

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.В.3 Управление объектами сервиса

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

**Автор программы:**

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.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	25
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	27
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	28

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-4 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

ПК-6 Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей

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

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управление многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления), 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
	ПК-4 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности сервисного предприятия и предпочтений потребителя
	ПК-6 Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей	Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации

### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-4 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	Заочная (семестр)
		8	8
1	Организационно-управленческая практика	+	+

ПК-6 Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей

№	Наименование	Форма обучения
— / —	— / —	— / —

п/п	дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Очная (семестр)			Заочная (семестр)		
		5	7	8	5	7	8
1	Организационно-управленческая практика			+			+
2	Организация обслуживания на предприятиях сервиса	+			+		
3	Формирование клиентурных отношений в сервисе		+			+	

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Управление объектами сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Управление объектами сервиса» изучается в 4 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)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
Контактная работа	48	10
Лекции (Лекции)	16	4
Практические (Практ. раб.)	32	6
Самостоятельная работа (СР)	60	125
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	
4 семестр								
1	Система управления жилищным фондом	1	-	8	1	6	12	Собеседование; Подготовка электронной презентации
2	Экономико-правов ое обеспечение управления жилищным фондом	4	1	6	-	8	12	Собеседование; Подготовка электронной презентации

3	Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления	2	-	2	1	6	12	Собеседование; Реферат; Тестирование
4	Основные аспекты планирования работ и услуг по содержанию общего имущества	2	1	2	2	8	12	Опрос; Эссе
5	Организация и управление оказанием услуг на объектах сервиса	2	-	2	1	8	11	Собеседование; Подготовка электронной презентации
6	Планирования работ и услуг	1	1	4	-	8	22	Опрос; Собеседование
7	Организация расчетов за услуги и управление работами	2	-	4	1	8	22	Собеседование; Опрос
8	Управление оказанием услуг и выполнением работ	2	1	4	-	8	22	Опрос; Тестирование

### Тема 1. Система управления жилищным фондом (ПК-4)

#### Лекция.

Рыночный базис формирования экономических отношений в сфере ЖКХ. Экономические интересы субъектов рыночного хозяйства. Экономические основы жилищных и общественных объединений. Основные цели и задачи по управлению 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 жилья на современном этапе.

#### Задания для самостоятельной работы.

Изучить порядок определения перечня объектов общего имущества в МКД и их границ.

### Тема 2. Экономико-правовое обеспечение управления жилищным фондом (ПК-6)

#### Лекция.

Экономические и правовые принципы и процессы развития управления в ЖКХ. Формирование рыночных механизмов и инструментов для эффективного управления жилищным фондом. Нормативно-правовое регулирование развития и реформирования ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

#### Практическое занятие.

1. Общие принципы федерального законодательства в жилищной сфере.
2. Нормативно-правовое регулирование содержания и ремонта общего имущества в МКД

#### Задания для самостоятельной работы.

Изучите функции Государственного жилищного надзора.

### Тема 3. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления (ПК-4)

### **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.**

Система управления и организационные аспекты в сфере.

Сущность себестоимости эксплуатации жилищного фонда.

Экономическая сущность производственных фондов жилищно-коммунального хозяйства и их состав, структура, источники формирования.

Состав и структура оборотных средств, источники их формирования.

Формирование чистой прибыли на предприятиях ЖКХ.

Механизм управления финансами предприятия.

Планирование затрат на производство и реализацию продукции.

### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1 Изучите специфику планирования доходов и расходов на жилищно-коммунальные услуги.
- 2 Рассмотрите экономическую сущность производственных фондов жилищно-коммунального хозяйства и изучите их состав, структура, источники формирования.

## **Тема 4. Основные аспекты планирования работ и услуг по содержанию общего имущества (ПК-6)**

### **Лекция.**

Целевое планирование 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.**

**Планирование доходов и расходов на коммунальные услуги.**

Планирование и финансирование капитального ремонта жилищного фонда.

Показатели рентабельности и определение налогооблагаемой прибыли.

Основные фонды и показатели эффективности из использования.

Показатели эффективности использования оборотных средств.

Содержание финансового плана предприятия.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Составьте схему договорно-правовых отношений между участниками начисления и учета ЖКУ.

