

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.О.9 Технологии и управление сервисной средой в
жилищно-коммунальном комплексе

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:

Кандидат технических наук, Иванов Александр Александрович

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.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	34
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	36
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	37

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса

ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса

ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

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

- организационно-управленческий
- технологический

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
	ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	Формирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями жилищно-коммунального комплекса
	ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	Использует технологии маркетинговых исследований в жилищно-коммунальном комплексе
	ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Владеет подходами, методами и технологиями для планирования, прогнозирования исследования в профессиональной сфере

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	Заочная (семестр)

	междисциплинарные связи	1	3	4	1	3	4	5
1	Организационно-управленческая практика		+			+	+	
2	Организация предпринимательской деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства	+			+			
3	Преддипломная практика			+				+

ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	Заочная (семестр)
		4	5
1	Преддипломная практика	+	+

ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Очная (семестр)		Заочная (семестр)	
		2	4	2	5
1	Ознакомительная практика	+		+	
2	Преддипломная практика		+		+

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе» изучается в 2 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	36	10
Лекции (Лекции)	12	4
Практические (Практ. раб.)	24	6
Самостоятельная работа (СР)	108	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	
2 семестр								
1	Основы сервисной и предпринимательской деятельности в ЖКК в условиях развития сервисной экономики	2	2	2	-	16	18	Опрос; Научный доклад
2	Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной среды в ЖКК	2	2	2	2	16	18	Опрос
3	Сервисная среда в жилищно-коммунальном хозяйстве как объект анализа и синтеза	2	2	2	-	12	18	Тестирование; Кейс
4	Вызовы сервисной экономики для ЖКК	2	2	2	2	16	21	Собеседование
5	Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК	2	-	2	2	12	22	Собеседование; Тестирование; Кейс
6	Сервисные технологии в сфере ЖКК	2	-	2	2	12	22	Тестирование

Тема 1. Основы сервисной и предпринимательской деятельности в ЖКК в условиях развития сервисной экономики (ОПК-4)

Лекция.

сущность муниципального предпринимательства, особенности функционирования жилищно-коммунального комплекса, условия для развития предпринимательства в жилищно-коммунальном хозяйстве

Практическое занятие.

Подготовить доклад и презентацию

1. Сервисная составляющая продукта предприятий ЖКК.
2. Сервисная среда и устойчивость предприятий ЖКК.
3. Сервисная среда и результаты деятельности предприятий ЖКК.
4. Синтез элементов сервисной среды в сфере ЖКК: синергетический эффект.
5. Факторы развития сервисной экономики и их отражение в сфере ЖКК.
6. Анализ роли НТП в развитии сервисной экономики на примере новых жилищно-коммунальных технологий.
7. Тренды в потреблении ЖКК услуг: выбор, поиск, мотивация.
8. Сервис как фактор выбора ЖКК услуг/продуктов для B2C и B2B рынков. Планирование при формировании продукта предприятия в сфере ЖКК.
9. Оценка значимости фактора цены продукта предприятия в сфере ЖКК на современном рынке.
10. Обслуживание потребителей в сфере ЖКК: за и против углубления сегментации.

Задания для самостоятельной работы.

При подготовке целесообразно использовать следующие источники:

1. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093>
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978- 5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>
3. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238- 01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389603>
4. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)
5. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.

Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/> Электронная библиотечная система <http://znanium.com>

Тема 2. Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной среды в ЖКК (ОПК-2)

Лекция.

Роль информационной инфраструктуры и информационных технологий ,совершенствование системы управления коммунальным сервисом, ИКТ.

Практическое занятие.

1. Построение эффективного диалога с властями
2. Тарифы ЖКХ
3. Энерго и ресурсосбережение
4. Информатизация сферы ЖКХ

5. Работа над имиджем сферы ЖКК

Задания для самостоятельной работы.

При подготовке целесообразно использовать следующие источники:

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093>

Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978- 5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238- 01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389603>

Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)

Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.

Тема 3. Сервисная среда в жилищно- коммунальном хозяйстве как объект анализа и синтеза (ОПК-2)

Лекция.

Сервисные технологии современного рынка ЖКК услу, эволюция сервисной среды: состав и структура, состояние сервисной среды,

Практическое занятие.

Решение кейс-ситуации

Текущий ремонт инженерного оборудования жилых зданий (системы инженерного отопления и вентиляции, горячего и холодного водоснабжения, канализации, электроснабжения).

Задания для самостоятельной работы.

При подготовке целесообразно использовать следующие источники:

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093>

- 1 Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>
- 2 Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389603>
- 3 Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)
- 4 Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5- 9606-0107-8.

Тема 4. Вызовы сервисной экономики для ЖКК (ОПК-4)

Лекция.

Становление постиндустриальной экономики, ее признаки, развитие сервисного общества и сервисной экономики, актуальные направления научных исследований и практических разработок в гостиничном бизнесе в рамках сервисной экономики

Практическое занятие.

- 1 Становление постиндустриальной экономики, ее признаки.
- 2 Развитие сервисного общества и сервисной экономики.
- 3 Актуальные направления научных исследований и практических разработок в гостиничном бизнесе в рамках сервисной экономики.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА- М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС

Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093>

2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ре- сурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издатель- скоторговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978- 5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

3. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продукта- ми в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238- 01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=389603>

4. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуаль- ных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сер- висный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)

5. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Плато- новой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.

Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:

5. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>

Электронная библиотечная система <http://znanium.com>

Тема 5. Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК (ОПК-4)

Лекция.

Сервисные технологии современного рынка ЖКК услуг, эволюция сервисной среды: состав и структура

Практическое занятие.

Вопросы для подготовки:

1. Какие показатели могут быть использованы для оценки ком- плексной деятельности предприятия ЖКК?

2. Какими показателями можно охарактеризовать основные услуги в сфере ЖКК?

Какими критериями целесообразно пользоваться при оценке сервисной среды (ее элементов) различных предприятий ЖКК?

Задания для самостоятельной работы.

При подготовке рекомендуется ознакомиться с материалами:

Горовиц Ж. Сервис - стратегия: управление, ориентирован- ное на потребителя. Дело и Сервис. 2007 – глава 4

Тема 6. Сервисные технологии в сфере ЖКК (ОПК-2)

Лекция.

Сервисные технологии в ЖКК: виды, области применения, технологии формирования и диверсификации продукта предприятия ЖКК, технологии формирования и диверсификации обслуживания в сфере ЖКК.

