

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

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора института



Т. М. Кожевникова

«16» сентября 2024 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.В.6 Сервис объектов профессиональной деятельности в сфере  
ЖКХ

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Технологии сервиса в ЖКХ

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2024

Тамбов, 2024

**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 43.04.01 - 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 «13» сентября 2024 г. Протокол № 2

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института креативных индустрий, экономики и предпринимательства, Протокол от «16» сентября 2024 г. № 1.

## 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.....	12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	19
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	21
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	22

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

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

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

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

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

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-1 Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации	Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

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

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

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения					
		Очная (семестр)			Заочная (семестр)		
		1	3	4	1	3	4
1	Организационно-управленческая практика		+				+
2	Современные сервисные технологии сферы обслуживания жилищно-коммунального комплекса	+			+		
3	Технологии сервиса в эксплуатации зданий		+			+	

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

## 2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Сервис объектов профессиональной деятельности в сфере ЖКХ» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Сервис объектов профессиональной деятельности в сфере ЖКХ» 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)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
Контактная работа	48	20
Лекции (Лекции)	12	10
Практические (Практ. раб.)	36	10
Самостоятельная работа (СР)	96	151
Экзамен	36	9

## 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
2 семестр								
1	Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества	1	1	4	-	8	12	Опрос; Реферат
2	Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммуна льном хозяйстве.	2	1	2	-	8	12	Выполнение практических заданий

3	Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение	2	1	2	-	8	12	Выполнение практических заданий
4	Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления	1	-	2	2	8	12	Тестирование
5	Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства	2	2	4	-	6	12	Выполнение практических заданий
6	Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства	1	-	2	2	8	12	Выполнение практических заданий
7	Неисправности аварийного порядка и сроки их устранения	-	-	4	2	10	12	Выполнение практических заданий
8	Техническое обслуживание и ремонт инженерного оборудования	-	-	4	2	12	12	Выполнение практических заданий
9	Жилищно-коммунальная санитария	1	1	2	-	8	12	Опрос
10	Основные аспекты в планировании работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	2	2	4	-	8	12	Выполнение практических заданий
11	Организация и управление оказанием услуг и выполнением работ в многоквартирном доме	-	2	2	-	6	15	Выполнение практических заданий

12	Управление и организация работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме	-	-	4	2	6	16	Тестирование
----	--	---	---	---	---	---	----	--------------

## **Тема 1. Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества (ПК-1)**

### **Лекция.**

Производственная, непроизводственная сферы. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг. Основные характеристики услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению. Назначение услуг. Классификация услуг. Признаки классификации. Формы обслуживания. Отличие услуги от товара.

Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг. Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.

Роль малых предприятий в сфере услуг. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг ЖКХ.

Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.

### **Практическое занятие.**

1. Государственная система управления жилищно-коммунальным хозяйством.
2. Концепция реформы ЖКХ.
3. Производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы.

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

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятий «нужда», «желание», «потребность», «спрос», «обмен».
2. Что такое маркетинг услуг? Его главное предназначение.
3. Что такое внутренний маркетинг на предприятии сервиса?

## **Тема 2. Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве. (ПК-1)**

### **Лекция.**

Понятие и содержание сервисных технологий. Новые прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание - как самостоятельный вид деятельности. Клиентоориентированный подход.

### **Практическое занятие.**

1. Семинар «Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека».
2. Семинар «Инновационные технологии в ЖКХ».
3. Разнообразие сервисных технологий на объектах ЖКХ.
4. Специфика индивидуального и массового обслуживания в ЖКХ.

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

1. Международные подходы к классификации услуг.
2. Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека.
3. Природа и состав услуг ЖКХ.

## **Тема 3. Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение (ПК-1)**

### **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.**

1. Изучение и систематизация справочных материалов с использованием глобальной сети «Интернет», учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации по дисциплине.

Подготовьте аргументированные ответы:

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

### **Тема 4. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления (ПК-1)**

#### **Лекция.**

Современное состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации. Действующий организационно-экономический механизм на предприятиях ЖКХ. Основные организационные проблемы и пути их преодоления. Издержки производства и себестоимость продукции в сфере ЖКХ.

#### **Практическое занятие.**

- 1 Система управления и организационные аспекты в сфере ЖКХ.
- 2 Сущность себестоимости эксплуатации жилищного фонда.
- 3 Экономическая сущность производственных фондов жилищно-коммунального хозяйства и их состав, структура, источники формирования.
- 4 Состав и структура оборотных средств, источники их формирования.
- 5 Формирование чистой прибыли на предприятиях ЖКХ.

