

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

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.1 Современные сервисные технологии сферы обслуживания
жилищно-коммунального комплекса

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Технологии сервиса в ЖКХ

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2026

Автор программы:

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма « ____ » _____ 20__ г. Протокол № ____

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	27
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	28
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	29

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-1 Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации

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 сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

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-1 Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации	Применяет современные технологии и технологические достижения с учетом специфики предприятия, направленные на совершенствование процесса обслуживания потребителей.

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-1 Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очная (семестр)			Заочная (семестр)		
		2	3	4	2	3	4
1	Ознакомительная практика	+			+		
2	Организационно-управленческая практика		+			+	+
3	Сервис объектов профессиональной деятельности в сфере ЖКХ	+			+		
4	Технологии сервиса в эксплуатации зданий		+			+	

5	Технологии управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой			+			+
6	Управление и организация ремонта жилищного фонда			+			+
7	Эксплуатация и обслуживание жилищного фонда		+			+	

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Современные сервисные технологии сферы обслуживания жилищно-коммунального комплекса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Современные сервисные технологии сферы обслуживания жилищно-коммунального комплекса» изучается в 1 семестре.

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 5 з.е.

Очная: 5 з.е.

Заочная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	180	180
Контактная работа	48	10
Лекции (Лекции)	16	4
Практические (Практ. раб.)	32	6
Самостоятельная работа (СР)	96	134
Экзамен	36	36

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	
1 семестр								
1	Сервисные технологии и формы обслуживания	2	2	4	-	10	18	Собеседование; Опрос; Практическое задание
2	Технологии и технологический процесс	2	-	4	2	16	18	Опрос; Практическое задание; Собеседование
3	Технологические системы: понятие, структура и классификация	2	2	4	2	12	18	Собеседование; Практическое задание; Опрос

4	Общее имущество в жилых и нежилых объектах недвижимости	2	-	4	2	12	18	Тестирование; Научный доклад
5	Государственный жилищный надзор (контроль)	2	2	4	-	12	18	Практическое задание
6	Технологические процессы определения видов обязательств по управлению, содержанию и текущему ремонту общего имущества в МКД	2	2	4	2	12	18	Опрос
7	Стандартизация деятельности по управлению МКД	2	2	4	-	12	21	Практическое задание
8	Технологические процессы управления МКД	2	-	4	2	10	22	Тестирование

Тема 1. Сервисные технологии и формы обслуживания (ПК-1)

Лекция.

Современные сервисные технологии, как фактор повышения конкурентоспособности. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым сервисные предприятия инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество. Виды сервиса по времени осуществления, по содержанию работ. Фирменный сервис. Формы обслуживания: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание с выездом на дом, экспресс-обслуживание, безконтактное обслуживание, обслуживание с использованием обменных фондов товаров и др.

Практическое занятие.

не предусмотрено.

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.
2. Подготовка ответов на вопросы:
 - 1) Виды сервисной деятельности.
 - 2) Классификация предприятий сервиса.
 - 3) Принципы развития современного сервиса.
 - 4) Особенности организации и функционирования сервисных организаций.

Тема 2. Технологии и технологический процесс (ПК-1)

Лекция.

Общее понятие сути технология и технологически процесс. Этапы формирования технологического процесса. Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Жизненный цикл технологии. Производственный процесс. Технологический процесс. Основные составляющие технологического процесса, проектирование и эффективность. Эффективность технологического процесса и его оценка.

Практическое занятие.

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуг.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Задания для самостоятельной работы.

Вопросы для подготовки:

1. Сравнительный анализ типов и методов организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Показатели оценки уровня организации производства.
4. Анализ современных сервисных технологий, завоевавших признание потребителей («брендов»).

Тема 3. Технологические системы: понятие, структура и классификация (ПК-1)

Лекция.

Этапы формирования технологического процесса: начальный, подготовительный, основной, заключительный. Классификация технологических процессов: по способу организации; по кратности обработки; по способу влияния на предмет труда или потребления; по характеру связи исходного материала и продукта; по типу используемого оборудования; по уровню механизации и масштабам выпускаемой продукции (оказываемых услуг). Взаимосвязь технологий с другими ситуативными факторами сервисных организаций. Общее понятие технологических систем. Классы технологических систем: традиционные; новые; технологические системы, которые можно осваивать на передовых технологиях на протяжении 2-3 лет; технологические системы, которые находятся на ранней стадии разработки; технологические системы.