Практическое занятие.

Состав работ проекта по анализу и оценке сервисной деятельности в сфере ЖКК.

Программа проекта по оценке обслуживания потребителей ЖКК услуг.

Задания для самостоятельной работы.

Рассмотрите организационно-экономическую систему страхования муниципального жилищного фонда. Письменно дайте сравнительный анализ страхования частного и муниципального фонда.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

2 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.	Основы сервисной и предпринимательской деятельности в ЖКК в условиях развития сервисной экономики	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.

		Научный доклад	10	10-9 балла – Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся; 8-6 балла – Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся; 3-5 балла – Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся; 2-1 балла – Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.
2.	Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной среды в ЖКК	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.
3.	Сервисная среда в жилищно-коммунальном хозяйстве как	Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает

	объект анализа и синтеза	Кейс	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 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.
4.	Вызовы сервисной экономики для ЖКК	Собеседование	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 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.
5.	Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК	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.
		Тестирование	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

		Кейс	5	4-5 баллов: полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников 3 балла: неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе. 1-2 балла: неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
6.	Сервисные технологии в сфере ЖКК	Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает
7.	Премияльные 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
8.	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»
9.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	выполнение практических заданий по дисциплине. тестирование
10.	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

Кейс

Тема 3. Сервисная среда в жилищно- коммунальном хозяйстве как объект анализа и синтеза
 Район Куркино входит в состав 8-и районов Северо – Западного административно- го округа города Москвы. Район занимает территорию в 790 га, в нём насчитывается 13 улиц. Численность проживающего здесь населения составляет порядка 21 тысячи человек. Управление районом осуществляет Управа района Куркино и прочие районные органы власти.

В соответствии с положением «Об Управе района города Москвы» (в ред. Постановления Правительства Москвы от 15.02.2013 N 76–ПП) – Управа района города Москвы – территориальный орган исполнительной власти города Москвы, подведомственный Правительству Москвы.

Управа района во взаимоотношениях с федеральными органами государственной власти, органами исполнительной власти города Москвы, органами местного самоуправления представляет интересы Правительства Москвы в пределах своих полномочий.

В Управе есть сектор жилищной политики, ЖКК, строительства, землепользования, транспорта и связи. Он занимается следующими вопросами:

- гаражные вопросы, эксплуатация (ГСК и АСК на территории района Куркино);
- участие в проверках по выявлению большегрузного транспорта и несанкционированных парковках, предоставление отчетов в префектуру;
- переписка по данному вопросу с ОВД района Куркино;
- еженедельный санитарно – экологический объезд территории по выявлению мусора;
- работа с документацией из вышестоящих организаций;
- подготовка ответов на заявления жителей;
- подготовка распоряжений главы управы;
- решение транспортных вопросов;
- решение экологических вопросов;
- взаимодействие с другими организациями и населением на территории района Куркино;
- решение вопросов по устранению аварийных ситуаций;
- проведение конкурсов и аукционов.

Главной проблемой данного кейса является отсутствие единых взглядов на реализацию информационного обеспечения в секторе ЖКК Управы района Куркино города Москвы. Из-за этого часто бывают сбои в процессе работы с информацией. Нет четко сформулированных целей и задач по решению этих вопросов. Нет документа, который закрепил бы это всё юридически.

К наиболее острым проблемам информационного обеспечения сектора ЖКК Управы района Куркино относятся:

- реализация электронного документооборота и применение средств электронно-цифровой подписи при обработке заявки в режиме «одного окна»;
- обеспечение доверия к электронной информации;
- совместное использование баз данных, накопленных в различных ведомствах района;
- поддержка режима «одного окна» 24 часа в сутки без праздничных и выходных дней (24/7/365) через Internet - портал, в том числе обеспечение использования гражданами средств электронно-цифровой подписи, Internet - платежей, платежных пластиковых карточек.
- проблемы в техническом обслуживании отдела ЖКК;
- своевременное предоставление информации касающейся ЖКК населению и организациям в районе.

Беспрецедентные темпы развития и распространения информационных технологий требуют создания целостной системы информационного обеспечения, взаимоувязывающей правовые, оперативные, технологические, организационные, технические и физические аспекты.

Отсутствие единых требований к совершенствованию данных процессов приводит к отсутствию должной отдачи от внедрения информационных технологий в секторе ЖКК Управы района Куркино. В целях повышения эффективности деятельности сектора ЖКК Управы района Куркино, обеспечения системного подхода к построению электронного правительства района, совершенствования информационного обеспечения сектора, реализации прав граждан и организаций на доступ к информации необходимо создание Концепции информационного обеспечения сектора ЖКК в Управе. Она обеспечит условия соблюдения единых правил (стандартов) создания, описания, классификации информации, обеспечения единой системы поиска однородной информации по всем информационным ресурсам. Концепция будет определять основные положения для реализации программы «одно окно» сектора ЖКК Управы района Куркино. Настоящая Концепция будет определять систему взглядов на проблему информационного обеспечения в единой информационной системе организации и представляет собой систематизированное изложение целей и задач информационного обеспечения, а также принципов и способов достижения требуемого уровня информационного обеспечения.

Исходя из анализа данной ситуации на рынке, определите:

- 1 Основные положения (цель, задачи, состав работ) проекта по решению проблемы, отраженной в тексте.
- 2 Предложите систему мероприятий по реализации сформулированных основных положений.
- 3 Какие технологии для использования Вы предложите? Что будет являться контактной зоной?

Тема 5. Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК. На основании данных таблицы 1 проведите анализ общих трендов развития дорожной инфраструктуры в России. Сформулируйте выводы о направлениях развития. Как они влияют на сервисную среду на уровне региона/муниципального образования? Определите, какие данные (показатели) могут понадобиться для более подробного исследования.

