

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»

Институт дополнительного образования и профессиональной переподготовки

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по проектному обучению
и международной деятельности

Я.Ю. Радюкова
2023 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Организация и управление предприятиями сервисной деятельности, индустрии
туризма и жилищно-коммунального хозяйства»**

Документ о квалификации:
удостоверение о повышении квалификации

Объем: 36 часов

Составители программы: Кузнецов И.А., д.э.н., профессор, профессор кафедры «Управление, сервис и туризм»

Эксперты:

1. Бабилова Е.И. - министр, Министерство топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Тамбовской области.
2. Гриднева Г.В. - эксперт Государственной Думы РФ (по направлению туризм), руководитель регионального представительства АСИ (по направлению туризм), руководитель регионального представительства Российского союза туриндустрии.

Дополнительная профессиональная программа утверждена на заседании кафедры «Управление, сервис и туризм» Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина «16» марта 2023 года. Протокол № 7

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную основу разработки программы составляют:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
2. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. №761 "О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы"
3. Письмо Минобрнауки РФ от 16.04.2001 № 29/1524-6 "О Концепции интегрированного обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья (со специальными образовательными потребностями)"
4. Письмо Министерства образования и науки РФ ИР-535/07 от 07. 06. 2013г. "О коррекционном и инклюзивном образовании детей"
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013г. №499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Программа разработана с учетом квалификационных требований педагога, включающих должностные обязанности, необходимые знания и требования к квалификации

1.2. Требования к слушателям: программа реализуется на базе высшего образования (уровень квалификации – бакалавриат, магистратура, специалитет).

1.3. Формы освоения программы: очно-заочная (24 часа – контактная работа с преподавателем и 10 часов – самостоятельная работа)

1.4. Цель и планируемые результаты обучения: Дисциплина ориентирована на подготовку слушателей к организации и планированию предприятий сервиса, организации сервисной деятельности, в том числе на предприятии в сфере ЖКХ. Также к профессиональной деятельности в сфере: 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, и частным жилищными 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).

Программа направлена на освоение и совершенствование следующих профессиональных компетенций:

ПК-4 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий.

ПК — 5 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений.

Виды деятельности или трудовая функция (по ПС)	Профессиональные компетенции	Индикаторы достижения компетенций
1	2	3
16.009. Деятельность по управлению государственным, муниципальным и частным жилищным фондом	ПК-4 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий.	Организует работу исполнителей, разрабатывает решения об организации сервисного обслуживания потребителей
16.018. Управление многоквартирными домами	ПК — 5 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений.	Организовывает мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями.
40.053 Организация постпродажного обслуживания и сервиса	ПК-6 Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей.	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

1.	Рынок услуг: специфика и особенности.	Круглый стол	2	1			2
2.	Сфера сервиса на рынке услуг.	Круглый стол.	2	1			2
3.	Сущность контактной зоны и ее социально-психологические основы в сервисной деятельности.	Круглый стол.	2	1	1		3
4.	Особенности функционирования отдельных групп услуг. Жилищно-коммунальные услуги.	Круглый стол	2	1	1		3
Модуль 2. Организация и планирование на сервисных предприятиях							
5.	Основные понятия процесса планирования.	Круглый стол	2	1	1		3
6.	Понятие, сущность и функции менеджмента в сервисной деятельности	Круглый стол.	2	1	1		3
7.	Теоретические основы планирования на микроуровне	Круглый стол.	2	1	1		3
8.	Технология планирования на предприятии сферы сервиса	Круглый стол	2	1	1		3
Модуль 3. Сервисная деятельность в управлении объектами жилищной сферы							
9.	Специфика управления многоквартирным домом. Общее собрание собственников.	Круглый стол	2	1	1		3
10.	Определение характеристик и состояния конструктивных элементов и инженерной инфраструктуры МКД.	Круглый стол	2	1	1		3

11.	Подготовка к капитальному ремонту конструктивных элементов и внутридомовых инженерных систем, входящих в состав общего имущества МКД.	Круглый стол.	2	1	1		3
12.	Планирование и проведение работ по капитальному ремонту МКД.	Круглый стол.	2	1	1		3
Итоговая аттестация			2	0	0	0	2
Всего по программе:			26	12	10	0	36