Практическое занятие.

1. Основы организации обслуживания потребителей.
2. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
3. Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы и ее состав.

Задания для самостоятельной работы.

1. Углубленное изучение материалов по формированию технологического процесса, оказываемых услуг.
2. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
3. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.

Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

Тема 4. Общее имущество в жилых и нежилых объектах недвижимости (ПК-1)

Лекция.

Признаки и состав общего имущества в МКД. Регламент подготовки предложений по составу общего имущества в МКД. Механизмы коллегиального управления общим имуществом. Виды систем управления зданиями, сооружениями и многоквартирными домами.

Практическое занятие.

Определение признаков общего имущества (балкон, отопительное устройство, подвал). Подготовка предложения по составу общего имущества.

Задания для самостоятельной работы.

Углубленное изучение материалов темы.

Тема 5. Государственный жилищный надзор (контроль) (ПК-1)

Лекция.

Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность органов жилищного надзора и муниципального контроля. Порядок и условия проведения проверок надзорными органами. Стандарт организации по соблюдению лицензионных требований

Практическое занятие.

Построение регламента жилищной проверки. Заполнение акта самопроверки. Обзор нормативных правовых актов: ст. 20 ЖК РФ, 294-ФЗ, 493-ПП РФ

Задания для самостоятельной работы.

Углубленное изучение темы

Углубленное изучение материалов темы.

Тема 6. Технологические процессы определения видов обязательств по управлению, содержанию и текущему ремонту общего имущества в МКД (ПК-1)

Лекция.

не предусмотрено.

Практическое занятие.

Определение видов деятельности по содержанию общего имущества в МКД. Определение видов деятельности по управлению МКД. Определение видов деятельности по содержанию и управлению общим имуществом в коммерческой недвижимости.

Задания для самостоятельной работы.

Технология определения видов обязательств при управлении МКД. Механизмы формирования обобщенных видов деятельности по содержанию общего имущества.

Механизмы формирования обобщенных видов деятельности по управлению МКД.

Тема 7. Стандартизация деятельности по управлению МКД (ПК-1)

Лекция.

Профессиональные стандарты деятельности в жилищной сфере. Стандарты организации, требования к их оформлению.

Практическое занятие.

Сравнительный анализ профессиональных компетенций по стандарту Управление многоквартирным домом. Общие требования к стандарту организации.

Задания для самостоятельной работы.

Углубленное изучение темы

Тема 8. Технологические процессы управления МКД (ПК-1)

Лекция.

Технологический процесс организации контроля качества КУ (КР), Технологический процесс осмотра помещений в МКД. Технология планирования деятельности по управлению МКД. Технология осмотра общего имущества в МКД.

Практическое занятие.

Самостоятельное построение регламента контроля качества КУ. Заполнение журнала регистрации результатов осмотра. Разработка планов восстановительных работ. Выявление причин неисправностей.

Задания для самостоятельной работы.

Углубленное изучение темы.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

1 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.	Сервисные технологии и формы обслуживания	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	1	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.

		Практическое задание	7	Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как: 7 баллов – 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. 5 баллов – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию 3 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; 1 балл – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы
2.	Технологии и технологический процесс	Опрос	1	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.

		Практическое задание	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 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. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
		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.
3.	Технологические системы: понятие, структура и классификация	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.
		Практическое задание	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 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. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
		Опрос	2	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.
4.	Общее имущество в жилых и нежилых объектах недвижимости	Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 7 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 5-3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 5 Менее 25% правильных ответов баллов не дает

		Научный доклад	5	5 баллов – доклад (презентация) соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию 4-3 баллов – доклад (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. 4-3 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; 2-1 балла – в структуре и оформлении доклада-презентации имеются недоработки, материал представлен в доклада-презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы;
5.	Государственный жилищный надзор (контроль)	Практическое задание	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 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. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок
6.	Технологические процессы определения видов обязательств по управлению, содержанию и текущему ремонту общего имущества в МКД	Опрос	5	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.