Таблица 1

ДОРОЖНОЕ ХОЗЯЙСТВО ГОРОДОВ И ПОСЕЛКОВ ГОРОДСКОГО ТИПА ПО СУБЪЕКТАМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

	2005			2010			2014			2015		
	Общая протяженность улиц, проездов, набережных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах с замощенных частей улиц	с усовершенствованным покрытием улиц	Общая протяженность улиц, проездов, набережных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах с замощенных частей улиц	с усовершенствованным покрытием улиц	Общая протяженность улиц, проездов, набережных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах с замощенных частей улиц	с усовершенствованным покрытием улиц	Общая протяженность улиц, проездов, набережных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах с замощенных частей улиц	с усовершенствованным покрытием улиц
Российская Федерация	228,4	68,6	58,2	241,1	70,8	58,4	250,5	73,3	59,0	253,9	73,8	58,4
Центральный федеральный округ	50,7	70,6	62,6	56,1	71,1	61,9	58,5	75,9	65,6	59,4	76,1	65,1
Белгородская область	3,0	82,9	80,8	3,4	90,2	89,3	4,0	94,1	89,0	4,4	95,8	91,2
Брянская область	3,2	52,9	50,8	3,4	53,6	50,1	3,6	54,2	48,4	3,6	55,3	48,5
Владимирская область	3,0	70,8	61,3	2,5	70,5	61,0	2,7	69,1	58,3	2,7	66,8	55,5
Воронежская область	3,0	53,6	49,7	4,1	54,0	49,7	4,4	60,2	53,6	4,7	60,0	53,6
Ивановская область	2,9	46,6	31,5	2,9	46,3	30,7	3	49,5	31,3	3,0	50,8	31,4
Калужская область	1,4	77,3	70,5	1,3	75,3	67,6	1,2	78,5	70,3	1,2	77,6	69
Костромская область	1,3	71,3	58,2	1,4	65,3	46,8	1,4	67,2	45,4	1,5	67,7	50,5
Курская область	1,8	61,9	61,2	1,9	66,2	64,8	1,9	71,3	67,3	1,9	73,5	68,2
Липецкая область	1,4	81,9	69,3	1,3	87,3	76,0	1,4	88,2	71,3	1,4	87,8	70,9
Московская область	11,1	73,8	63,4	14,4	72,0	60,5	13,5	79,9	69,9	13,7	79,9	69,8
Орловская область	1,2	65,8	58,7	1,2	72,5	63,5	1,3	74,3	64,9	1,3	75,9	66,0
Рязанская область	1,8	70,3	63,8	1,9	70,6	60,1	2	73,1	58,7	2	72,6	58,5
Смоленская область	1,9	66,6	56,6	2	73,5	58,6	1,9	73,6	59,3	1,9	73	58,9
Тамбовская область	1,8	70,3	59,2	2,1	61,8	53,1	2	76,8	64,7	2	76,4	64,2
Тверская область	3,3	52	41,8	3,7	58,3	46,8	3,6	65,2	47,6	3,7	64,7	47,9
Тульская область	2,2	82,4	65,3	2,2	85,9	68,1	2,5	86,5	64,3	2,5	89,1	49,8
Ярославская область	2,1	74,4	65,3	2	76,3	62,9	2,2	76,2	63,5	2,2	75	60,8
г. Москва	4,5	100	100	4,4	100	100	5,9	100	100	5,8	100	100
Северо-Западный федеральный округ	17,5	74,3	65,1	18,4	72,3	61,0	18,4	74,4	62,0	18,4	75,5	61,8
Республика Карелия	1,1	70,6	56,9	1,1	72,6	63,4	1,1	76,2	62,7	1,1	78	59,6
Республика Коми	1,3	80,3	78,5	1,1	70,5	63,7	1,2	75,3	66,4	1,2	75,1	66,1
Архангельская область	1,8	75,3	59,5	1,7	70,3	55,6	1,8	75,4	56,4	1,8	79,6	55,9
в том числе: Ненецкий автономный округ	0,1	26,6	18,0	0,1	30,3	27,3	0,1	29,9	26,1	0,1	23,4	12,7
Архангельская область без автономного округа	1,6	79,1	62,7	1,6	72,7	57,3	1,7	79,0	58,8	1,7	83,2	58,7
Вологодская область	1,5	55,5	55,2	1,8	59,9	45,6	1,9	54,5	46,6	1,9	54,3	45,3
Калининградская область	1,4	82,7	69,7	1,5	81,6	65,3	1,5	84,7	68,9	1,5	83,6	67,5

