

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

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.11 Сервис объектов профессиональной деятельности

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

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

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

**Авторы программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

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

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

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

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	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).....	26
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:

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

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

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управление многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления), 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

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

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

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

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

5	Управление предприятиями сервиса и туризма		+					+			
---	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Сервис объектов профессиональной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Сервис объектов профессиональной деятельности» изучается в 5, 6 семестрах.

## 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)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
Контактная работа	74	18
Лекции (Лекции)	30	8
Практические (Практ. раб.)	44	10
Самостоятельная работа (СР)	70	149
Экзамен	36	9
Зачет	-	4

## 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	
5 семестр								
1	Структура жилищно- коммунального комплекса (ЖКХ)	4	1	4	1	10	14	Собеседование; Презентация
2	Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда	4	1	4	1	10	14	Тестирование; Собеседование; Решение ситуационных задач
3	Управление многоквартирными домами	4	1	4	1	10	16	Опрос; Собеседование; Решение ситуационных задач
4	Реформирование ЖКХ в современной России: этапы, цели и задачи Тарифная политика	4	1	4	1	10	16	Тестирование; Реферат; Собеседование; Опрос; Другие формы контроля

6 семестр								
5	Зарубежный опыт управления жилищно-коммунальным хозяйством	2	1	6	1	12	22	Собеседование; Опрос; Доклад
6	Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение	4	1	8	2	4	22	Тестирование; Собеседование; Опрос
7	Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства	4	1	8	1	8	23	Собеседование; Решение ситуационных задач
8	Жилищно-коммунальная санитария	4	1	6	2	6	22	Тестирование; Собеседование

### Тема 1. Структура жилищно- коммунального комплекса (ЖКХ) (ОПК-2)

#### Лекция.

Жилищное и коммунальное хозяйство как объект управления. Специфика системы управления жилищно-коммунальными комплексами. Состав и особенности жилищно-коммунальными комплексами. Экономические особенности услуг предприятий жилищного хозяйства. Экономические особенности услуг предприятий коммунального хозяйства 6. Общая характеристика жилищного фонда. Сущность состав и структура жилищных услуг.

#### Практическое занятие.

1. Жилищное и коммунальное хозяйство как объект управления
2. Специфика системы управления жилищно-коммунальными комплексами
3. Состав и особенности жилищно-коммунальными комплексами
4. Экономические особенности услуг предприятий жилищного хозяйства
5. Экономические особенности услуг предприятий коммунального хозяйства
6. Общая характеристика жилищного фонда
7. Сущность состав и структура жилищных услуг

#### Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте презентацию по одной из тем:

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

### Тема 2. Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда (ОПК-2)

#### Лекция.

Эксплуатация и техническое содержание жилищного фонда.

Ремонтно-производственная политика в сфере жилищного фонда.

### **Практическое занятие.**

1. Эксплуатация и техническое содержание жилищного фонда.
2. Ремонтно-воспроизводственная политика в сфере жилищного фонда.

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

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

Подготовьте аргументируемые ответы на следующие вопросы:

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

## **Тема 3. Управление многоквартирными домами (ОПК-2)**

### **Лекция.**

Жилищное и коммунальное хозяйство как объект управления 2. Специфика системы управления жилищно-коммунальными комплексами 3. Состав и особенности жилищно-коммунальными комплексами . Экономические особенности услуг предприятий жилищного хозяйства 5. Экономические особенности услуг предприятий коммунального хозяйства. Общая характеристика жилищного фонда . Сущность состав и структура жилищных услуг. Формы управления жилищными услугами . Эксплуатация и техническое содержание жилищного фонда. Роль органов местного самоуправления в реформировании системы управления жилищным фондом. Реформа системы управления жилищными услугами. Управление многоквартирными домами. Основные понятия и состав коммунальных услуг. Управления система водоснабжения. Управление система Водоотведения. Управления системами теплоснабжения. Порядок предоставления услуг газоснабжения. Порядок предоставления услуг электроснабжения. Управление деятельностью предприятий теплоснабжения. Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами. Организация предоставления жилищных субсидий населению. Организационно-экономический механизм функционирования жилищной сферы и необходимость его реформирования. Основные задачи и виды работ по благоустройству городских территорий. Управление озеленением городских территорий. Управление уборкой и санитарной очисткой территории 26. Планирование и организация работ по благоустройству. Управление комплексным благоустройством городских территорий.