## **Тема 5. Организация и управление оказанием услуг на объектах сервиса (ПК-6)**

### **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 ЖК
- 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.
- 5 Документы, регулирующие порядок пользования жилыми помещениями и придомовой территорией в РФ.

6 Договор найма жилого помещения.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Изучите судебную практику по взысканию задолженностей за ЖКУ. Составьте организационно-экономический план (способы, порядок и условия) взыскания задолженности за жилое помещение и коммунальные услуги: способы, порядок и условия.

### **Тема 6. Планирования работ и услуг (ПК-6)**

#### **Лекция.**

Управление основными средствами и планирование ремонтов. Виды ремонтов. Договора с подрядными организациями. Техническое сопровождение по безопасности проведения ремонтных работ. Контроль при проведении ремонтных работ.

#### **Практическое занятие.**

Требования к качеству коммунальных услуг. Порядок оказания минимального перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Составьте примерный план порядка подготовки протоколов общего собрания собственников помещений многоквартирного дома.

### **Тема 7. Организация расчетов за услуги и управление работами (ПК-4)**

#### **Лекция.**

Виды коммунальных услуг. Исполнители коммунальных услуг. Договор предоставления коммунальных услуг. Организация и осуществление расчетов за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, включая услуги и работы по управлению многоквартирным домом, и коммунальные услуги. Требования к качеству коммунальных услуг. Расчёты за услуги ненадлежащего качества. Начисление обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

#### **Практическое занятие.**

1. Порядок расчета за коммунальные услуги, потребителя на общедомовые нужды.
2. Порядок начисления платы за коммунальные услуги при отсутствии приборов учета.
3. Установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Изучите порядок взыскания задолженности за жилое помещение и коммунальные услуги: способы, порядок и условия.

### **Тема 8. Управление оказанием услуг и выполнением работ (ПК-6)**

#### **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 недвижимости, 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.**

1. Порядок формирования базы данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме.
  2. Организация и проведение общего собрания собственников.
- Организация взаимодействия всех субъектов жилищного фонда.



1 1. Порядок формирования базы данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме.

2 2. Организация и проведение общего собрания собственников.

Организация взаимодействия всех субъектов жилищного фонда.

### **Задания для самостоятельной работы.**

Изучите судебный порядок урегулирования споров собственников жилищного фонда.

## **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

### **4.1. Распределение баллов:**

#### **4 семестр**

- текущий контроль – 50 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	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Система управления жилищным фондом	Собеседование	5	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.

		Подготовка электронной презентации	5	<p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки.</p> <p>2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p>
2.	Экономико-правовое обеспечение управления	Собеседование	5	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.

	жилищным фондом	Подготовка электронн ой презентац ии	4	<p>4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки.</p> <p>2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p>
3.	Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления	Собеседование	1	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.
		Реферат	4	<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> <p>5- 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> <p>4-Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы</p> <p>3-Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод</p> <p>2-Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод</p>

		<b>Тестирование(контрольный срез)</b>	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>
4.	Основные аспекты планирования работ и услуг по содержанию общего имущества	Опрос	2	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul>

		Эссе	4	<p>Эссе – самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем в рамках практического занятия (тема может быть проработана с использованием дополнительной литературы в рамках самостоятельной работы при подготовке к контактной работе). Цель написания эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках социологии образования, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Структура эссе включает введение (суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически); основную часть (теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса, предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу); заключение (обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения).</p> <p>2 балла – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к написанию эссе информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свою точку зрения, приводить примеры из наследия классиков социологии, из жизни общества, современных социологических теорий.</p> <p>1 балл – студент владеет теоретическим материалом по теме эссе, не всегда может сформулировать свою точку зрения, текст эссе не проиллюстрирован примерами</p> <p>Если студент не представил эссе или эссе не отвечает вышеперечисленным критериям баллы не начисляются.</p>
5.	Организация и управление оказанием услуг на	Собеседование	1	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.