Ленинградская область	3,3	57,2	49,8	3,7	58,6	48,8	3,8	65,1	51,8	3,8	65,9	52,5
Мурманская область	1,0	78,7	70,9	1,0	79,4	70,3	0,5	88,4	73,1	0,3	85,2	76,3
Новгородская область	1,3	65	60,9	1,5	72	57,7	1,5	71,6	58,2	1,6	72,2	57,2
Псковская область	1,7	77,7	57,2	1,8	63,7	47,6	1,9	59,9	45,4	1,9	66,4	47,5
г. Санкт-Петербург	3,1	96,9	88,5	3,2	97,1	89,8	3,3	97,5	89,9	3,4	97,5	90,1
Южный федеральный округ	23,0	68,7	54,5	25,3	72,4	56,6	25,4	77,5	56,4	25,6	77,1	56,2
Республика Адыгея	1,2	88	36,9	1,1	93,7	44,9	1,0	91,9	48,1	1,0	91,2	47,5
Республика Калмыкия	0,4	78	78	0,4	78	78	0,5	46,4	43	0,5	46,3	43,1
Краснодарский край	8,0	66,6	44,3	9	75,2	48,2	8,5	87,7	54,5	8,6	88	54,8
Астраханская область	1,2	78,3	66	1,4	70,9	60,8	1,4	75,8	45	1,4	75,7	44,9
Волгоградская область	4,4	58,2	56,8	5,1	60,6	58,1	5,5	62,1	57,7	5,6	60,4	56,1
Ростовская область	7,8	71,9	63,6	8,3	73,9	64,6	8,5	77,7	61,3	8,5	77,7	61,3
Северо-Кавказский федеральный округ	10,3	68,2	58,3	11,5	71,9	56,3	12,0	77,5	53,5	12,4	78,1	53,5
Республика Дагестан	2,8	44,6	34	2,1	73,3	60,6	2,0	69,4	56,7	2,0	68,7	56
Республика Ингушетия	0,3	27,9	24,4	0,6	38	23	0,6	44,0	29,9	0,6	42,7	30,4
Кабардино-Балкарская Республика	1,6	84,5	46,7	1,1	77,5	65,5	1,2	81,3	51,9	1,3	81,4	52,2
Карачаево-Черкесская Республика	0,3	78,8	53,1	0,4	63,2	36,6	0,7	42,4	31,2	0,7	42,4	32
Республика Северная Осетия - Алания	0,9	68,8	59,3	1	68	56,9	1,3	78,4	58,2	1,3	78,4	58,2
Чеченская Республика	...	...	...	1,3	40	25,7	1,8	82,1	45,7	2,1	78	41,5
Ставропольский край	4,4	79,7	66,6	5	83,9	65,9	4,3	87,8	61,1	4,4	91,7	63,5
Приволжский федеральный округ	51,6	72,6	65,0	53,2	71,9	62,9	54,3	74,1	64,6	54,8	74,6	64,3
Республика Башкортостан	4,8	76,8	70,7	5,6	83,5	78	6,1	87,3	81,5	5,9	89,4	83,2
Республика Марий Эл	0,9	71,9	64,9	1,1	67,7	58,1	1,2	66,5	57,8	1,2	66,3	57,5
Республика Мордовия	1,2	65,6	57	1,2	69,6	65,5	1,4	74	70,5	1,4	76,1	71,8
Республика Татарстан	9,4	82,9	80,1	8	87,4	76,6	7,3	90,5	81,4	7,3	90,9	83,3
Удмуртская Республика	2,3	78,7	72,2	2,2	77,9	70,9	1,9	84,4	74,7	2	84,8	72,9
Чувашская Республика	1,3	75,2	62	1,1	79,8	64,6	1,2	81,4	68,7	1,2	81,3	69,3
Пермский край	5,3	63,5	44,8	5,5	59,8	44,7	6,5	64,4	52,9	6,5	63,6	51,6
Кировская область	3,7	53,9	41,4	3,2	50,2	41,4	3,5	55,1	44,1	3,5	57,6	43,8
Нижегородская область	5,1	72,5	65,8	5,6	76,3	69,3	5,9	79,8	70,6	6,1	80,1	65,8
Оренбургская область	2,9	59,8	54,5	4,1	60,7	51,6	4,1	57,9	47,9	4,2	59	47,6
Пензенская область	2,3	59,6	55,8	3,1	45,1	40,1	2,5	56,1	50,9	2,5	56,3	51,1
Самарская область	5,5	87,4	83,8	5,3	86,3	77	5,2	83,3	68,6	5,2	83,4	68,6
Саратовская область	4,9	66,1	58,4	5	64,8	57,5	5,1	62,9	54,2	5,2	63,5	55
Ульяновская область	2	77,3	64	2,3	70,8	59,3	2,5	72,5	63,4	2,5	72,8	63,6

Уральский федеральный округ	23,3	73,2	61,4	24,9	78,2	63,5	24,3	78,2	61,3	24,5	78,2	61,3
Курганская область	1,7	51	47,6	1,8	52,9	50	1,8	53,4	49,5	1,7	50,5	48,8
Свердловская область	8,4	71,6	55,1	9,2	78,7	61	8,5	77,0	53,7	8,5	77,4	53,5
Тюменская область	6,0	78,2	70,4	6,3	83,7	78,4	6,3	86,0	77,4	6,3	86,1	77,6
в том числе: Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	3,3	80,9	72,7	3,3	81,8	72,8	3,3	84,2	75,3	3,3	84,7	76
Ямало-Ненецкий автономный округ	0,8	85,2	80,4	1,1	89,8	81,9	1,0	91,9	83,1	0,9	92,5	83,7
Тюменская область без автономных округов	1,9	70,5	62,0	1,9	83,7	79,5	2,1	86,2	78,2	2,1	85,5	77,5
Челябинская область	7,2	76	64,6	7,7	78,9	58,9	7,9	78,3	59,1	8	78,8	59,7
Сибирский федеральный округ	38	59,7	49,3	37,9	63,2	50,3	39,9	63,2	49	42,1	63,9	45,7
Республика Алтай	0,2	36,8	36,8	0,2	94,7	33,7	0,3	76,2	27,6	0,3	75,3	27,5
Республика Бурятия	1,1	42,5	42,4	1,9	33,3	31,6	1,9	33,8	32,2	1,9	36	32,9
Республика Тыва	0,5	70,3	44,7	0,5	49,2	36,5	0,5	50	36,2	0,5	54	39,2
Республика Хакасия	1,1	56,7	53,9	1,1	64,5	55,3	1,2	67,2	49,8	1,2	65,1	50
Алтайский край	3,1	69,9	59,2	3	68,8	57	3	69,1	56,3	3,1	71,6	54,3
Забайкальский край	3,4	49,4	37,6	3,4	48,8	35,1	3,6	45,3	34,6	3,6	44,8	34,3
Красноярский край	7,9	50,9	44,9	5,3	70	56,1	5,6	70,5	56,2	5,6	72,2	56,6
Иркутская область	5,6	62,9	50,8	5,9	65,6	51,7	6,3	65,5	48,8	6,5	65,4	47,6
Кемеровская область	7	68,2	48,6	7,2	64,5	45,3	8	65,9	41,9	7,9	67,1	42,1
Новосибирская область	3,8	62,5	52,9	4	73,2	61,1	4	72,3	62	5,9	69,6	35,3
Омская область	3	53,4	52,5	4	53,5	51,9	4	54,2	52,2	4,1	54,3	51,9
Томская область	1,3	80,3	70,6	1,4	83,6	65,6	1,5	79,4	67,1	1,5	79,4	67,9
Дальневосточный федеральный округ	14	56,4	37,1	13,8	67,3	41,5	14,3	68,7	41,5	14,5	68,4	40,8
Республика Саха (Якутия)	2,2	40,5	24,3	2,2	57,9	33,7	2,3	54,1	33,7	2,2	54,8	33,2
Камчатский край	0,6	73,6	64,6	0,6	85,4	69,4	0,5	88,6	71,7	0,5	88,7	70,9
Приморский край	4,3	45,3	35,9	4,3	58,7	40,6	4,6	67,6	38,4	4,6	67,6	38,2
Хабаровский край	2,5	98,1	43	2,4	93,7	44,6	2,4	90,6	51	2,4	90,9	51,4
Амурская область	2	48,6	37,5	2,1	61,6	43,2	2,2	61,3	39,1	2,3	59,7	38,2
Магаданская область	0,6	47,5	30,7	0,6	50,6	27,7	0,6	52,1	29,1	0,6	51,3	28,7
Сахалинская область	1,1	41	38,4	1	78,9	46,5	1	83,1	49,5	1	83,3	47,3
Еврейская автономная область	0,6	63,9	46,2	0,6	61,9	44,7	0,6	61,7	44,5	0,7	55,1	36,9
Чукотский автономный округ	0,1	58,6	33,1	0,2	46,8	23,7	0,2	26,8	20	0,2	27	20,2
Крымский федеральный округ	---	---	---	---	---	---	3,3	67,9	51,1	2,1	95,6	77,7
Республика Крым	---	---	---	---	---	---	3,3	67,9	51,1	2,1	95,6	77,7
г. Севастополь	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Научный доклад