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

1. Механизм управления финансами предприятия.
2. Планирование затрат на производство и реализацию продукции.

### **Тема 5. Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства (ПК-1)**

#### **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.**

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 6. Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства (ПК-1)**

**Лекция.**

Правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства. Требования к составлению отчетности. Основы трудового законодательства.

**Практическое занятие.**

1. Составление отчетных документов по результатам ликвидации последствий аварий на объектах жилищно-коммунального хозяйства.
2. Изучение правил безопасной эксплуатации газовых сетей.
3. Инструктаж по ТБ.

**Задания для самостоятельной работы.**

**Подготовьте ответы на вопросы:**

1. Прием заявок от населения и заполнение журнала учета.
2. Контроль состояния внутренних систем газоснабжения.
3. Установка счетчиков ГВС и ХВС.
4. Проведение инструктажа по безопасной эксплуатации газовых сетей.
5. Оформление договоров на электроснабжение.
6. Оформление договоров на снабжение природным газом.
7. Прием оплаты жилищно-коммунальных услуг.
8. Контроль состояния наружных сетей газопровода.
9. Контроль санитарного состояния подвалов многоквартирных жилых домов.
10. Контроль состояния изоляции наружных тепловых сетей.

**Тема 7. Неисправности аварийного порядка и сроки их устранения (ПК-1)**

**Лекция.**

Виды неисправностей аварийного порядка. Учет заявок населения. Действия обслуживающего персонала при возникновении неисправностей аварийного порядка. Взаимодействие аварийно-диспетчерских служб. Предельные сроки устранения неисправностей оборудования жилых домов. Заявки, связанные с обеспечением безопасности проживания.

**Практическое занятие.**

1. Отработка навыков приема заявок по телефону.
2. Контроль срока исполнения заявок.

### 3. Формирование аварийно-ремонтной бригады при возникновении неисправностей.

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

1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).
2. Изучение нормативной и законодательной базы.
3. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.
4. Конспектирование материала по теме.
5. Написание рефератов по теме.
6. Составление глоссария.
7. Поиск и изучение информации по теме.
8. Проведение сравнительного анализа.

## **Тема 8. Техническое обслуживание и ремонт инженерного оборудования (ПК-1)**

### **Лекция.**

Теплоснабжение и центральное отопление. Децентрализованное теплоснабжение. Требования к теплосетям. Горячее (ГВС) и холодное (ХВС) водоснабжение. Требования к водопроводным сетям. Внутренние устройства газоснабжения. Безопасная эксплуатация газовых сетей. Канализация. Требования к канализационным сетям.

### **Практическое занятие.**

1. Изучение требований к состоянию теплосетей.
2. Контроль состояния водопроводных сетей.
3. Контроль состояния внутренних устройств газоснабжения.
4. Отработка навыков проведения инструктажа по безопасной эксплуатации газовых сетей.

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

Подготовьте ответы на вопросы:

1. Контроль состояния водопроводных сетей и выявление источников потерь.
2. Контроль соответствия показаний поквартирных счетчиков ГВС и ХВС.
3. Контроль сроков поверки (замены) счетчиков ГВС и ХВС.
4. Учет объема потребления энергоресурсов (электроэнергии).
5. Работа с жильцами многоквартирных домов по разъяснению содержания Постановления от 6 мая 2011 г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

## **Тема 9. Жилищно-коммунальная санитария (ПК-1)**

### **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.**

Анализ нормативно-правовых документов по видам работ.

Составление основного списка требований охраны труда при проведении работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории.

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 общего пользования.
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.

**Тема 10. Основные аспекты в планировании работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (ПК-1)**

**Лекция.**

Целевое планирование. Управление основными средствами и планирование ремонтов. Управление персоналом, включая расчет заработной платы. Управление финансами, в том числе бюджетирование, управление взаиморасчетами, бухгалтерский и налоговый учет, учет по МСФО формирование консолидированной отчетности.

**Практическое занятие.**

1. Планирование доходов и расходов на коммунальные услуги.
2. Планирование и финансирование капитального ремонта жилищного фонда.
3. Показатели рентабельности и определение налогооблагаемой прибыли.
4. Основные фонды и показатели эффективности из использования.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. Проанализируйте показатели эффективности использования оборотных средств.
2. Изучите и проанализируйте содержание финансового плана предприятия.