### **Практическое занятие.**

- 1 Жилищное и коммунальное хозяйство как объект управления
- 2 Специфика системы управления жилищно-коммунальными комплексами
- 3 Состав и особенности жилищно-коммунальными комплексами
- 4 Экономические особенности услуг предприятий жилищного хозяйства
- 5 Экономические особенности услуг предприятий коммунального хозяйства
- 6 Общая характеристика жилищного фонда
- 7 Сущность состав и структура жилищных услуг
- 8 Формы управления жилищными услугами
- 9 Эксплуатация и техническое содержание жилищного фонда
- 10 Роль органов местного самоуправления в реформировании системы управления жилищным фондом

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

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

- 1 Реформа системы управления жилищными услугами.
- 2 Управление многоквартирными домами.
- 3 Основные понятия и состав коммунальных услуг.
- 4 Управления система водоснабжения.
- 5 Управление система Водоотведения.
- 6 Управления системами теплоснабжения.
- 7 Порядок предоставления услуг газоснабжения.
- 8 Порядок предоставления услуг электроснабжения.
- 9 Управление деятельностью предприятий теплоснабжения.
- 10 Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами.

#### **Тема 4. Реформирование ЖКХ в современной России: этапы, цели и задачи Тарифная политика (ОПК-2)**

##### **Лекция.**

Роль органов местного самоуправления в реформировании системы управления жилищным фондом. Реформа системы управления жилищными услугами. Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами. Организация предоставления жилищных субсидий населению. Организационно-экономический механизм функционирования жилищной сферы и необходимость его реформирования.

##### **Практическое занятие.**

- 1 Реформировании системы управления жилищным
- 2 фондом.
- 3 Реформа системы управления жилищными услугами.
- 4 Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами.
- 5 Организация предоставления жилищных субсидий населению.
- 6 Организационно-экономический механизм функционирования жилищной сферы и необходимость его реформирования.

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

Подготовьте реферат по следующим темам:

- 1 Роль органов местного самоуправления в реформировании системы управления жилищным фондом
- 2 Реформа системы управления жилищными услугами
- 3 Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами
- 4 Организация предоставления жилищных субсидий населению
- 5 Организационно-экономический механизм функционирования жилищной сферы и необходимость его реформирования

#### **Тема 5. Зарубежный опыт управления жилищно-коммунальным хозяйством (ОПК-2)**

##### **Лекция.**

Зарубежный опыт формирования социального жилищного фонда и управление им. Зарубежный опыт развития ГЧП за рубежом Зарубежный опыт реформирования ЖКХ. Решение проблем сбора, хранения и утилизации твердых бытовых отходов за рубежом. Управление многоквартирными домами. Лучшие практики благоустройства территории мегаполисов.

##### **Практическое занятие.**

1. Жилищно-коммунальное хозяйство в Европе.
2. Решение проблем сбора, хранения и утилизации твердых бытовых отходов за рубежом.
3. Управление многоквартирными домами.
4. Лучшие практики благоустройства территории мегаполисов.



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

Подготовка докладов по темам:

- 1 Жилищно-коммунальная система США.
- 2 Реформы в жилищно-коммунальной сфере в странах СНГ.
- 3 Четыре общих подхода к регулированию и управлению ЖКХ муниципальных образований (США, Англия, Франция, Германия).
- 4 Управление недвижимостью в Германии.
- 5 Работа коммунальных служб ... (указать страну)

## **Тема 6. Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение (ОПК-2)**

### **Лекция.**

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

### **Практическое занятие.**

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

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

Подготовьте аргументированные ответы:

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

## **Тема 7. Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства (ОПК-2)**

### **Лекция.**

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

### **Практическое занятие.**

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

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

Прокомментируйте и заполните тренировочные акты:

1. Обслуживание системы центрального отопления (нормативные акты).

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

## **Тема 8. Жилищно-коммунальная санитария (ОПК-2)**

### **Лекция.**

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

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

### **Практическое занятие.**

1. Анализ нормативно-правовых документов по видам работ.
2. Составление основного списка требований охраны труда при проведении работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории.
3. Разработка мероприятий по антитеррористической безопасности на объектах ЖКХ.

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

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

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

### **4.1. Распределение баллов:**

5 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

### **Распределение баллов по заданиям:**

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Структура жилищно-коммунального комплекса	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.

	(ЖКХ)	Презентация	10	<p>Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:</p> <p>10 балла – 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;</p> <p>- 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;</p> <p>- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;</p> <p>- 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.</p> <p>9-7 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию</p> <p>6-4 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки.</p> <p>3-2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы;</p> <p>1 балла – 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;</p>
2.	Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда	<b>Тестирование(контрольный срез)</b>  <b>Собеседование</b>	10  5	<p>10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте</p> <p>5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте</p> <p>3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте.</p> <p>1- менее 25% правильных ответов баллов не дает</p> <p>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.</p>

		Решение ситуационных задач	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
3.	Управление многоквартирными домами	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.
		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.
		Решение ситуационных задач	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
4.	Реформирование ЖКХ в современной России: этапы, цели и задачи Тарифная политика	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 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Реферат	10	
		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.
		Опрос	5	

	Другие формы контроля	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
5.	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
6.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
7.	Итого за семестр	100	

#### 6 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премияльные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

#### Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Зарубежный опыт управления жилищно-коммунальным хозяйством	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.
		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.