7.	Стандартизация деятельности по управлению МКД	Практическое задание	7	Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как: 7 баллов – 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. 5 баллов – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию 3 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; 1 балл – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы
8.	Технологические процессы управления МКД	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.	Премияльные баллы	20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - 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	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы".
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

Научный доклад

Тема 4. Общее имущество в жилых и нежилых объектах недвижимости

- 1) Порядок проведения общего собрания собственников помещений.
- 2) Существенные условия договора управления.
- 3) Раскрыть понятие диспозитивной нормы.
- 4) Приведите примеры применения видов КИП для проверки качества ХВС и ГВС.
- 5) Перечислите функции управления МКД.
- 6) Раскройте структуру платы за жилищные услуги.

Опрос

Тема 1. Сервисные технологии и формы обслуживания

1. Для чего необходимо рассчитывать доли голосов собственников помещений?
2. Чем отличается доля в праве от доли голосов?
3. Назовите НПА, регламентирующие порядок определения доли голосов.
4. Приведите пример расчета доли в праве и доли голосов.

Тема 2. Технологии и технологический процесс

1. Современные сервисные технологии, как фактор повышения конкурентоспособности.
2. Информационные технологии в сфере услуг.
3. Что понимается под жизненным циклом технологии.
4. Характеристика производственного процесса.
5. Характеристика технологического процесса.
6. Основные составляющие технологического процесса, проектирование и эффективность.
7. Эффективность технологического процесса и его оценка.

Тема 3. Технологические системы: понятие, структура и классификация

1. Классификация технологических процессов по способу организации.
2. Классификация технологических процессов по кратности обработки.
3. Классификация технологических процессов по способу влияния на предмет труда или потребления.
4. Классификация технологических процессов по характеру связи исходного материала и продукта.
5. Классификация технологических процессов по типу используемого оборудования.
6. Классификация технологических процессов по уровню механизации и масштабам выпускаемой продукции (оказываемых услуг).
7. Взаимосвязь технологий с другими ситуативными факторами.
8. Эффективность технологического процесса и его оценка.

Тема 6. Технологические процессы определения видов обязательств по управлению, содержанию и текущему ремонту общего имущества в МКД

1. Назовите последовательность действий по формированию видов деятельности по содержанию общего имущества в МКД.
2. Приведите примеры видов деятельности по содержанию общего имущества.
3. Дайте определение понятию – содержание общего имущества.
4. Назовите последовательность действий по формированию видов деятельности по управлению общим имуществом в МКД.
5. Приведите примеры видов деятельности по управлению общим имуществом.
6. Дайте определение понятию – управление общим имуществом.

Практическое задание

Тема 1. Сервисные технологии и формы обслуживания

1. Объекты недвижимого имущества, подлежащие коллегиальному управлению.
2. Последовательность организации и проведения общего собрания собственников помещений в МКД.
3. Последовательность организации и проведения общего собрания собственников помещений в объекте коммерческого использования.
4. Цели использования жилой недвижимости
5. Отличие МКД от жилого дома?
6. Объекты движимого имущества, которые относятся к объектам недвижимости.

Тема 2. Технологии и технологический процесс

1. Один из сотрудников фирмы был случайно замечен на чужом объекте. После проверки Службой безопасности оказалось, что сотрудник не только работает ещё и на компанию конкурента, но и берёт деньги с клиентов за свои услуги. После выговора с занесением в трудовую книжку, сотрудника заставили отработать положенные две недели, после чего он был уволен.

Задачи:

1. Назовите причины такого поведения сотрудника, охарактеризуйте работу коллектива.
2. Дайте оценку действиям руководства компании.
3. Предложите вариант развития ситуации.

Тема 3. Технологические системы: понятие, структура и классификация

1. Проведите анализ современных сервисных технологий, завоевавших признание потребителей («бренд»). Выделите их сильные стороны.

2. Сервисный центр "Цинильня" Локальный сервисный центр, который нацелен на услуги по ремонту техники Apple в одном из районов города Тамбова.

Задача: Привлечение новых клиентов и общее повышение узнаваемости бренда. Разработайте и обоснуйте план действия.

Тема 5. Государственный жилищный надзор (контроль)

Контрольные задания:

1. Назовите принципы формирования видов обязательств при управлении МКД.
2. Покажите структуру видов деятельности при предоставлении ЖКУ в МКД.
3. Покажите структуру видов деятельности при осуществлении управления коммерческой недвижимостью.