	объектах сервиса	Подготов ка электронн ой презентац ии	4	<p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки.</p> <p>2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы</p>
6.	Планирования работ и услуг	Опрос	2	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание.</li> </ul>

		Собеседование	3	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.
7.	Организация расчетов за услуги и управление работами	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.
		Опрос	3	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание</li> </ul>
8.	Управление оказанием услуг и выполнением работ	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования времени, отведенного на задание</li> </ul>
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. 8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов. 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. 4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок

9.	Премиальные баллы	20	- 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
10.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно»; 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо»; 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично»
11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	20	Промежуточное тестирование (по всему курсу 30 вопросов)
12.	Итого за семестр	100	

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

### Опрос

Тема 4. Основные аспекты планирования работ и услуг по содержанию общего имущества

Вопросы для опроса:

1. Назовите направления деятельности по управлению многоквартирным домом.
2. Что входит в обслуживание и ремонт МКД?
3. В чём заключается специфика организации ЖКХ?
4. Как осуществляется расчет заработной платы?
5. Обозначьте функции, которые реализует бюджетирование.

Вопросы для собеседования:

- 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 из использования.
- 5 Показатели эффективности использования оборотных средств.
- 6 Содержание финансового плана предприятия.

Тема 6. Планирования работ и услуг



1. Назовите виды жилищно-коммунальных услуг.
2. От чего зависит состав предоставляемых коммунальных услуг?
3. Что не подразумевают услуги в сфере ЖКХ?
4. Что относится к общему имуществу в многоквартирном доме?
5. Что необходимо для составления плана мероприятий по содержанию дома, собственникам (товариществу)?

#### Тема 7. Организация расчетов за услуги и управление работами

1. Назовите виды и исполнители коммунальных услуг.
2. На какие условные группы можно разделить работы по содержанию общего имущества?
3. Каково основное назначение подсистемы взаиморасчетов?
4. В каком законодательном акте рассматривается вопрос прав и обязанностей потребителя жилищно-коммунальных услуг?
5. Обязаны ли коммунальщики возмещать не только материальный, но и моральный вред в случае если убытки случились из-за того, что коммунальная услуга оказалась ненадлежащего качества?

#### Тема 8. Управление оказанием услуг и выполнением работ

Вопросы для опроса:

1. Что входит в состав базы данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме?
2. Кто относится к пользователям жилых помещений?
3. В чём заключается порядок проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме?
4. Что относится к энергетическим предприятиям?
5. На какие три сектора делятся отрасли ЖКХ по конкурентному потенциалу?

Вопросы для собеседования:

1. Система управления и организационные аспекты в сфере ЖКХ.
2. Проблемы развития системы ЖКХ.
3. Сложность управления жилищным фондом.
4. Значимость собрания собственников жилья в МКД.

### Подготовка электронной презентации

#### Тема 1. Система управления жилищным фондом

- 1 Ремонтпригодность зданий и их элемен
- 2 Система ремонтов.
- 3 Отличие текущего и капитального ремонтов. Их периодичность
- 4 Содержание системы технической эксплуатации жилых зданий
- 5 Состав работ при эксплуатации внутридомового газового оборудования
- 6 Состав технико - экономических показателей, характеризующих жилищный фонд
- 7 Характеристика и классификация отказов конструкций. Распределение отказов по периодам эксплуатации.

#### Тема 2. Экономико-правовое обеспечение управления жилищным фондом

1. Механизм управления финансами предприятия.
2. Муниципальный жилищный контроль и его функции.
3. Нормативно-правовое регулирование содержания и ремонта общего имущества в МКД.
4. Общие принципы федерального законодательства в жилищной сфере.

5. Определение налогооблагаемой прибыли.
  6. Основные фонды и показатели эффективности из использования.
- Основные этапы реформирования ЖКХ.

#### Тема 5. Организация и управление оказанием услуг на объектах сервиса

- 1 Сущность себестоимости эксплуатации жилищного фонда.
- 2 Экономическая сущность производственных фондов жилищно-коммунального хозяйства и их состав, структура, источники формирования.
- 3 Состав и структура оборотных средств, источники их формирования.
- 4 Формирование чистой прибыли на предприятиях ЖКХ.
- 5 Механизм управления финансами предприятия.
- 6 Планирование затрат на производство и реализацию продукции.

### Реферат

#### Тема 3. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления

- 1 Экономические отношения в сфере ЖКХ на территории Тамбовской области.
- 2 Жилищно-коммунальное хозяйство и его проблемы.
- 3 Фонд содействия реформированию ЖКХ.
- 4 Методы и критерии оценки эффективности энергосбережения.
- 5 Экономика жилищного фонда.
- 6 Функции и роль управляющих компаний.
- 7 Правовое регулирование жилищных отношений.
- 8 Основные задачи департамента жилищно-коммунального хозяйства.
- 9 Основания возникновения жилищных правоотношений.
- 10 Государственный контроль за эксплуатацией и сохранностью жилищного фонда.
- 11 Контроль в сфере ЖКХ: общественный и государственный.
- 12 Роль Федеральной Антимонопольной Службы в сфере ЖКХ.
- 13 Региональная Энергетическая Комиссия Тамбовской области.