Тема 1. Основы сервисной и предпринимательской деятельности в ЖКК в условиях развития сервисной экономики

Подготовить доклад и презентацию

1. Сервисная составляющая продукта предприятий ЖКК.
2. Сервисная среда и устойчивость предприятий ЖКК.
3. Сервисная среда и результаты деятельности предприятий ЖКК.
4. Синтез элементов сервисной среды в сфере ЖКК: синергетический эффект.
5. Факторы развития сервисной экономики и их отражение в сфере ЖКК.
6. Анализ роли НТП в развитии сервисной экономики на примере новых жилищно-коммунальных технологий.
7. Тренды в потреблении ЖКК услуг: выбор, поиск, мотивация.
8. Сервис как фактор выбора ЖКК услуг/продуктов для B2C и B2B рынков. Планирование при формировании продукта предприятия в сфере ЖКК.
9. Оценка значимости фактора цены продукта предприятия в сфере ЖКК на современном рынке.
10. Обслуживание потребителей в сфере ЖКК: за и против углубления сегментации.

Опрос

Тема 1. Основы сервисной и предпринимательской деятельности в ЖКК в условиях развития сервисной экономики

1. Интеграция новых технологий в сферу ЖКК

2. Конкурентная среда и предпринимательство в ЖКК
3. Точки контакта с потребителями
4. Комфортная городская среда и экология
5. Эффективное управление и баланс интересов в ЖКК

Тема 2. Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной среды в ЖКК

1. Построение эффективного диалога с властями
2. Тарифы ЖКХ
3. Энерго и ресурсосбережение
4. Информатизация сферы ЖКХ
5. Работа над имиджем сферы ЖКК

Собеседование

Тема 4. Вызовы сервисной экономики для ЖКК

- 1 Становление постиндустриальной экономики, ее признаки.
- 2 Развитие сервисного общества и сервисной экономики.
- 3 Актуальные направления научных исследований и практических разработок в гостиничном бизнесе в рамках сервисной экономики.

Тема 5. Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК

- 1 Сервисные технологии современного рынка ЖКК услуг.
- 2 Эволюция сервисной среды: состав и структура

Тестирование

Тема 3. Сервисная среда в жилищно- коммунальном хозяйстве как объект анализа и синтеза

Цель и задачи клиентурных отношений заключаются в формировании:

- {
- ~ информационного обмена;
- ~ обратной связи;
- = построение взаимовыгодных отношений;
- ~ дополнительного сервиса.
- }

Сервисная деятельность – это:

- {
- = активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- ~ управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- ~ продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
- }

В число основных направлений совершенствования сервисной среды включают:

- {
- ~ совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
- = ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
- ~ совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями
- }

}

Сервисная трансформация это:

{

- ~ внедрение аутсорсинга;
- ~ синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
- ~ устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
- = переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта

}

Этап процесса создания и разработки услуги ЖКК, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат

{

- ~ создание концепции обслуживания потребителей
- = анализ возможностей производства и сбыта услуг
- ~ утверждение проекта сервисной среды
- ~ тестирование концепции обслуживания потребителей

}

Этап процесса проектирования сервисной среды в сфере ЖКК, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...

{

- ~ тестирования сервисной среды
- ~ стратегического планирования развития сервисной среды
- ~ освоения рынка
- = разработки сервисной среды

}

Функциональная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта

{

- ~ атмосфере его использования потребителем;
- ~ духовной индивидуальности потребителя;
- ~ физической индивидуальности потребителя;
- ~ текущей моде;
- ~ представлениям потребителя о его социальном статусе.

}

Ситуационная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта:

{

- ~ текущей моде;
- = физической индивидуальности потребителя;
- ~ духовной индивидуальности потребителя;
- ~ атмосфере его использования потребителем;
- ~ представлениям потребителя о его социальном статусе.

}

Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания, в т.ч. в контактных зонах:

- {
- ~ диаграммное проектирование;
- ~ точки соприкосновения;
- ~ потребительский сценарий;
- = программное моделирование;
- ~ реинжиниринг.
- }

Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- {
- = чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
- ~ его применение требует значительных временных затрат;
- ~ предполагается использование специализированных программных пакетов;
- ~ обязательно требуется значительный опыт работы.
- }

Точка соприкосновения это:

- {
- = процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент производства и потребления услуг;
- ~ процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент оплаты услуги;
- ~ процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент потребления услуг.
- }

Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- {
- ~ эффективная интеграция невидимой части услуги;
- = в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
- ~ тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
- ~ возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».
- }

Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений в сфере ЖКК являются:

- {
- ~ сдерживающим фактором;
- = позитивным фактором;
- ~ угрозами;
- ~ возможностями.
- }

Послепокупочные процессы для организации:

- {
- ~ важнее, чем для человека;
- = шире, чем для человека;

- ~ такие же, как и для человека;
 - ~ по сути они совершенно другие, чем для человека.
- }

Покупающий центр организации является:

- {
- ~ неформальной группой;
 - = формальной межфункциональной группой;
 - ~ отделом;
 - ~ должностью.
- }

Аспект культуры сервиса, помогающий понять поведение клиентов для выбора наилучшего варианта (способ~ их обслуживания в сфере ЖКК:

- {
- ~ эстетический аспект культуры сервиса
 - ~ технический аспект культуры сервиса
 - ~ инновационный аспект культуры сервиса
 - = психологический аспект культуры сервиса
- }

Укажите корректное определение кастомизации:

- {
- ~ формирование уникальной потребительской практики;
 - ~ индивидуализация сервиса;
 - ~ придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
 - = изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
- }

Укажите правильное определение индивидуализации:

- {
- ~ формирование уникальной потребительской практики;
 - ~ индивидуализация сервиса;
 - = придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
 - ~ изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
- }

К методам планирования предпринимательской деятельности в сфере ЖКК, обслуживания потребителей не относят:

- {
- ~ технико-экономическое обоснование;
 - ~ бизнес-планирование;
 - ~ аналогичное планирование;
 - = оперативное планирование.