		Доклад	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
2.	Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение	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- менее 25% правильных ответов баллов не дает
		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.
		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.	Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства	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.
		Решение ситуационных задач	10	10 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 9-8 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 7-6 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. 5-1 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов
4.	Жилищно-коммунальная санитария	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- менее 25% правильных ответов баллов не дает

		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.
5.	Премиальные баллы		20	- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
6.	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»
7.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
8.	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

##### Доклад

##### Тема 5. Зарубежный опыт управления жилищно-коммунальным хозяйством

Подготовка докладов по темам:

- 1 Жилищно-коммунальная система США.
- 2 Реформы в жилищно-коммунальной сфере в странах СНГ.
- 3 Четыре общих подхода к регулированию и управлению ЖКХ муниципальных образований (США, Англия, Франция, Германия).
- 4 Управление недвижимостью в Германии.
- 5 Работа коммунальных служб ... (указать страну)

##### Опрос

##### Тема 3. Управление многоквартирными домами

- 1 Реформа системы управления жилищными услугами.

- 2 Управление многоквартирными домами.
- 3 Основные понятия и состав коммунальных услуг.
- 4 Управления система водоснабжения.
- 5 Управление система Водоотведения.
- 6 Управления системами теплоснабжения.
- 7 Порядок предоставления услуг газоснабжения.
- 8 Порядок предоставления услуг электроснабжения.
- 9 Управление деятельностью предприятий теплоснабжения.
- 10 Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами.

#### Тема 5. Зарубежный опыт управления жилищно-коммунальным хозяйством

- 1 Зарубежный опыт формирование социального жилищного фонда и управление им.
- 2 Зарубежный опыт развития ГЧП за рубежом Зарубежный опыт реформирования ЖКХ.
- 3 Решение проблем сбора, хранения и утилизации твердых бытовых отходов за рубежом.
- 4 Управление многоквартирными домами.
- 5 Лучшие практики благоустройства территории мегаполисов.

#### Тема 6. Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение

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

### Презентация

#### Тема 1. Структура жилищно- коммунального комплекса (ЖКХ)

Тематика презентаций:

1. Сфера ЖКХ как социально-экономическая система.
2. Основные этапы реформирования сферы ЖКХ.
3. Формы собственности и использования жилья на современном этапе
4. Общие принципы федерального законодательства в жилищной сфере.
5. Нормативно-правовое регулирование содержания и ремонта общего имущества в МКД.
6. Управление многоквартирными домами.
7. Лучшие практики благоустройства территории мегаполисов.
8. Муниципальные целевые комплексные программы как метод реализации стратегического плана городского развития.
9. Оптимизация расходов в городском управлении.
10. Политика развития инвестиционной привлекательности городского хозяйства

### Реферат

#### Тема 4. Реформирование ЖКХ в современной России: этапы, цели и задачи Тарифная политика

Тематика рефератов

- 1 Роль органов местного самоуправления в реформировании системы управления жилищным фондом
- 2 Реформа системы управления жилищными услугами



- 3 Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами
- 4 Организация предоставления жилищных субсидий населению
- 5 Организационно-экономический механизм функционирования жилищной сферы и необходимость его реформирования

### **Решение ситуационных задач**

#### Тема 2. Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда

В муниципальном образовании городской округ намечается строительство торгово-развлекательного центра. Подобных сооружений в истории города не было. Строительство будет сосредоточено в центре города.

Согласно планировочному решению здание будет иметь пять этажей над уровнем земли и двухъярусное подземное пространство. В первых пяти этажах будут располагаться: входной вестибюль с эскалатором, магазины, кафе, боулинг, бильярдная, салон красоты, кинотеатр, детские игровые комнаты, административные помещения. В подземном пространстве, предполагается построить автостоянку на 200 мест и автосалон.

Реализацией данной идеи занимается местная фирма «Жилстрой». Финансирование будет осуществляться за счет вложений отечественных и зарубежных инвесторов.

Несмотря на все заверения застройщика, проблемы начались практически сразу. В 25 метрах от строящегося объекта находится жилой девятиэтажный дом, жители которого узнали о строительстве торгово-развлекательного центра только из газет. Более того, вскоре в стенах жилого дома появились трещины и вероятность того, что он может разрушиться. Жильцы стали обращаться в различные инстанции с просьбой о прекращении строительства данного объекта. «Жилстрой» не отреагировал на требования жильцов. Тогда жители дома попытались разрушить строительные ограждения. Вслед за тем руководство фирмы «Жилстрой» распорядилось выставить на стройке охрану.