Таблица 1. Примерная матрица сильных и слабых сторон ресторанной услуги и обслуживания

Показатели сервиса

Ресторан – конкурент №1

Ресторан – конкурент №2

**Собственный
ресторан**

Сильные позиции

Слабые позиции

Сильные позиции

Слабые позиции

Сильные позиции

Слабые позиции

Уровень комфортности

1.....10

Чистота и уют помещения

1.....10

Микроклимат

1.....10

Культура обслуживания

1.....10

Профессионально поставленная речь сотрудников

1.....10

Находчивость и сообразительность, память официанта

1.....10

Соблюдение норм этикета

Внешний вид официанта

Техника подачи блюд

Качество и чистота посуды

Прочие показатели

Таблица 2. Ретинг региональных предприятий общественного питания (по отзывам посетителей) на 2022 г.

№

п/п/

Наименование
предприятия общественного питания/адрес

Кол-во отзывов

Оценка/
критерии

Примечание
питание, обслуживание, цена/качество

1

Пример

«Гренок»

ул. Карла Маркса, 146

248

4,5

Награда Travellers' Choice

2

3

4

5

6

7

Тема 7. Стандартизация деятельности по управлению МКД

- 1 Организация деятельности предприятий сферы ЖКХ.
- 2 Современные сервисные технологии предоставления услуг ЖКХ.
- 3 Основные технологические процессы в сфере сервиса.
- 4 Социальные технологии.
- 5 Информационные технологии в сервисе.
- 6 Стандартизация и сертификация в сфере ЖКХ.

Собеседование

Тема 1. Сервисные технологии и формы обслуживания

1. Назовите принципы формирования видов обязательств при управлении МКД.
2. Покажите структуру видов деятельности при предоставлении ЖКУ в МКД.
3. Покажите структуру видов деятельности при осуществлении управления коммерческой недвижимостью.

Тема 2. Технологии и технологический процесс

- 1 Нормативно-правовая документация, регламентирующая ответственность предприятия питания при организации обслуживания клиентов управляющей компании.
- 2 Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.
- 3 Основные элементы клиентского сервиса.
- 4 Организация процесса обслуживания клиентов управляющей компании.
- 5 Информационное и правовое обеспечение управления персоналом в управляющей компании.

Тема 3. Технологические системы: понятие, структура и классификация

1. Технологически процесс.
2. Этапы формирования технологического процесса.
3. Понятие и структура производственного процесса.
4. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
5. Структура процесса оказания услуг.

Тестирование

Тема 4. Общее имущество в жилых и нежилых объектах недвижимости

1. Вправе ли собственник помещения в МКД продать свою долю в праве общей долевой собственности на общее имущество?

- А) Нет
- Б) Да
- В) Да, если он владеет всеми квартирами в МКД

2. Частный жилищный фонд - совокупность жилых помещений, находящихся в собственности:

- А) Только граждан
- Б) Граждан и юридических лиц
- В) Только юридических лиц

3. Может ли многоквартирный дом находиться в собственности одного лица?

- А) Да
- Б) Нет
- В) Да, если он находится в собственности муниципального образования

4. Собственниками помещений в многоквартирном доме являются:

- А) Физические лица
- Б) Муниципальное образование
- В) Только физические лица

5. Могут ли органы местного самоуправления войти в состав совета МКД?

- А) Да, если в многоквартирном доме есть помещения, которые находятся в муниципальной собственности
- Б) Нет, т.к. членами совета могут быть только физические лица
- В) Да не зависимо от наличия собственности в МКД.

6. Имеют ли право органы местного самоуправления инициировать общее собрание в многоквартирном доме, где нет помещений, относящихся к муниципальной собственности?

- А) Нет, не имеют, т.к. инициировать общее собрание вправе только собственник помещения в многоквартирном доме.
- Б) Да, если это написано в уставе муниципального образования.
- В) Да, если это прямо предусмотрено законодательством.

7. Может ли общее собрание членов товарищества собственников жилья принять решение, отнесенное к компетенции общего собрания собственников помещений?

- А) Нет
- Б) Да
- В) Да, если такое решение примут собственники помещений, обладающие 2/3 голосов от общего количества голосов

8. Вправе ли правление ТСЖ принимать решения, отнесенные к компетенции общего собрания членов ТСЖ?

- А) Нет
- Б) Да
- В) Да, если есть решение общего собрания членов ТСЖ о передаче полномочий собрания правлению товарищества

9. С какого момента возникает право собственности на приобретенное здание по договору купли-продажи?

- А) С момента подписания договора купли-продажи
- Б) С момента оплаты по договору купли-продажи
- В) С момента передачи договора купли-продажи в государственные органы осуществляющие регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним

10. К недвижимым вещам не относятся?