Тема 5. Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК

Установите соответствие видов персонализации продукта:

- {
- = Экспертная -> продукт создается «под каждого клиента»
- = Модульная -> возможность выбора клиентом необходимой комплектации из предложенных компанией возможностей (элементов или опций)
- = На уровне внешнего вида -> выбор внешних атрибутов
- }

Установите соответствие уровня продукта и вида персонализации:

- {
- = Ядро продукта -> Персонализация на уровне обслуживания
- = Дополнительный продукт -> Персонализация на уровне сопровождения
- = Расширенный продукт -> Персонализация на уровне внешнего вида
- = Потенциальный продукт -> Экспертная и модульная персонализация
- }

Проектирование сервисной среды в сфере ЖКК с помощью достижений НТП отражает его роль по:

- {
- ~ углублению и расширению ассортимента;
- = развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- ~ созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- ~ созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.
- }

Локальное пространство, где исполнитель услуги ЖКК взаимодействует с потребителем, это:

- {
- ~ ателье;
- = контактная зона;
- ~ зал ожидания;
- ~ комната для посетителей.
- }

Сервисный аудит это:

- {
- ~ контроль сервисной деятельности;
- ~ вид финансового аудита;
- ~ вид маркетингового аудита;
- = проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.
- }

Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

{

= физическая и нематериальная
 ~ внешняя и внутренняя
 ~ материальная и нематериальная
 ~ физическая и ментальная
 }

В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

{
 ~ по стадиям жизненного цикла продукта;
 ~ по сервисной среде;
 ~ по услугам;
 ~ по видам обслуживания.

= все ответы верны
 }

Из каких элементов состоит сервисный аудит:

{
 ~ комплекс правил проведения сервисного аудита;
 ~ %50% комплекс правил персонализации продукта;
 ~ мотивация линейного персонала;
 ~ %50% комплекс сервисных стандартов.
 }

Установите соответствие этапов сервисного аудита:

{
 = 1 этап-> Определение программы сервисного аудита
 = 2 этап-> Выбор предмета сервисного аудита
 = 3 этап-> Определение объекта сервисного аудита
 }

Появление новых технологий и форматов сбыта ЖКК услуг с помощью НТП отражает его роль по:

{
 ~ углублению и расширению ассортимента;
 = развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
 ~ созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
 ~ созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.
 }

Разработка нового оборудования в сфере ЖКК с помощью НТП отражает его роль по:

{
 ~ углублению и расширению ассортимента;
 ~ развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;

- ~ созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые привносят многообразие в потребительские практики;
 - = созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.
- }

Какие методы анализа не используют в сфере ЖКК:

- {
- ~ ситуационный анализ;
 - ~ факторный анализ;
 - ~ индексный анализ;
 - = морфологический анализ.
- }

В основе использования метода и синтеза элементов сервисной среды заложен:

- {
- ~ %33% процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
 - ~ %33% логический переход от общего к частному;
 - ~ %33% логический переход от частного к общему;
 - ~ метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.
- }

В основе использования метода анализа состояния сервисной среды заложен:

- {
- ~ процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
 - ~ логический переход от общего к частному;
 - ~ логический переход от частного к общему;
 - = выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.
- }

Какой из методов анализа не относится к качественным:

- {
- ~ сценарий;
 - ~ экспертных оценок;
 - ~ морфологических оценок;
 - = регрессионный анализ.
- }

Целью сервисной деятельности в сфере ЖКК является:

- {
- = удовлетворение потребностей потребителей ЖКК услуг;
 - ~ исследование рынка ЖКК услуг;
 - ~ производство ЖКК услуг;
 - ~ обеспечение аутентичности ЖКК услуг.
- }

Какой фактор влияет на качество обслуживания потребителей в сфере ЖКК косвенным образом:

- {
- ~ материально-техническая база;
- ~ технология обслуживания;
- ~ рынок труда;
- = управление качеством обслуживания.
- }

На каком уровне не происходит формирование клиентурных отношений:

- {
- ~ когнитивном;
- ~ функциональном;
- ~ прагматическом;
- = техническом.
- }

Что из нижеперечисленного не является принципом клиентурных отношений в сфере ЖКК:

- {
- ~ учет состав и однородность потребителей при проектировании сервисной среды;
- = стремление к минимизации стоимости;
- ~ продуманная справочно-информационная политика;
- ~ недостаток информации.
- }

Что из нижеперечисленного не способствует улучшению клиентурных отношений в сфере ЖКК:

- {
- ~ программы лояльности;
- ~ повышение информационной доступности;
- ~ SMM;
- = отсутствие реакции на претензии гостя.
- }

Тема 6. Сервисные технологии в сфере ЖКК

Цель и задачи клиентурных отношений заключаются в формировании:

- {
- ~ информационного обмена;
- ~ обратной связи;
- = построение взаимовыгодных отношений;
- ~ дополнительного сервиса.
- }

Сервисная деятельность – это:

- {
- = активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- ~ управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- ~ продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
- }

}

В число основных направлений совершенствования сервисной среды включают:

{

~ совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;

= ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;

~ совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями

}

Сервисная трансформация это:

{

~ внедрение аутсорсинга;

~ синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;

~ устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;

= переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта

}

Этап процесса создания и разработки услуги ЖКК, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат

{

~ создание концепции обслуживания потребителей

= анализ возможностей производства и сбыта услуг

~ утверждение проекта сервисной среды

~ тестирование концепции обслуживания потребителей

}

Этап процесса проектирования сервисной среды в сфере ЖКК, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...

{

~ тестирования сервисной среды

~ стратегического планирования развития сервисной среды

~ освоения рынка

= разработки сервисной среды

}

Функциональная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта

{

~ атмосфере его использования потребителем;

~ духовной индивидуальности потребителя;

~ физической индивидуальности потребителя;

~ текущей моде;

~ представлениям потребителя о его социальном статусе.