Вскоре инициативная группа жителей девятиэтажки подала коллективное заявление в суд. Местное население поддержало жителей дома, высказывая ряд негативных отношений к строительству нового объекта. Назрела конфликтная ситуация требующая незамедлительного разрешения.

Требуется:

1. оценить действия всех участников конфликта;
2. предложить возможные варианты компромисса с жителями девятиэтажного дома и близлежащих домов;
3. дать рекомендации администрации города по решению данной проблемы.

#### Тема 3. Управление многоквартирными домами

В рамках стратегического планирования социально-экономического развития города Мурманска важно определить миссию города, его будущий статус и приоритеты. Миссия города позволяет увидеть его конкурентные преимущества, определяет основные стратегические ориентиры его перспективного развития.

Миссии некоторых соседних городов Северо-Западного федерального округа сформулированы следующим образом.

г. Архангельск: «Архангельск - образовательная, культурная и инжиниринговая столица Русского Севера. Город, в котором хранятся традиции и накапливаются знания для осуществления амбициозных проектов нового освоения Русской Арктики. Город, включенный в мировые коммуникационные процессы и коридоры.

Архангельск - город возрождения и формирования арктического движения XXI в. и столица Русского Севера»

г. Петрозаводск: «Способствовать развитию, адаптации и продвижению в Россию высоких стандартов качества жизни людей»

г. Вологда: «Сделать Вологду максимально гостеприимным, комфортным городом для жителей и эффективно работающих компаний»

Требуется:

1. оценить миссии соседних городов
2. сформулировать миссию г. Мурманска с учетом сильных сторон и возможностей развития города Мурманска.

#### Тема 7. Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства

Прокомментируйте и заполните тренировочные акты:

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

### Собеседование

#### Тема 1. Структура жилищно- коммунального комплекса (ЖКХ)

1. Жилищное и коммунальное хозяйство как объект управления
2. Специфика системы управления жилищно-коммунальными комплексами
3. Состав и особенности жилищно-коммунальными комплексами
4. Экономические особенности услуг предприятий жилищного хозяйства
5. Экономические особенности услуг предприятий коммунального хозяйства
6. Общая характеристика жилищного фонда
7. Сущность состав и структура жилищных услуг

#### Тема 2. Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда

1. Эксплуатация и техническое содержание жилищного фонда.
2. Ремонтно-воспроизводственная политика в сфере жилищного фонда.
3. Сроки и порядок устранения аварий на канализационной сети?
4. В чем заключается аварийно-диспетчерское обслуживание многоквартирного дома
5. Что представляет собой аварийно-диспетчерское обслуживание многоквартирного дома?
6. Какие услуги входят в аварийное обслуживание многоквартирного дома?
7. Сроки устранения аварий?
8. Сроки и порядок устранения аварий на канализационной сети?

#### Тема 3. Управление многоквартирными домами

- 1 Жилищное и коммунальное хозяйство как объект управления
- 2 Специфика системы управления жилищно-коммунальными комплексами
- 3 Состав и особенности жилищно-коммунальными комплексами
- 4 Экономические особенности услуг предприятий жилищного хозяйства
- 5 Экономические особенности услуг предприятий коммунального хозяйства
- 6 Общая характеристика жилищного фонда
- 7 Сущность состав и структура жилищных услуг
- 8 Формы управления жилищными услугами
- 9 Эксплуатация и техническое содержание жилищного фонда

#### Тема 4. Реформирование ЖКХ в современной России: этапы, цели и задачи Тарифная политика

- 1 Реформировании системы управления жилищным
- 2 фондом.
- 3 Реформа системы управления жилищными услугами.
- 4 Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами.
- 5 Организация предоставления жилищных субсидий населению.
- 6 Организационно-экономический механизм функционирования жилищной сферы и необходимость его реформирования.

#### Тема 5. Зарубежный опыт управления жилищно-коммунальным хозяйством

1. Жилищно-коммунальное хозяйство в Европе.
2. Решение проблем сбора, хранения и утилизации твердых бытовых отходов за рубежом.
3. Управление многоквартирными домами.
4. Лучшие практики благоустройства территории мегаполисов.

#### Тема 6. Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение

- 1 Рыночный базис формирования экономических отношений в сфере ЖКХ.
- 2 Экономические интересы субъектов рыночного хозяйства.
- 3 Экономические основы жилищных и общественных объединений.
- 4 Экономические и правовые принципы и процессы развития управления в ЖКХ.
- 5 Формирование рыночных механизмов и инструментов для эффективного управления жилищным фондом.