- А) Сооружения
- Б) Здания незавершенные строительством

В) Морские суда

Г) Космические корабли

11. Что не является признаком МКД?

А) Количество квартир

Б) Этажность

В) Количество проживающих

12. Является ли общее имущество в МКД общедолевой собственностью?

А) Да, если в таком доме две и более квартиры

Б) Да, вне зависимости от количества собственников в МКД

В) Да, если в МКД не менее 2-х квартир находится в собственности двух разных собственников

13. Вправе ли управляющая организация управлять МКД, в котором количество квартир менее 30?

А) Нет, т.к. в этом случае собственники должны выбрать непосредственный способ управления

Б) Да

В) Да, но только по открытому конкурсу

14.

Вправе ли наниматели помещений в МКД принимать участие на общем собрании собственников помещений и голосовать?

А) Нет

Б) Да, если такое решение принято общим собранием

В) Да, если такое решение принято ОМСУ (собственник муниципальных помещений)

15. Каким количеством голосов должно быть принято решение собственниками помещений на общем собрании о выборе способа управления многоквартирным домом (при наличии кворума)?

А) 50% голосов от общего количества голосов

Б) Большинством голосов от общего числа голосов, принимающих участие в собрании

В) Большинством голосов от общего числа голосов

Тема 8. Технологические процессы управления МКД

1. На какой срок выдается лицензия на осуществление деятельности по управлению многоквартирным домом?

А) Один год

Б) От одного года до трех лет

В) Срок не ограничен

2. Вправе ли органы жилищного надзора обратиться в суд об аннулировании лицензии?

А) Да

Б) Да, если есть решение лицензионной комиссии

В) Нет

3. Сведения о лицензировании деятельности по управлению многоквартирными домами, лицензиатах, осуществляющих или осуществлявших данный вид деятельности, содержатся в следующих реестрах:

А) Реестр лицензий субъекта Российской Федерации

Б) Сводный федеральный реестр лицензий

В) Реестр лицензий муниципального образования

4. Решением, какого органа власти создается лицензионная комиссия?

А) Субъекта РФ

Б) Органа жилищного надзора

В) Органа местного самоуправления

5. Кто не может входить в состав лицензионной комиссии?

А) Саморегулируемые организации

Б) Общественные объединения

В) Коммерческие организации

6. Кто определяет стоимость сдачи квалификационного экзамена?

А) Субъект РФ

Б) Органы жилищного надзора

В) Никто, т.к. сдача экзамена осуществляется бесплатно

7. К полномочиям лицензионной комиссии не относится:

А) Принятие решения о привлечении к административной ответственности

Б) Принятие решения о выдаче лицензии или об отказе в выдаче лицензии;

В) Принятие решения об обращении в суд с заявлением об аннулировании лицензии.

8. Осуществляется ли лицензирование деятельности по управлению МКД при непосредственном способе управления?

А) Нет

Б) Да

В) Да, если МКД управляет управляющая организация

9. Органы жилищного надзора приостановили действие лицензии. В течение, какого времени они обязаны возобновить действие лицензии?

А) После устранения управляющей организацией нарушений лицензионных требований

Б) В течение двух месяцев с момента приостановки лицензии

В) ГЖН не вправе приостанавливать действие лицензии

10. Управляющая организация потеряла лицензию. Что она должна предпринять?

А) Приостановить свою деятельность до получения дубликата лицензии

Б) Продолжать свою деятельность и получить дубликат лицензии

В) Получить новую лицензию

11. По решению суда у управляющей организации аннулировали лицензию. Что она должна предпринять?

А) Приостановить свою деятельность

Б) Продолжать свою деятельность до момента выбора собственниками новой управляющей организации

В) Обратиться к общему собранию собственников помещений о продолжении осуществления лицензиатом деятельности по управлению многоквартирным домом

12. По результатам внеплановой проверки может быть привлечено к административной ответственности

А) Только юридическое лицо

Б) Только должностное лицо

В) Юридическое и должностное лицо

13. Управляющая организация имеет лицензию на управление МКД. По какой статье КоАП РФ она может быть привлечена к административной ответственности?

А) 7.22

Б) 7.23

В) По любой из них

14. У управляющей организации аннулировали лицензию. Обязана ли она осуществлять свою деятельность по управлению МКД

А) Да

Б) Нет, т.к. это лицензированная деятельность.