}

Ситуационная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта:

{

~ текущей моде;

- = физической индивидуальности потребителя;
 - ~ духовной индивидуальности потребителя;
 - ~ атмосфере его использования потребителем;
 - ~ представлениям потребителя о его социальном статусе.
- }

Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания, в т.ч. в контактных зонах:

- {
 - ~ диаграммное проектирование;
 - ~ точки соприкосновения;
 - ~ потребительский сценарий;
 - = программное моделирование;
 - ~ реинжиниринг.
- }

Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- {
 - = чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
 - ~ его применение требует значительных временных затрат;
 - ~ предполагается использование специализированных программных пакетов;
 - ~ обязательно требуется значительный опыт работы.
- }

Точка соприкосновения это:

- {
 - = процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент производства и потребления услуг;
 - ~ процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент оплаты услуги;
 - ~ процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент потребления услуги.
- }

Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- {
 - ~ эффективная интеграция невидимой части услуги;
 - = в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
 - ~ тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
 - ~ возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».
- }

Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений в сфере ЖКК являются:

- {
- ~ сдерживающим фактором;
- = позитивным фактором;

~ угрозами;
 ~ возможностями.
 }

Послепокупочные процессы для организации:

{
 ~ важнее, чем для человека;
 = шире, чем для человека;
 ~ такие же, как и для человека;
 ~ по сути они совершенно другие, чем для человека.
 }

Покупающий центр организации является:

{
 ~ неформальной группой;
 = формальной межфункциональной группой;
 ~ отделом;
 ~ должностью.
 }

Аспект культуры сервиса, помогающий понять поведение клиентов для выбора наилучшего варианта (способ~ их обслуживания в сфере ЖКК:

{
 ~ эстетический аспект культуры сервиса
 ~ технический аспект культуры сервиса
 ~ инновационный аспект культуры сервиса
 = психологический аспект культуры сервиса
 }

Укажите корректное определение кастомизации:

{
 ~ формирование уникальной потребительской практики;
 ~ индивидуализация сервиса;
 ~ придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
 = изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
 }

Укажите правильное определение индивидуализации:

{
 ~ формирование уникальной потребительской практики;
 ~ индивидуализация сервиса;
 = придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
 ~ изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
 }

К методам планирования предпринимательской деятельности в сфере ЖКХ, обслуживания потребителей не относят:

- {
- ~ технико-экономическое обоснование;
- ~ бизнес-планирование;
- ~ аналогичное планирование;
- = оперативное планирование.
- }

Выберите правильное определение аутентичности:

- {
- = стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
- ~ индивидуализация сервиса;
- ~ придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- ~ изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.
- }

Установите соответствие видов персонализации продукта:

- {
- = Экспертная -> продукт создается «под каждого клиента»
- = Модульная -> возможность выбора клиентом необходимой комплектации из предложенных компанией возможностей (элементов или опций)
- = На уровне внешнего вида -> выбор внешних атрибутов
- }

Установите соответствие уровня продукта и вида персонализации:

- {
- = Ядро продукта -> Персонализация на уровне обслуживания
- = Дополнительный продукт -> Персонализация на уровне сопровождения
- = Расширенный продукт -> Персонализация на уровне внешнего вида
- = Потенциальный продукт -> Экспертная и модульная персонализация
- }

Проектирование сервисной среды в сфере ЖКХ с помощью достижений НТП отражает его роль по:

- {
- ~ углублению и расширению ассортимента;
- = развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- ~ созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- ~ созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.
- }

Локальное пространство, где исполнитель услуги ЖКХ взаимодействует с потребителем, это:

- {
- ~ ателье;
- = контактная зона;
- ~ зал ожидания;
- ~ комната для посетителей.
- }

Сервисный аудит это:

- {
- ~ контроль сервисной деятельности;
- ~ вид финансового аудита;
- ~ вид маркетингового аудита;
- = проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.
- }

Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

- {
- = физическая и нематериальная
- ~ внешняя и внутренняя
- ~ материальная и нематериальная
- ~ физическая и ментальная
- }

В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

- {
- ~ по стадиям жизненного цикла продукта;
- ~ по сервисной среде;
- ~ по услугам;
- ~ по видам обслуживания.

= все ответы верны

}

Из каких элементов состоит сервисный аудит:

- {
- ~ комплекс правил проведения сервисного аудита;
- ~ %50% комплекс правил персонализации продукта;
- ~ мотивация линейного персонала;
- ~ %50% комплекс сервисных стандартов.
- }

Установите соответствие этапов сервисного аудита:

- {
- = 1 этап-> Определение программы сервисного аудита
- = 2 этап-> Выбор предмета сервисного аудита
- = 3 этап-> Определение объекта сервисного аудита
- }

Появление новых технологий и форматов сбыта ЖКК услуг с помощью НТП отражает его роль по:

- {
- ~ углублению и расширению ассортимента;
- = развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- ~ созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- ~ созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.
- }

Разработка нового оборудования в сфере ЖКК с помощью НТП отражает его роль по:

- {
- ~ углублению и расширению ассортимента;
- ~ развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- ~ созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- = созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.
- }

Какие методы анализа не используют в сфере ЖКК:

- {
- ~ ситуационный анализ;
- ~ факторный анализ;
- ~ индексный анализ;
- = морфологический анализ.
- }

В основе использования метода и синтеза элементов сервисной среды заложен:

- {
- ~ %33% процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
- ~ %33% логический переход от общего к частному;
- ~ %33% логический переход от частного к общему;
- ~ метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.
- }

В основе использования метода анализа состояния сервисной среды заложен:

- {
- ~ процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
- ~ логический переход от общего к частному;
- ~ логический переход от частного к общему;
- = выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.
- }

Какой из методов анализа не относится к качественным:

- {
- ~ сценарий;
- ~ экспертных оценок;
- ~ морфологических оценок;
- = регрессионный анализ.
- }

Целью сервисной деятельности в сфере ЖКК является:

- {
- = удовлетворение потребностей потребителей ЖКК услуг;
- ~ исследование рынка ЖКК услуг;
- ~ производство ЖКК услуг;
- ~ обеспечение аутентичности ЖКК услуг.
- }

Какой фактор влияет на качество обслуживания потребителей в сфере ЖКК косвенным образом:

- {
- ~ материально-техническая база;
- ~ технология обслуживания;
- ~ рынок труда;
- = управление качеством обслуживания.
- }

На каком уровне не происходит формирование клиентурных отношений:

- {
- ~ когнитивном;
- ~ функциональном;
- ~ прагматическом;
- = техническом.
- }

Что из нижеперечисленного не является принципом клиентурных отношений в сфере ЖКК:

- {
- ~ учет состав и однородность потребителей при проектировании сервисной среды;
- = стремление к минимизации стоимости;
- ~ продуманная справочно-информационная политика;
- ~ недостаток информации.
- }

Что из нижеперечисленного не способствует улучшению клиентурных отношений в сфере ЖКК:

- {
- ~ программы лояльности;
- ~ повышение информационной доступности;
- ~ SMM;
- = отсутствие реакции на претензии гостя.