#### Тема 7. Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства

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

#### Тема 8. Жилищно-коммунальная санитария

1. Анализ нормативно-правовых документов по видам работ.
2. Составление основного списка требований охраны труда при проведении работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории.
3. Клининг и санитарное содержание объекта.
4. Технология и контроль выполнения работ по уборке помещений и мест общепользования.
5. Технология и контроль выполнения работ по уборке прилегающей территории.
6. Внешнее благоустройство.
7. Технология и контроль выполнения работ по дезинсекции и дератизации.
8. Технологии и периодичность сезонной уборки.

### Тестирование

#### Тема 2. Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда

1. Какое определение муниципального образования является правильным в соответствии с Федеральном законе от 06 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» :

- а) самоуправляемая территория;
- б) городское или сельское поселение, муниципальный район, городской округ, городской округ с внутригородским делением, внутригородской район либо внутригородская территория города федерального значения;
- в) сложный социально-экономический механизм, социальная ячейка формирования и функционирования местного сообщества;

2. Вопросы местного значения в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» - это:

- а) вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и настоящим Федеральным законом осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;
- б) вопросы социально- экономического развития муниципального образования;
- в) вопросы, решаемые на самоуправляемой территории.

3. Муниципальный правовой акт в области городского хозяйства - это : а) закон, принятый органами власти субъекта РФ;

- б) решение, принятое главой региона;
- в) решение, принятое непосредственно населением муниципального образования по вопросам местного значения, либо решение, принятое органом местного самоуправления и (или) должностным лицом местного самоуправления по вопросам местного значения.

4. Различают следующие виды городской инфраструктуры:

- а) коммунальная инфраструктура;
- б) инфраструктура социально-культурной сферы;
- в) инфраструктура нематериального характера.

5. По Конституции РФ органы местного самоуправления самостоятельно: а) управляют муниципальной собственностью;

- б) формируют, утверждают и исполняют местный бюджет;
- в) осуществляют управление федеральной собственностью.

6. Уставом муниципального образования определяются:

- а) наименование муниципального образования;
- б) меры по обеспечению законности, прав и свобод граждан;
- в) перечень вопросов местного значения.

7 Правила благоустройства территории муниципального образования-это: а) закон, принятый администрацией;

- б) муниципальный правовой акты,
- в) решение, принятое на сходе граждан.

8) Муниципальные правовые акты в области городского хозяйства вступают в силу в порядке, установленном

- а) уставом муниципального образования,
- б) законом субъекта РФ
- в) федеральным законом

9. К основным видам ресурсов городского хозяйства относятся: а) финансовые;  
б) территориальные; в) все перечисленные.

10. Исходя из необходимости сохранения единства городского хозяйства в городах федерального значения, перечень вопросов местного значения определяется:

- а) уставом муниципального образования, б) законом субъекта РФ
- в) федеральным законом

#### Тема 6. Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение

1. Жилищно-коммунальный комплекс обеспечивает функционирование: а) жилищного хозяйства;  
б) водоснабжения и водопотребления ; в) управления городским имуществом

2. Жилищно-коммунальный комплекс – это...

- а) сложная, относительно самостоятельная социально - экономическая система, обеспечивающая жизнь и работу населения необходимыми ресурсами воды, газа, тепла, электроэнергии и пр.;
- б) важная сфера социальной структуры общества, обеспечивающая жизнь и работу населения необходимыми ресурсами воды, газа, тепла, электроэнергии и пр.;
- в) простая, относительно самостоятельная социально - экономическая система, обеспечивающая жизнь и работу населения необходимыми ресурсами воды, газа, тепла, электроэнергии и пр.

3. Жилищная сфера города включает:

- а) сбор и утилизацию отходов;
- б) управление жилищным фондом;
- в) содержание и ремонт жилищного фонда;

4 Жилищный фонд – это...

- 1) жилые дома;
- 2) специализированные дома (общежития, интернаты и т.5);
- 3) складские помещения;

5. Основными видами жилищного фонда являются: а) частный фонд;

- б) государственный фонд; в) муниципальный фонд; г) все ответы верны.

6. Основными задачами тарифной политики в сфере коммунальной деятельности на современном этапе являются:

- а) 100% оплата населением за потребляемые услуги; б) переход на экономически обоснованные тарифы;
- в) дифференциация оплаты жилья в зависимости от его качества и местоположения; г) создание стимулов для снижения себестоимости и тарифов.

7. Основными целями регулирования тарифов на коммунальные услуги являются:

- а) защита интересов потребителей от возможного злоупотребления монопольной властью со стороны поставщиков;
- б) недопущение намеренного завышения стоимости коммунальных услуг;
- в) обеспечение баланса интересов субъектов рынка жилищно-коммунальных услуг;
- г) освобождение бюджетов всех уровней от затрат на финансирование деятельности коммунальных предприятий.