**Тема 11. Организация и управление оказанием услуг и выполнением работ в многоквартирном доме (ПК-1)**

**Лекция.**

Система оказания услуг в сфере ЖКХ. Общее имущество в многоквартирном доме. Формирование годового плана содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме. Расчет и обоснование финансовых потребностей, необходимых для оказания услуг и выполнения работ, входящих в перечень услуг и работ, с указанием источников покрытия таких потребностей (в том числе с учетом рассмотрения ценовых предложений на рынке услуг и работ, смет на выполнение отдельных видов работ).

**Практическое занятие.**

1. Система продуктов и услуг в сфере ЖКХ.
2. Типовые задачи организации деятельности управляющих организаций.
3. Принципы формирования работ и услуг в сфере ЖКХ.
4. Схема договорно-правовых отношений между участниками начисления и учета ЖКУ.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. Анализ документов, регулирующие порядок пользования жилыми помещениями и придомовой территорией в РФ.
2. Анализ договора найма жилого помещения
3. Анализ договора на предоставление коммунальных услуг: содержание, порядок заключения, расторжения.

**Тема 12. Управление и организация работы с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме (ПК-1)**

### Лекция.

Общее собрание собственников в многоквартирном доме. Виды и формы собрания. Голосование на общем собрании. Порядок подготовки протоколов общего собрания собственников помещений многоквартирного дома. Взаимоотношения и управленческие механизмы взаимодействия с ТСЖ. Решения, связанные с состоянием объекта не-движимости, его обслуживанием и оплатой необходимых работ и услуг, включая работы на объектах повышенной опасности, ответственность при авариях, страховых случаях и других вопросах, связанных с управлением домом.

### Практическое занятие.

Подготовьте аргументированные ответы:

1. Внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
2. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях ЖКХ?
3. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях ЖКХ?
4. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях ЖКХ.
5. Организация и проведение общего собрания собственников.
6. Организация взаимодействия всех субъектов жилищного фонда.

### Задания для самостоятельной работы.

1. Проанализируйте порядок формирования базы данных о собственниках и нанимателях помещений в многоквартирном доме.
2. Углубленное изучение материалов темы.

## 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:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества	Опрос	2	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Реферат	5	<p>Качество написания и защиты реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</p>
2.	Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве.	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов</p>
3.	Система управления жилищным фондом: экономико-правовое обеспечение	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
4.	Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления	Тестирование(контрольный срез)	10	<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>
5.	Нормативное регулирование диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>

6.	Обеспечение техники безопасности при выполнении аварийных работ на объектах жилищно-коммунального хозяйства	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
7.	Неисправности аварийного порядка и сроки их устранения	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
8.	Техническое обслуживание и ремонт инженерного оборудования	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
9.	Жилищно-коммунальная санитария	Опрос	3	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность ответа по содержанию;</li> <li>- полнота и глубина ответа;</li> <li>- сознательность ответа;</li> <li>- логика изложения материала;</li> <li>- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;</li> <li>- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;</li> <li>- использование дополнительного материала;</li> <li>- рациональность использования</li> </ul>

10.	Основные аспекты в планировании работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
11.	Организация и управление оказанием услуг и выполнением работ в многоквартирном доме	Выполнение практических заданий	5	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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.</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
12.	Управление и организация работы с собственниками и и пользователями помещений в многоквартирном доме	<b>Тестирование(контрольный срез)</b>	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.</p> <p>8 баллов – студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.</p> <p>6 баллов – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.</p> <p>4 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>2 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок</p>
13.	Премияльные баллы		20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов;</li> <li>- полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов;</li> <li>- победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов;</li> <li>- участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 15 баллов;</li> <li>- публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20</li> </ul>
14.	Ответ на экзамене		30	<p>10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно»;</p> <p>18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо»;</p> <p>25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично»</p>

15.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	70	Выполнений заданий по дисциплине, тестирование
16.	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

### Выполнение практических заданий

Тема 2. Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве.

**Цель практического занятия: провести анализ конкуренции и выявить ее роль на рынке услуг г. Тамбове.**

#### Содержание работы.

Современное предприятие представляет собой сложную производственную социально-экономическую систему, состоящую из основного, вспомогательного и обслуживающего производств, которые состоят из многочисленных производственных и функциональных подразделений, выполняющих различные функции и задачи и объединенных единой целью – получение прибыли от производства и реализации продукции, удовлетворяющие те или иные потребности потребителей.

Организационные процессы на предприятии – это различные виды работ, направленные на достижение слаженности, согласованности при взаимодействии всех структур и компонентов, обеспечивающих бесперебойную и эффективную деятельность предприятия.