В) Да, но после получения лицензии

15. Управляющая организация управляет МКД, но лицензию не получила. Обязана ли она дальше осуществлять свою деятельность по управлению МКД

А) Да, но после получения лицензии

Б) Нет

В) Да

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ПК-1)

1. Многоквартирный дом как объект управления
2. Порядок регистрации прав на недвижимое имущество
3. Порядок определения состава общего имущества
4. Полномочия общего собрания собственников помещений в МКД
5. Субъектный состав собственников помещений в МКД
6. Виды жилищного фонда: социальный, коммерческий и специализированный жилищный фонд
7. Основания вселения в общежития
8. Маневренный жилищный фонд виды использования
9. Что такое социальный найм?
10. Кто определяет состав лицензионной комиссии
11. Полномочия лицензионной комиссии
12. Чем отличается надзорная деятельность от контрольной?
13. Что такое административная санкция?
14. Управление МКД, в котором 50% доли в праве на общее имущество принадлежит органам публичной власти
15. Преимущества непосредственного способа управления
16. Дать определение переустройства жилого помещения
17. Дать определение перепланировки жилого помещения
18. Чем отличается ЖСК от ЖК?
19. Необходимость перевода жилых помещений в нежилые помещения
20. Порядок выбора совета МКД
21. Полномочия председателя совета МКД
22. Виды планирования деятельности по управлению МКД
23. Структура платы за жилое помещение
24. Примеры прохождения наличных денежных средств по оплате ЖКУ
25. Критерии выбора управляющей организации
26. Способы управления общим имуществом многоквартирных домов.
27. Обобщенные функции по управлению МКД в структуре платы за жилое помещение
28. Модель формирования эффективной системы управления ЖКК
29. Формирование моделей финансирования ЖКК
30. Виды программного обеспечения деятельности по управлению МКД
31. Структура стандарта организации
32. Параметры качества коммунальных услуг
33. Структура внутреннего технологического регламента
34. Структура профессионального стандарта.
35. Кто может выступить инициатором общего собрания собственников помещений в МКД?
36. Кто может быть владельцем специального счета?

Типовые задания для экзамена (ПК-1)

Задача 1

Жильцы многоквартирного дома, обслуживаемого выбранной ими управляющей компанией, стали замечать, что мусор с придомовой территории их дома вывозится нерегулярно, в подъезде на некоторых этажах не работают лампочки, уборка подъезда не производилась в течение полугода, на аварийные вызовы работники компании не выезжают.

Написав коллективное письмо в управляющую компанию, инициативная группа жильцов не получила ответа, изменения в обслуживании жилого дома так и не произошло.

Желая как-то исправить эту ситуацию, жильцы дома обратились к юристу с просьбой разъяснить варианты дальнейших действий.

Какой ответ они должны получить?

Задача 2

В феврале 2023 г. в результате падения снега с крыши многоквартирного жилого дома была повреждена вывеска банка «Кредитный стандарт», расположенного на первом этаже этого дома.

Банк, являясь собственником нежилого помещения, в котором располагался его офис, обратился с иском к управляющей компании «Уют», обслуживающую данный дом, с требованием о возмещении убытков, возникших из-за падения снега с крыши, что по мнению банка являлось следствием ненадлежащего исполнения компанией «Уют» обязанностей по очистке крыши.

В отзыве на исковое заявление УК «Уют» не согласилось с заявленными банком требованиями, считая себя ненадлежащим ответчиком, сославшись на то, что функции по содержанию жилого фонда, содержанию и ремонту инженерных систем и оборудования жилого дома, в том числе по содержанию крыши дома возложены на ООО «Высота» по соответствующему договору обслуживания, заключенному между УК «Уют» и ООО «Высота».

Подлежит ли возмещению причиненный Банку ущерб? Кто и в каком

порядке должен нести ответственность в указанном случае?

Задача 3

В многоквартирном доме, находящемся в Ленинском районе г. Туймазы, функции по обслуживанию и управлению общим имуществом осуществляло муниципальное учреждение «ЖКХ Ленинского района г. Туймазы». В мае 2012 г. было создано товарищество собственников жилья «Отчий дом».

Решением ТСЖ для управления многоквартирным домом была выбрана ООО «Управляющая компания «Только вперед» и с ней был заключен договор.