8. Экономически обоснованный тариф означает:

- а) возмещение всех затрат коммунальных предприятий по оказанию услуг;
- б) возмещение половины затрат коммунальных предприятий по оказанию услуг; в) дифференциация ставок оплаты за жилищно-коммунальные услуги.

9. Процесс формирования тарифов на жилищно-коммунальные услуги должен быть направлен на решение следующих задач:

- а) снижение себестоимости услуг путем строгого учета расхода ресурсов и обоснования затрат;
- б) снижение себестоимости услуг путем сокращения непроизводительных потерь водных и энергетических ресурсов;
- в) рациональная дифференциация стоимости услуг; г) все перечисленное.

10. Услуги для потребителей по обеспечению электроэнергией, газом, теплом, чистой холодной и горячей водой, чистоты и порядка на лестницах, в подвалах, на чердаках, придомовых территориях, по отведению и очистке сточных вод, по вывозу мусора, а также обслуживанию и ремонту жилых зданий - это:

- а) коммунальные услуги;
- б) жилищно-коммунальные услуги; в) жилищные услуги;
- г) муниципальные услуги.

#### Тема 8. Жилищно-коммунальная санитария

1. Приоритетом эффективности деятельности органов местного самоуправления в глазах населения города является:

- а) деятельность городского хозяйства; б) нормотворческая деятельность;
- в) политическая деятельность; г) духовная деятельность.

2. Базовый ресурс управления городским хозяйством-это:

- а) муниципальная собственность; б) муниципальные кадры;
- в) правовой; г) научный.

3. Важнейший интегральный показатель социально-экономического состояния муниципального образования - это:

- а) здоровье населения; б) уровень доходов;
- в) занятость;
- г) общественная активность.

4. Социальные показатели эффективности управления социально-экономическим развитием города- это:

- а) уровень социальной поддержки малоимущего населения; б) индекс объемов производства;
- в) средний доход населения;
- г) создание новых рабочих мест;

5. Обобщающий показатель социального развития города -

- это: а) уровень жизни населения;
- б) финансовое состояние государственных предприятий и учреждений; в) расходная часть местного бюджета.

6. Экономические показатели эффективности управления социально-экономическим развитием города это:

- а) уровень социальной поддержки малоимущего населения; б) индекс объемов производства;
- в) средний доход населения;
- г) финансирование текущих расходов бюджет.

7. Повышение эффективности системы управления городским хозяйством включает следующие меры реализации:

- а) разделение функций управления и хозяйствования;
- б) развитие договорных отношений в городском хозяйстве;
- в) усиление контрольных функций со стороны города за деятельностью предприятий и организаций городского хозяйства;
- г) все перечисленное.

8. На каких из указанных принципах формируется эффективный механизм управления городским хозяйством?

- а) нормативный принцип ресурсобеспеченности в городском хозяйстве;
- б) приоритет отраслевых и ведомственных интересов над социальными и муниципальными;
- в) разделение функций хозяйствования и управления в городском хозяйстве; г) сохранение действующей структуры городского хозяйства.

9. Сложность выработки и измерения объективных показателей эффективности муниципального управления определяется:

- а) спецификой муниципального образования как сложного объекта управления, имеющего иерархическую структуру;
- б) трудностями измерения отдельных показателей, имеющих комплексный, обобщенный характер;
- в) сохранением действующей структуры городского хозяйства;
- г) трудностями формализованного описания социально-экономических процессов, протекающих на территории муниципального образования.

10. К системе показателей эффективности муниципального управления относятся: а) расходы на управление;

- б) уровень работы с обращениями граждан;
- в) уровень контроля за исполнением управленческих решений; г) все перечисленное.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета, экзамена

### **Типовые вопросы зачета (ОПК-2)**

1. Жилищное и коммунальное хозяйство как объект управления
2. Специфика системы управления жилищно-коммунальными комплексами
3. Состав и особенности жилищно-коммунальными комплексами
4. Экономические особенности услуг предприятий жилищного хозяйства
5. Экономические особенности услуг предприятий коммунального хозяйства
6. Общая характеристика жилищного фонда
7. Сущность состав и структура жилищных услуг
8. Формы управления жилищными услугами
9. Эксплуатация и техническое содержание жилищного фонда
10. Роль органов местного самоуправления в реформировании системы управления жилищным фондом
11. Реформа системы управления жилищными услугами
12. Управление многоквартирными домами
13. Основные понятия и состав коммунальных услуг
14. Управления система водоснабжения
15. Управление система Водоотведения

16. Порядок предоставления услуг газоснабжения
18. Порядок предоставления услуг электроснабжения
19. Управление деятельностью предприятий теплоснабжения
20. Управление финансовыми потоками в жилищно-коммунальными комплексами
21. Организация предоставления жилищных субсидий населению
22. Организационно-экономический механизм функционирования жилищной сферы и необходимость его реформирования
23. Основные задачи и виды работ по благоустройству городских территорий
24. Управление озеленением городских территорий.
25. Управление уборкой и санитарной очисткой территории.
26. Планирование и организация работ по благоустройству.
27. Управление комплексным благоустройством городских территорий.