Цель деятельности предприятия – обеспечить необходимые условия для высокопроизводительной работы на каждом рабочем месте и на предприятии в целом на основе рационального сочетания всех элементов производства в пространстве и во времени.

Сфера услуг - это, с одной стороны ассортимент сервисных услуг, оказываемых населению, с другой - совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям.

Современные формы обслуживания приближают услугу к потребителю, сокращают время обслуживания, создают удобство потребления услуг. К таким формам относятся:

- 1) обслуживание потребителей в стационарных условиях;
- 2) обслуживание потребителей с выездом на дом;
- 3) бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя;
- 4) обслуживание с использованием обменных фондов товаров.

Таблица 1- Типы услуг в сфере сервиса

Таблица 2 – Классификация услуг

Существует возможность также классифицировать услуги по сегментам потребителей, по трудоемкости, по степени контакта с потребителем.

Таблица 3 - Матрица сегментации услуг (потребителей)

**Задание № 1.**



Проведите классификацию предприятий сферы сервиса, оказывающие услуги населению в г.Тамбове.

### **Задание № 2.**

Проведите анализ работы предприятий сферы сервиса (согласно классификации из задания № 1), оказывающие услуги населению в г.Тамбове.

### **Задание № 3.**

Перечислите достоинства и недостатки в работе предприятий сферы сервиса г.Тамбове.

## **Опрос**

### **Тема 1. Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества**

1. Производственная, непроизводственная сферы.
2. Рыночный и нерыночный секторы в сфере услуг.
3. Основные характеристики услуг: неосязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость или неспособность услуг к хранению.
4. Назначение услуг. Классификация услуг. Признаки классификации. Формы обслуживания. Отличие услуги от товара.
5. Предприятие сервиса как хозяйственная единица в сфере услуг.
6. Неоднородность системы предприятий. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.

## **Реферат**

### **Тема 1. Сфера услуг ЖКХ и ее значение для общества**

1. Основные механизмы управления городами в царской России.
2. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.
3. Специфические особенности деятельности, главное отличие предприятия сервиса.
4. Роль малых предприятий в сфере услуг.
5. Состояние потребления услуг. Рост потребления услуг ЖКХ.
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
7. Специфика услуг в средневековом западноевропейском обществе.
8. Развитие сферы услуг в древневосточном обществе.
9. Характеристика признаков сервиса индустриального общества.
10. Развитие сферы обслуживания в России XVII-XIX вв.
11. Отличительные черты сферы услуг советского периода.

## **Тестирование**

### **Тема 4. Экономика жилищного и коммунального хозяйства в системе управления**

1. Лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, услугами управления, и потребляющее коммунальные услуги, называется .....  
 А) заказчик  
 Б) потребитель услуг  
 В) распределитель
2. Коммунальная услуга горячего водоснабжения потребителей в многоквартирном доме осуществляется в соответствии с законодательством РФ и должна обеспечивать А) круглосуточное, бесперебойное горячее водоснабжение в течение года

Б) круглосуточное, бесперебойное горячее водоснабжение в течение суток

В) круглосуточное, бесперебойное горячее водоснабжение в течение дня

3. Исполнитель информирует потребителей

А) об адресах и номерах телефонов аварийно-ремонтной службы исполнителя

Б) о номерах телефонов диспетчерской, аварийно-ремонтной службы исполнителя

В) об адресах и номерах телефонов диспетчерской, аварийно-ремонтной службы исполнителя

4. При осуществлении непосредственного управления многоквартирным домом собственниками помещений в данном доме лица, выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме несут ответственность перед.....

А) заказчиком работ

Б) исполнителем работ

В) собственниками помещений

5. Управляющая организация, товарищество собственников жилья либо жилищный кооператив, осуществляющие управление многоквартирным домом осуществляет контроль качества коммунальных ресурсов и непрерывность их подачи .....

А) до стены здания

Б) до границ общего имущества в многоквартирном доме

В) до границы балансовой ответственности

6. Техническое обслуживание здания включает комплекс работ по.....

А) поддержанию в исправном состоянии элементов и внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств

Б) поддержанию в исправном состоянии элементов и внутридомовых систем, заданных параметров , оборудования и технических устройств

В) поддержанию в исправном состоянии элементов и внутридомовых систем, оборудования и технических устройств

7. Лицо, оказывающее потребителю услуги управления многоквартирным домом, называется.....