### Собеседование

#### Тема 1. Система управления жилищным фондом

Вопросы для опроса:

- 1 Права собственников помещений в отношении общего имущества в многоквартирном доме.
- 2 Основные цели, задачи и функции управления многоквартирным домом.
- 3 Анализ существующих организационно-правовых форм и структур управления ЖКХ на муниципальном уровне.
- 4 Назовите 3 основные характерные черты жилищно-коммунальных услуг.
- 5 Что подразумевает активизация позиций населения?
- 6 Какими причинами обусловлено зарождение и развитие рыночной системы?
- 7 Дайте определение понятию «общественная экономика».
- 8 Какое понятие носит определение «основное звено реформирования ЖКХ в рыночных условиях»?

Вопросы для собеседование:

1. Сфера ЖКХ как социально-экономическая система.
2. основные этапы реформирования ЖКХ.
3. Формы собственности и использования жилья на современном этапе.

## Тема 2. Экономико-правовое обеспечение управления жилищным фондом

### Вопросы для опроса:

1. Какой орган является центральным органом управления жилищно-коммунальным хозяйством, в число которых входит жилищный фонд?
2. На какие формы подразделяется жилищный фонд в зависимости от формы собственности ?
3. Сколькими управляющими организациями может управляться многоквартирный дом?
4. Какое понятие носит следующее определение : «комплексная отрасль права, которая содержит нормы различных отраслей права: гражданского, административного, земельного и т.д.»?
5. Перечислите перспективные направления государственной жилищной политики.

### Вопросы для собеседования:

1. Роль управляющей компании в ЖКХ
2. Виды форм жилищного фонда и их значение.

## Тема 3. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления

### Вопросы для опроса:

1. Каковы основные проблемы, сдерживающие развитие отрасли жилищно-коммунального хозяйства?
2. Что является конечным результатом функционирования организационно-экономического механизма управления ЖКХ?
3. В чём состоит суть пути преодоления проблем в ЖКХ на государственном уровне?
4. Дайте определение понятию «издержки»
5. Что представляет собой «Себестоимость услуг ЖКХ»?

### Вопросы для собеседования:

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.
6. Механизм управления финансами предприятия.
7. Планирование затрат на производство и реализацию продукции.

## Тема 5. Организация и управление оказанием услуг на объектах сервиса

### Вопросы для опроса

1. Дополните предложение правильным ответом. При расчете амортизации, можно указать не только метод расчета, но и необходимость применения графика распределения суммы годовой амортизации по .....
2. Какой управленческий учёт ведётся для предприятий холдинговой структуры по всем организациям, входящим в холдинг?
3. Перечислите виды услуг и работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
4. Кто выполняет работы по капитальному ремонту в МКД?
5. Что предполагает договор подряда?

### Вопросы для собеседования:

1. Роль собственников помещений в решении вопросов по управлению МКД.
2. Насколько необходим годовой план содержания и ремонта общего имущества.
3. ТСЖ как регулятор отношений по вопросам общего имущества МКД.

### Тема 6. Планирования работ и услуг

- 1.«Платить – не платить за капитальный ремонт?»
2. Жилищно-коммунальное хозяйство и энергосбережение.
3. Целевое планирование управления многоквартирным домом.
4. Финансовое и административное управление общим имуществом МКД.
5. Очередность проведения капитального ремонта.
6. Выбор способа формирования фонда капитального ремонта.
7. Изменение способа формирования фонда капитального ремонта.

### Тема 7. Организация расчетов за услуги и управление работами

- 1.Порядок расчёта платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды.
2. Взыскание задолженности за жилое помещение и коммунальные услуги: способы порядок и условия.
3. Совершенствование организационно-экономического механизма управления жилищно-коммунальным хозяйством.
- 4.Калькуляция себестоимости в ЖКХ.