### **Типовые задания для зачета (ОПК-2)**

1. В муниципальном образовании городской округ намечается строительство торгово-развлекательного центра. Подобных сооружений в истории города не было. Строительство будет сосредоточено в центре города.

Согласно планировочному решению здание будет иметь пять этажей над уровнем земли и двухъярусное подземное пространство. В первых пяти этажах будут располагаться: входной вестибюль с эскалатором, магазины, кафе, боулинг, бильярдная, салон красоты, кинотеатр, детские игровые комнаты, административные помещения. В подземном пространстве, предполагается построить автостоянку на 200 мест и автосалон.

Реализацией данной идеи занимается местная фирма «Жилстрой». Финансирование будет осуществляться за счет вложений отечественных и зарубежных инвесторов.

Несмотря на все заверения застройщика, проблемы начались практически сразу. В 25 метрах от строящегося объекта находится жилой девятиэтажный дом, жители которого узнали о строительстве торгово-развлекательного центра только из газет. Более того, вскоре в стенах жилого дома появились трещины и вероятность того, что он может разрушиться. Жильцы стали обращаться в различные инстанции с просьбой о прекращении строительства данного объекта. «Жилстрой» не отреагировал на требования жильцов. Тогда жители дома попытались разрушить строительные ограждения. Вслед за тем руководство фирмы «Жилстрой» распорядилось выставить на стройке охрану.

Вскоре инициативная группа жителей девятиэтажки подала коллективное заявление в суд. Местное население поддержало жителей дома, высказывая ряд негативных отношений к строительству нового объекта. Назрела конфликтная ситуация требующая незамедлительного разрешения.

Требуется:

1. оценить действия всех участников конфликта;
2. предложить возможные варианты компромисса с жителями девятиэтажного дома и близлежащих домов;
3. дать рекомендации администрации города по решению данной проблемы.
2. Имеются следующие данные:

В рамках стратегического планирования социально-экономического развития города Мурманска важно определить миссию города, его будущий статус и приоритеты. Миссия города позволяет увидеть его конкурентные преимущества, определяет основные стратегические ориентиры его перспективного развития.

Миссии некоторых соседних городов Северо-Западного федерального округа сформулированы следующим образом.

г. Архангельск: «Архангельск - образовательная, культурная и инжиниринговая столица Русского Севера. Город, в котором хранятся традиции и накапливаются знания для осуществления амбициозных проектов нового освоения Русской Арктики. Город, включенный в мировые коммуникационные процессы и коридоры.

Архангельск - город возрождения и формирования арктического движения XXI в. и столица Русского Севера»



г. Петрозаводск: «Способствовать развитию, адаптации и продвижению в Россию высоких стандартов качества жизни людей»

г. Вологда: «Сделать Вологду максимально гостеприимным, комфортным городом для жителей и эффективно работающих компаний»

Требуется:

1. оценить миссии соседних городов
2. сформулировать миссию г. Мурманска с учетом сильных сторон и возможностей развития города Мурманска.

### **Типовые вопросы экзамена (ОПК-2)**

1. Взыскание задолженности за жилое помещение и коммунальные услуги: способы, порядок и условия.
2. Государственный жилищный надзор и его функции.
3. Договор найма жилого помещения
4. Договоры на предоставление коммунальных услуг: содержание, порядок заключения, расторжения.
5. Документы, регулирующие порядок пользования жилыми помещениями и придомовой территорией в РФ.
6. Механизм управления финансами предприятия
7. Муниципальный жилищный контроль и его функции
8. Нормативно-правовое регулирование содержания и ремонта общего имущества в МКД.
9. Планирование доходов и расходов на коммунальные услуги.
10. Планирование затрат на производство и реализацию продукции
11. Планирование и финансирование капитального ремонта жилищного фонда.
12. Планирование расходов на текущий ремонт и техническое обслуживание по стабильным нормативам.
13. Позиционирование продуктов и услуг в сфере ЖКХ.
14. Показатели рентабельности
15. Показатели эффективности использования оборотных средств
16. Понятие и методы определения затрат на реновацию, капитальный ремонт и текущий ремонт.
17. Порядок начисления платы за коммунальные услуги при отсутствии приборов учёта.
18. Порядок оказания минимального перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
19. Порядок определения перечня объектов общего имущества в МКД и их границ.
20. Порядок расчёта и внесения платы за коммунальные услуги.
21. Порядок расчёта платы за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды.
22. Принцип и порядок составления договоров на ремонтно-строительные, эксплуатационные работы и услуги ЖКХ.
23. Принципы формирования работ и услуг в сфере ЖКХ.
24. Распределение и использование прибыли предприятия
25. Содержание финансового плана предприятия
26. Состав и структура оборотных средств, источники их формирования.
27. Социально-экономическая характеристика основных фондов жилищно-коммунального хозяйства.
28. Сущность себестоимости эксплуатации жилищного фонда.
29. Установление факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

### **Типовые задания для экзамена (ОПК-2)**

1. Разработайте схема договорно-правовых отношений между участниками начисления и учета ЖКУ.