Приступив к исполнению своих обязанностей, УК заключила новые договоры на обслуживание жилого дома, его содержание и управление общим имуществом, стало присылать жильцам дома квитанции на оплату жилищно-коммунальных услуг и услуг по управлению многоквартирным домом.

В то же время жильцам дома продолжали поступать и аналогичные квитанции и от муниципального учреждения «ЖКХ Ленинского района г. Туймазы».

Каким образом должна быть разрешена возникшая ситуация? Дайте развернутую юридическую консультацию.

Задача 4

Между ООО «Единорог» и страховой компанией «Вознесение» был заключен договор имущественного страхования нежилого помещения, в котором Общество находилось и которое принадлежало последнему на праве собственности.

Позднее в результате прорыва системы канализации в подвальном помещении жилого дома произошел залив помещения ООО «Единорог».

Выплатив страховое возмещение страховая компания «Вознесение» обратилась с иском о взыскании ущерба в порядке суброгации к управляющей компании «Декада», осуществлявшей функции по управлению общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме.

Правомочно ли требование страховой компании? Как должно быть решено дело?

Задача 5

Нежилое помещение в многоквартирном жилом доме, принадлежащем ИП Порываеву, было затоплено в результате прорыва трубы, подающей горячую воду в жилой дом.

Оценив убытки и осознав, что ремонт помещения окажется очень дорогим, ИП Порываев обратился в МУП «Водоканал» с требованием о возмещении причиненных убытков. Однако там ему ответили, что не могут нести ответственность за состояние труб в доме.

Порываев обратился в ТСЖ своего дома, где в возмещении убытков ему тоже отказали, посоветовав в следующий раз застраховать свой офис.

Предприниматель обратился в суд к МУП «Водоканал» и ТСЖ с требованием о возмещении убытков.

Результаты заказанной в суде экспертизы показали, что причиной залива послужил разрыв трубы, произошедший из-за значительного уменьшения толщины стенки трубопровода, вызванное коррозией вследствие естественного физического износа трубы. На кого должна быть возложена ответственность за причинение вреда имуществу предпринимателя?

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-1	Свободно анализирует пути применения технологий процесса обслуживания потребителей. Владеет информацией о новейших технологиях в сервисе, используя соответствующую методологическую основу.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-1	Владеет новейшими технологиями разработки и применения сервисных технологий, с учетом специфики предприятия, направленные на совершенствование процесса обслуживания потребителей. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-1	Демонстрирует базовые знания технологии сервисного обслуживания и понимание оптимизации процессов сервиса.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-1	Допускает ошибки при анализе технологий сервисного обслуживания и не понимает процесс оптимизации предприятия. Не ориентируется в современных технологиях обслуживания потребителей.

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. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей : Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 189 с.
2. Чепурова И.Ф. Поведение потребителей : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2012. - 95 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Папело В. Н., Ковтун Б. А. Эффективные технологии управления социально-экономическим развитием муниципального образования : учебное пособие. - 2-е изд., стер.. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 207 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454168>
2. Беспалько И. И. Этнокультурные технологии в деятельности региональных национально-культурных центров : учебное пособие. - Челябинск: ЧГАКИ, 2006. - 136 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491258>

3. Чепурова И.Ф., Перевертова Т.А. Разработка управленческого решения : УМК для спец.: 080504 (гос. и муниципальное управление), 080500 (менеджмент организации-бакалавриат), 080505 (управление персоналом). - [Тамбов]: [Изд-во ТГУ], [200. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
4. Лапшин В. Ю., Осадчая Т. Г., Кожевникова Т. М., Чепурова И. Ф. Организация и управление коммерческой деятельностью : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2014. - 377, [1] с.
5. Труфанова Т.А., Чепурова И.Ф., Степичева О.А., Радюкова Я.Ю., Лапшин В.Ю., Грошев И.В. Кадровый менеджмент : учеб. пособие. - 2-е изд.. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 421 с.

6.3 Иные источники:

1. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
2. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - <http://www.wttc.org>
3. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>
4. Журнал Современные проблемы сервиса и туризма. Официальный сайт. - <https://www.spst-journal.org>
5. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
6. Сервис Tinkercad - <https://www.tinkercad.com>
7. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

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:

Statistica Base 10 for Windows RU

Альт-Инвест сумм

Skype

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

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

Операционная система "Альт Образование"

Adobe Photoshop CS3

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

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. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>

5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: <http://www.tambovlib.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.