. Официальный сайт правительства РФ - www.government.gov.ru
7. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <https://www.gks.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 Microsoft Corporation 25.07.2017 12.0.4518.1014 7-Zip 9.20

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информιο» . – URL: <https://www.informio.ru>
2. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.