## Тестирование

### Тема 3. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления

#### ТЕСТ №1

вопрос1::любая гражданская хозяйственная деятельность, которая – несмотря на рентабельность – не ориентирована на прибыль, и ставит перед собой задачу осуществления общественной миссии:

- а) обслуживание
- б) договорная деятельность
- в) общественное благо
- г) общественная экономика

вопрос2::совокупность всех жилых помещений, находящихся на территории российской федерации:

- а) жилищный фонд
- б) федеральный фон
- в) инфраструктура
- г) общее имущество

вопрос3::некоммерческая организация, объединение собственников помещений в многоквартирном доме:

- а) жку
- б) нко
- в) мкд
- г) тсж

вопрос4::к экономическим субъектам не относят:

- а) домашние хозяйства
- б) предприятия
- в) коммерческие организации
- г) нко

вопрос5:: в сферу управления департамента жилищно-коммунального хозяйства не входит:

- а) жилищный фонд
- б) тепло– и энергоснабжение
- в) водообеспечение и водоотведение
- г) управление загородным посёлком

вопрос6::какой формы жилищного фонда не существует:

- а) частный жилищный фонд
- б) государственный жилищный фонд
- в) военный жилищный фонд
- г) муниципальный жилищный фонд

вопрос7:: перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение осуществляется:

- а) органом местного самоуправления
- б) органом власти субъекта российской федерации
- в) федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии

вопрос8::размер платы за жилое помещение устанавливается:

- а) в зависимости от категории многоквартирного дома
- б) в размере, обеспечивающем содержание общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями
- в) в зависимости от процента износа многоквартирного

вопрос9::процесс услуги подвержен изменению качественных характеристик в зависимости от того, кто, когда, где и как ее предоставляет. Это характеристика:

- а) непостоянства качества услуги
- б) неосязаемости услуг
- в) осязаемости услуг
- г) неотделимых услуг

вопрос10::любая деятельность или благо, которую один субъект хозяйственных отношений может предложить другому субъекту в неосязаемой форме и без прав овладения собственностью.

- а) обслуживание
- б) договорная деятельность
- в) продажа
- г) услуга

## Тема 8. Управление оказанием услуг и выполнением работ

### ТЕСТ №2

вопрос1::Специальный орган, осуществляющий государственный контроль в жилищно-коммунальном хозяйстве:

- а) общественный мониторинг
- б) орган местного самоуправления
- в) жилищно-эксплуатационная организация
- г) государственная жилищная инспекция

вопрос2::Государственное управление в области строительства и жилищно-коммунального хозяйства осуществляют:

- а) Министерство строительства
- б) Министерство жилищно-коммунального хозяйства
- в) Министерство регионального развития Российской Федерации
- г) Федеральная служба по строительству

вопрос3::Служба, осуществляющая свою деятельность по регулированию естественных монополий законодательством Тамбовской области:

- а) ФСТ России
- б) Федеральная служба по финансовым мониторингам
- в) РЭК
- г) ФАС России

вопрос4::Функции контроля и надзора за соблюдением антимонопольного законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства по регулированию тарифов(цен) осуществляет:

- а) Федеральная служба по тарифам
- б) Федеральная антимонопольная служба
- в) Федеральное агентство по антимонопольному контролю
- г) Федеральная служба по экономическому развитию

вопрос5::Что из перечисленного входит в комплекс работ по капитальному ремонту?

- а) восстановление технических характеристик обсадных колонн, цементного кольца, призабойной зоны, интервала перфорации
- б) исследование скважин
- в) оснащение скважин скважным оборудованием при вводе в эксплуатацию
- г) ликвидация скважин

вопрос6::Одно из основных изменений внесённое в жилищное законодательства Федеральным законом от 25.12.2012 N 271-ФЗ

- а) Введена обязанность собственников многоквартирных домов участвовать в формировании фондов капитального ремонта
- б) Взносы на кап. ремонта должны вносить собственники как жилых, и нежилых помещений в МКД
- в) В случае признавая МКД аварийным ли подлежащим к сносу или реконструкции средства фонда капитального ремонта используются на цели сноса или реконструкции этого МКД

вопрос7::Для какого вида работ не могут использоваться средства фонда капитального ремонта?

- а) услуги и (или) работы по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме
- б) утепление и ремонт фасада
- в) услуги по строительному контролю
- г) погашения кредитов, займов, полученных и использованных в целях оплаты оказанных услуг, работ

вопрос8::Какой из вариантов ответа не относится к функциям регионального оператора?