}

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

Типовые вопросы экзамена (ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6)

Государственный контроль за технической эксплуатацией жилищного фонда.
 Износ и сроки службы зданий и сооружений.
 Инженерное благоустройство жилых территорий.
 Муниципальный жилищный контроль и его функции
 Нормативная документация по технической эксплуатации зданий и сооружений.
 Нормативно-правовое регулирование содержания и ремонта общего имущества в МКД.
 Общие принципы федерального законодательства в жилищной сфере.
 Организация сбора и вывоза мусора.
 Организация технической эксплуатации жилых и общественных зданий.
 Основные работы и периодичность их проведения для инженерных систем жилых зданий
 Основные этапы реформирования ЖКХ.
 Основы формирования системы благоустройства жилых территорий.
 Особенности технической эксплуатации жилых и общественных зданий.
 Порядок определения перечня объектов общего имущества в МКД и их границ.
 Принцип и порядок составления договоров на ремонтно-строительные услуги.
 Принцип и порядок составления договоров на эксплуатационные работы и услуги ЖКХ.
 Принцип и порядок составления договоров на услуги ЖКХ.

Типовые задания для экзамена (ОПК-2, ОПК-4, ОПК-6)

1. Порядок регулирования тарифов организаций коммунального комплекса, обеспечивающих электро-, тепло-, водоснабжение, водоотведение и очистку сточных вод, утилизацию (вывоз) ТБО.
2. Федеральные, региональные и местные стандарты оплаты жилого помещения и коммунальных услуг.
3. Порядок определения экономически обоснованных тарифов на оплату ЖКУ. Дифференциация тарифов на ЖКУ в зависимости от проживания граждан в домах, имеющих все виды благоустройства, частичное благоустройство, не имеющих удобств.
4. Расчет коммунальных услуг при полном отсутствии приборов учета.
5. Расчет коммунальных услуг при частичном оснащении квартир счетчиками.
6. Методика расчёта объёма потреблённой электроэнергии по показаниям приборов учёта.
7. Расчеты по показаниям индивидуальных приборов учета.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично»	ОПК-2	Демонстрирует высокий уровень знания и понимания основных целей и задач стратегического управления предприятий жилищно-коммунальной сферы. ¶ Свободно использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий. (подразделений) предприятий сферы. ¶
	ОПК-4	

(85 - 100 баллов)	ОПК-6	Самостоятельно применяет профессиональные знания, способен осуществить научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности. На высоком уровне владеет подходами, методами и технологиями для планирования, прогнозирования исследования в профессиональной сфере. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-2	Демонстрирует хороший уровень знания и понимания основных целей и задач стратегического управления предприятий жилищно-коммунальной сферы. Свободно использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий.
	ОПК-6	Самостоятельно применяет профессиональные знания, способен осуществить научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности. На хорошем уровне владеет подходами, методами и технологиями для планирования, прогнозирования исследования в профессиональной сфере. На вопросы отвечает кратко, не вызывают существенных затруднений
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-2	Демонстрирует базовый уровень знания и понимания основных целей и задач стратегического управления предприятий жилищно-коммунальной сферы. Может использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий.
	ОПК-4	
	ОПК-6	Не всегда может применить профессиональные знания, фрагментарно способен осуществить научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности. Не в полном объеме владеет подходами, методами и технологиями для планирования, прогнозирования исследования в профессиональной сфере. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-2	Испытывает затруднения в понимании основных целей и задач стратегического управления предприятий жилищно-коммунальной сферы. Не может использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий.
	ОПК-4	
	ОПК-6	Не может применить профессиональные знания, фрагментарно способен осуществить научно-прикладные исследования в сфере профессиональной деятельности. Не владеет подходами, методами и технологиями для планирования, прогнозирования исследования в профессиональной сфере. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

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

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

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

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

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

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

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

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

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

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

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

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

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

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

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

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

- правильность ответа по содержанию;

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

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

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

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.
2. Дорман В. Н., Кельчевская Н. Р. Коммерческая деятельность : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 134 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/453301>

6.2 Дополнительная литература:

1. 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>
2. Аринцева О.П., Богомольный Е.И., Гонда А.Н., Шерешовец Е.В. Как управлять многоквартирным домом : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 128 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза» [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196944.html>
3. Кочетов В. В., Трянина М. А. Экономика предприятия (Основы национальной экономики) : учебник, 3. Коммерческая деятельность предприятия. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2020. - 146 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577434>

4. Синяева И. М., Жильцова О. Н., Земляк С. В., Синяев В. В. Коммерческая деятельность : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 404 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450127>
5. Панкратов Ф. Г., Солдатова Н. Ф. Коммерческая деятельность : учебник. - 13-е изд.. - Москва: Дашков и К°, 2017. - 500 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452590>
6. Харченко Л. Н. Инновационно-коммерческая деятельность преподавателя современного вуза : монография. - Москва: Директ-Медиа, 2014. - 281 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239103>

6.3 Иные источники:

1. Горфинкель В. Экономика организаций (предприятий). Учебник, 2008 - <http://bizbook.ru>.
2. Официальный сайт министерства экономического развития и торговли РФ - www.economy.gov.ru
3. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <https://www.gks.ru/>
4. Официальный сайт экономической экспертной группы при Правительстве РФ - www.eeg.ru

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

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

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

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

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

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

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

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

Операционная система Microsoft Windows 10

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Сайт ООО «Институт фонда «Общественное мнение». – URL: <https://fom.ru>
2. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
3. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>
4. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.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.