А) потребителем

Б) исполнителем

В) распорядитель

8. Услуга теплоснабжения должна оказываться....

А) круглосуточно, непрерывно в течение отопительного периода, есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими суток.

Б) круглосуточно, непрерывно в течение отопительного периода, есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими 48 часов.

В) круглосуточно, непрерывно в течение отопительного периода, есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, установленную нормами. 9. Исполнитель обеспечивает, в соответствии с законодательством РФ, учет и контроль поставляемых ресурсоснабжающими организациями

А) на границу раздела (балансовая ответственность)

Б) в здание многоквартирного жилого дома

В) в точку поставки коммунальных услуг

10. При управлении многоквартирным домом товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом указанные товарищество или кооператив несут ответственность за .....

А) содержание общего имущества в данном доме

Б) предоставление коммунальных услуг

В) ограничение предоставления коммунальных услуг

11. Какие из перечисленных документов являются документами длительного хранения:

А) проектно-сметная документация

Б) журналы заявок жителей

В) акты технических осмотров

12. Контроль за техническим состоянием следует осуществлять путем проведения.....

А) осенних и летних осмотров

Б) плановых и внеплановых осмотров

В) постоянных и временных

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

#### Типовые вопросы экзамена (ПК-1)

1. Понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.
2. Понятие и специфика «фирменный сервис».
3. Пространство контакта, процесс контакта, содержание контакта.
4. Общие принципы федерального законодательства в жилищной сфере.
5. Определение налогооблагаемой прибыли.
6. Основные фонды и показатели эффективности из использования.
7. Основные этапы реформирования ЖКХ.

#### Типовые задания для экзамена (ПК-1)

1. Разработайте схема договорно-правовых отношений между участниками начисления и учета ЖКУ.
2. Анализ типовых задач организации деятельности управляющих организации.
3. Разработайте требования к качеству коммунальных услуг.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

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

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

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

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

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

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

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

## 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

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

## 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

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

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

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

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

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

## 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

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

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

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;

- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

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

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

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.
2. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

### 6.2 Дополнительная литература:

1. 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>
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. Жилищно-коммунальное хозяйство: 10 важных тем. - Москва: Редакция "Российской газеты", 2019. - 159 с.
4. Брякин С. Н., Кузнецов И. А. Эволюция региональной инфраструктуры: доминирование сферы ЖКХ : монография. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г. Р. Державина], 2012. - 141 с.
5. Кузнецов И.А., Смолина Е.Э. Экономические отношения в ЖКХ на муниципальном уровне : Монография. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2006. - 202с.
6. Кузина, О. Н. Функционально-комплементарные модели управления в строительстве и ЖКХ на основе BIM : монография. - 2024-07-01; Функционально-комплементарные модели управления в строительстве и ЖКХ на основе BIM. - Саратов: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2017. - 171 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/73771.html>

7. Иванов А. Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ : научно-популярное издание. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 200 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279517>
8. Стукалов А.В. Полномочия органов местного самоуправления в сфере ЖКХ : вопросы теории и практики : монография. - М.: Проспект, 2015. - 174 с.
9. Самосудова, Н. В. Основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ : методические указания к практическим занятиям и выполнению самостоятельной работы по дисциплине «основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.10 «жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». - 2024-07-01; Основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2017. - 20 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72604.html>
10. Кузина, О. Н. Моделирование автоматизированных систем обработки информации в ЖКХ с использованием сервисов информационной безопасности : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Моделирование автоматизированных систем обработки информации в ЖК. - Москва: МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2019. - 51 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/95522.html>
11. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность : учеб. пособ.. - 3-е изд., перераб. и доп.. - Ростов н/Д: МарТ, [Феникс], 2010. - 254 с.
12. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

### 6.3 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» - <http://www.intuit.ru/>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания - [www.monographies.ru](http://www.monographies.ru)
4. Научно-практический юридический журнал «Актуальные проблемы российского права» - [http://www.nbpublish.com/apmag/view\\_page\\_231.html](http://www.nbpublish.com/apmag/view_page_231.html)
5. Официальный сайт министерства экономического развития и торговли РФ - [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)
6. Официальный сайт правительства РФ - [www.government.gov.ru](http://www.government.gov.ru)
7. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <https://www.gks.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:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 Microsoft Corporation 25.07.2017 12.0.4518.1014  
7-Zip 9.20

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

Операционная система Microsoft Windows 10

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

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информо» . – URL: <https://www.informio.ru>
2. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
3. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
4. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.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.