- а) аккумулирование взносов на капитальный ремонт, уплачиваемых собственниками помещений в МКД

б) аккумулирование взносов на капитальный ремонт, уплачиваемых собственниками помещений в МКД

в) проведение государственной экспертизы проекта

вопрос9::В оценке технического состояния оборудования отражаются показатели:

а) экономические

б) качеств

в) надежностей

вопрос10:: Система, при которой ремонт выполняют несколько ремонтных служб специализированных по видам электрооборудования или работ, называется:

а) смешанная

б) централизованная

в) децентрализованная

## Эссе

Тема 4. Основные аспекты планирования работ и услуг по содержанию общего имущества

1. 5 шагов по модернизации системы управления жилищным фондом в регионе.
2. Проблемы развития активной позиции населения в экономических отношениях на рынке ЖКХ.
3. ТСЖ, как основное звено реформирования ЖКХ в рыночных условиях.
4. Основные организационные проблемы в ЖКХ и пути их преодоления
5. Состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации в настоящее время.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

### Типовые вопросы экзамена (ПК-4, ПК-6)

- 1 Взыскание задолженности за жилое помещение и коммунальные услуги: способы, порядок и условия.
- 2 Государственный жилищный надзор и его функции.
- 3 Договор найма жилого помещения.
- 4 Договоры на предоставление коммунальных услуг: содержание, порядок заключения, расторжения.
- 5 Документы, регулирующие порядок пользования жилыми помещениями и придомовой территорией в РФ.
- 6 Механизм управления финансами предприятия
- 7 Муниципальный жилищный контроль и его функции
- 8 Нормативно-правовое регулирование содержания и ремонта общего имущества в МКД.
- 9 Общие принципы федерального законодательства в жилищной сфере.
- 10 Определение налогооблагаемой прибыли.
- 11 Основные фонды и показатели эффективности из использования
- 12 Основные этапы реформирования ЖКХ.
- 13 Планирование доходов и расходов на коммунальные услуги.
- 14 Планирование затрат на производство и реализацию продукции
- 15 Планирование и финансирование капитального ремонта жилищного фонда.
- 16 Планирование расходов на текущий ремонт и техническое обслуживание по стабильным нормативам.

- 17 Позиционирование продуктов и услуг в сфере ЖКХ.
- 18 Показатели рентабельности.
- 19 Показатели эффективности использования оборотных средств.
- 20 Понятие и методы определения затрат на реновацию, капитальный ремонт и текущий ремонт.
- 21 Порядок начисления платы за коммунальные услуги при отсутствии приборов учёта.
- 22 Порядок оказания минимального перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
- 23 Порядок определения перечня объектов общего имущества в МКД и их границ.
- 24 Порядок расчёта и внесения платы за коммунальные услуги.
- 25 Порядок расчёта платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды.
- 26 Принцип и порядок составления договоров на ремонтно-строительные, эксплуатационные работы и услуги ЖКХ.
- 27 Принципы формирования работ и услуг в сфере ЖКХ.
- 28 Распределение и использование прибыли предприятия.
- 29 Содержание финансового плана предприятия.
- 30 Состав и структура оборотных средств, источники их формирования.
- 31 Социально-экономическая характеристика основных фондов жилищно-коммунального хозяйства.
- 32 Сущность себестоимости эксплуатации жилищного фонда.
- 33 Схема договорно-правовых отношений между участниками начисления и учета ЖКУ.
- 34 Типовые задачи организации деятельности управляющих организаций.
- 35 Требования к качеству коммунальных услуг.
- 36 Установление факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.
- 37 Формирование чистой прибыли хозяйственного субъекта.
- 38 Формы собственности и использования жилья на современном этапе.
- 39 Цели и методы финансового анализа предприятия.

#### **Типовые задания для экзамена (ПК-4, ПК-6)**

1. Приведите примеры величины ГСОП для различных климатических зон страны.
2. Приведите примеры величины сопротивления теплопередаче отдельных ограждающих конструкций (наружных стен, окон и балконных дверей; перекрытий над подвалами и подпольями; покрытий и чердачных перекрытий).
3. Приведите примеры нормируемых значений температурного перепада для жилых зданий различных конструкций и назначений.
4. Приведите примеры причин несоответствия фактических значений энергоэффективности МКД требованиям нормативной и проектной документации.
5. Раскройте критерии формирования типологий МКД и приведите примеры данных типологий на территории Тамбовской области.
6. Раскройте основные характеристики МКД второго поколения индустриального домостроения. Приведите примеры на территории Тамбовской области.