2. Разработайте требования к качеству коммунальных услуг.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

##### Зачет

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ОПК-2	На хорошем уровне демонстрирует знание и понимание управленческих функций сервисной деятельностью. ¶Осуществляет сбор данных о современных тенденциях сервисной деятельности, формах, видах, методах обслуживания. Имеет представления о законодательных актах и правовых нормах сферы обслуживания потребителей. ¶
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ОПК-2	Не ориентируется в технологиях сервисного обслуживания. ¶Не понимает в управленческих функций сервисной деятельностью. Не имеет фрагментальные представления о современных тенденциях сервисной деятельности, формах, видах, методах обслуживания потребителей, законодательных актах и правовых нормах. ¶

##### Экзамен

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ОПК-2	Демонстрирует полные знания и способен осуществлять основные функции управления профессиональной сферы. Свободно ориентируется в тенденциях сервисной деятельности, формах, видах, методах обслуживания, законодательных актах и правовых нормах. В полном объеме владеет практическими навыками современных технологий процесса сервиса, навыками организации технологического процесса с учетом требований потребителей.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-2	На хорошем уровне демонстрирует знание и понимание управленческих функций сервисной деятельностью. ¶Осуществляет сбор данных о современных тенденциях сервисной деятельности, формах, видах, методах обслуживания. Имеет представления о законодательных актах и правовых нормах сферы обслуживания потребителей. ¶
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-2	Слабо ориентируется в технологиях сервисного обслуживания. ¶Испытывает затруднения в понимании управленческих функций сервисной деятельностью. ¶Имеет фрагментальные представления о современных тенденциях сервисной деятельности, формах, видах, методах обслуживания потребителей, законодательных актах и правовых нормах. ¶
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-2	Не ориентируется в технологиях сервисного обслуживания. ¶Не понимает в управленческих функций сервисной деятельностью. Не имеет фрагментальные представления о современных тенденциях сервисной деятельности, формах, видах, методах обслуживания потребителей, законодательных актах и правовых нормах. ¶

#### 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. Шерешовец Е. В., Аринцева О. П., Блех Е. М., Богомольный Е. И. Конкуренция на рынке услуг ЖКХ. - М.: Проспект, 2016. - 80 с.
2. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.

### **6.2 Дополнительная литература:**

1. 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>
2. Ускова Т. В., Барабанов А. С. Жилищно-коммунальное хозяйство муниципалитета: состояние, проблемы, тарифное регулирование : препринт. - Вологда: ИСЭРТ РАН, 2013. - 88 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499732>

3. Кожевников С. А. Жилищно-коммунальное хозяйство региона: состояние, проблемы, перспективы : монография. - Вологда: ИСЭРТ РАН, 2015. - 141 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499586>
4. Жилищно-коммунальное хозяйство: 10 важных тем. - Москва: Редакция "Российской газеты", 2019. - 159 с.
5. Миротин Л.Б., Ташбаев Ы.Э., Касенов А.Г. Логистика: обслуживание потребителей : Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2002. - 189 с.
6. Бабич, А. Г., Мякишев, В. С. Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса : учебное пособие (практикум). - Весь срок охраны авторского права; Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосерви. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. - 112 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/99464.html>
7. Парасоцкий М. М. Организация услуг по перевозке тяжеловесных и крупногабаритных грузов : студенческая научная работа. - Тюмень: б.и., 2021. - 83 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619479>

### 6.3 Иные источники:

1. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
2. Горфинкель В. Экономика организаций (предприятий). Учебник, 2008 - <http://bizbook.ru>.
3. Журнал «Вопросы экономики» - <http://www.vopreco.ru>.
4. Журнал «Эксперт» - <http://www.expert.ru> - <http://www.expert.ru>
5. Информационно-справочная система "Корпус русского языка" - <http://www.ruscorpora.ru>
6. Информационный портал - <http://www.religare.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:

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Операционная система Microsoft Windows 10

Операционная система "Альт Образование"

WIN RAR 4.00

Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Архив научных журналов зарубежных издательств. – URL: <https://arch.neicon.ru>
2. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» . – URL: <https://rusneb.ru>

3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prlib.ru>
5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
6. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>

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

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

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