#### **4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации**

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--



«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-4	Демонстрирует высокий уровень знания и умения для разработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности предприятия и предпочтений потребителя. На высоком уровне определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. Свободно применяет полученные знания в практической деятельности.
	ПК-6	Свободно ориентируется в организации контактной зоны для обслуживания потребителей. В полном объеме владеет практическими навыками в предоставлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-4	Демонстрирует достаточный уровень знаний и умений для разработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности предприятия и предпочтений потребителя. На хорошем уровне определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. Свободно применяет полученные знания в практической деятельности.
	ПК-6	По предложенному алгоритму применяет полученные знания в практической деятельности. Владеет практическими навыками предоставления помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации.
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-4	Демонстрирует базовый уровень знаний и умений для разработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности предприятия и предпочтений потребителя. Имеет представления об определении связей между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. Фрагментарно применяет полученные знания в практической деятельности.
	ПК-6	Демонстрирует базовые знания организации контактной зоны для обслуживания потребителей. Осуществляет сбор данных по заданной теме. Имеет фрагментарные знания о представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-4	разработке управленческих решений на основе результатов анализа деятельности предприятия и предпочтений потребителя. Не имеет представления об определении связей между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. Не может применить полученные знания в практической деятельности.
	ПК-6	Допускает ошибки, испытывает затруднения в применении знаний организации контактной зоны для обслуживания потребителей. Осуществляет сбор данных по заданной теме. Не ориентируется в вопросах о представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации.

## 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. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Экономические отношения в ЖКХ на муниципальном уровне : Монография. - Тамбов, 2006. - 202 с.
2. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Экономические отношения в ЖКХ на муниципальном уровне : Монография. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2006. - 202с.
3. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.
4. Иванов, А. Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ. - 2021-02-28; Реструктуризация сферы услуг ЖКХ. - Москва: Альпина Паблишер, 2019. - 200 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/82460.html>
5. Каменева, Е. А. Реформа ЖКХ, или Теперь мы будем жить по-новому. - Весь срок охраны авторского права; Реформа ЖКХ, или Теперь мы будем жить по-новому. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. - 165 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/1717.html>

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. Брякин С. Н., Кузнецов И. А. Эволюция региональной инфраструктуры: доминирование сферы ЖКХ : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г. Р. Державина], 2012. - 141 с.
2. Шерешовец Е.В., Аринцева О.П., Блех Е.М., Богомольный Е.И.; Конкуренция на рынке услуг ЖКХ : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 80 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392201129.html>
3. Бабушкина, О. Н., Чуманова, Н. А. Английский язык в сфере ЖКХ : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Английский язык в сфере ЖКХ. - Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2018. - 90 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83678.html>
4. Зарубина Д. А. Правовые проблемы взыскания дебиторской задолженности в сфере ЖКХ : студенческая научная работа. - Кострома: б.и., 2019. - 69 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562264>
5. Грабовый, П. Г., Кострикин, П. Н., Капусткина, А. В. Формирование организационно-экономического механизма развития предприятий ЖКХ : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «управление государственным, муниципальным и частным жилищным фондом» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.10 «жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». - 2024-07-01; Формирование организационно-экономического механизма развития предприятий ЖКХ. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2017. - 33 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72627.html>
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>

### 6.3 Методические разработки:

1. Лукинов, В. А. Организационные формы управления в ЖКХ : методические указания к проведению практических занятий и выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки 38.03.10 «жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура», профиль «жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура» очной формы обучения. - 2024-07-01; Организационные формы управления в ЖКХ. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2017. - 34 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72602.html>

### 6.4 Иные источники:

1. Информационный ресурс ИД "Коммерсант" - <https://www.kommersant.ru/>
2. Официальный сайт экономической экспертной группы при Правительстве РФ - [www.eeg.ru](http://www.eeg.ru)
3. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» - <http://www.intuit.ru/>
4. 8. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
5. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>

## 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

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
4. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>
5. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](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.