

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
экономики и менеджмента
Ю.А.Дорошенко

« 25 » _____ 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины (модуля)

Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве
(наименование дисциплины, модуля)

направление подготовки (специальность):

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Направленность программы (профиль, специализация):

Управление жилищным фондом и многоквартирными домами

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Институт: Экономики и менеджмента

Кафедра: Менеджмента и внешнеэкономической деятельности

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 7 июля 2020 г. № 765;
- плана учебного процесса БГТУ им. В.Г. Шухова, введенного в действие в 2021 году.

Составители: ст. преп. _____ (Е.В. Колпакова)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой Менеджмента и внешнеэкономической деятельности

Заведующий кафедрой: д-р экон. наук, проф. _____ (А.С. Трошин)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

«14» _____ мая _____ 2021 г

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента и внешнеэкономической деятельности

«14» _____ мая _____ 2021 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой: д-р экон. наук, доц. _____ (А.С. Трошин)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института экономики и менеджмента

«18» _____ мая _____ 2021 г., протокол № 9

Председатель канд. экон. наук, доц. _____ (Л.И. Журавлева)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
ОПК	ОПК-4 Способен организовывать и осуществлять эксплуатацию, обслуживание и ремонт жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	ОПК-4.2 Осуществляет эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	<p>Знать: способы и методы осуществления эксплуатации и обслуживания жилфонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры</p> <p>Уметь: разрабатывать планы и технологии по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры</p> <p>Владеть: навыками и методами разработки технологий по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры</p>
ПК	ПК-4 Способен организовать и контролировать предоставление работ и услуг по содержанию и домов и контролировать предоставление жилищно-коммунальных ремонту многоквартирных услуг	ПК-4.1 Осуществляет диспетчерский контроль технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.	<p>Знать: способы контроля предоставления работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов и контролировать предоставление жилищно-коммунальных услуг</p> <p>Уметь: планировать и осуществлять диспетчерский контроль технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.</p> <p>Владеть: навыками и методами в осуществлении диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.</p>

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ОПК-4 Способен организовывать и осуществлять эксплуатацию, обслуживание и ремонт жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами:

№	Наименование дисциплины (модуля)
1.	Общие сведения о гражданских зданиях
2.	Организация деятельности жилищно-коммунального хозяйства
3.	Общественный контроль в жилищно-коммунальном хозяйстве
4.	Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве
5.	Экономика и управление коммерческой недвижимостью
6.	Управление государственным, муниципальным жилищным фондом и многоквартирными домами
7.	Основы технической эксплуатации жилых зданий
8.	Комплексное инженерное благоустройство городских территорий
9.	Капитальный ремонт в системе воспроизводства гражданских зданий

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. единицы, 180 часа.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 4
Общая трудоемкость дисциплины, час	180	180
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	68	68
лекции	34	34
лабораторные		
практические	34	34
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	5	5
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	107	107
Курсовой проект	-	-
Курсовая работа	-	-
Расчетно-графические задания	18	18
Индивидуальное домашнее задание	-	-
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	89	89
Экзамен	+	+

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 2 Семестр 4

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практ. занят	Лаб занят	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
1	2	4	5	6	7
1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей					
	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Сервисная деятельность в западной науке как элемент экономики "общества потребления"	3	3		9
2. Развитие сферы услуг в современной России					
	Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России. Размещение предпринимательства сферы услуг в разных регионах страны. Формы организации крупного, среднего, малого бизнеса в российской экономике. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития бизнеса сферы услуг	4	4		9
3. Специфика услуг как товара					
	Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Соотношение понятий "услуга", "обслуживание", "сервисный продукт". Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения. Особенность услуг по сравнению с вещными предметами, товарами	3	3		9
4. Создание сервисных продуктов и увеличение их ценности					
	Понятие сервисного продукта. Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания	3	3		9

1	2	4	5	6	7
5. Психология процесса обслуживания в ЖКХ					
	Понятие об общении, типы общения, фазы общения. Стиль общения на предприятиях ЖКХ, специфические особенности. Слушание – активный процесс. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие. Контактная зона и ее особенности в жилищно-коммунальном хозяйстве. Пространство контакта. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.	4	4		9
6. Поведение потребителей и факторы потребления в жилищно-коммунальном хозяйстве.					
	Региональные, природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы в поведении потребителей. Их влияние на сервисную деятельность в ЖКХ. Поведение потребителей. Мотивы покупательского поведения.	3	3		8
7. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания					
	Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.	3	3		9
8. Качество и безопасность услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве					
	Стандарты качества, безопасности услуг разного типа (корпоративные, государственные и др.). Контроль за качеством и безопасностью услуг. Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг. Международные требования к качеству и безопасности услуг. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.	4	4		9
9. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности ЖКХ					
	Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе. Круг правоотношений, регулируемых законом. Основные права потребителей. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителя.	4	4		9
10. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания в ЖКХ					
	Определение понятий. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Внедрение инноваций в сфере услуг. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	3	3		9
	ВСЕГО	34	34		89

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
1	2	3	4	5
Семестр № 4				
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей	Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Сервисная деятельность в западной науке как элемент экономики "общества потребления".	3	9
2.	Развитие сферы услуг в современной России	Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России. Размещение предпринимательства сферы услуг в разных регионах страны. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства.	3	9
3.	Специфика услуг как товара	Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Соотношение понятий "услуга", "обслуживание", "сервисный продукт". Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения.	4	9
4.	Создание сервисных продуктов и увеличение их ценности	Понятие сервисного продукта. Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания	3	9
5.	Психология процесса обслуживания в ЖКХ	Стиль общения на предприятиях ЖКХ, специфические особенности. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов	4	9
6.	Поведение потребителей и факторы потребления в жилищно-коммунальном хозяйстве.	Региональные, природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы в поведении потребителей. Их влияние на сервисную деятельность в ЖКХ. Поведение потребителей. Мотивы покупательского поведения	4	8
7.	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания	3	9
8.	Качество и безопасность услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве	Стандарты качества, безопасности услуг разного типа (корпоративные, государственные и др.). Контроль за качеством и безопасностью услуг. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве	4	9

1	2	3	4	5
9.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности ЖКХ	Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Суверенитет потребителя. Закон РФ «О защите прав потребителей. Основные права потребителей. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителя.	3	9
10.	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания в ЖКХ	Новые виды услуг с применением технологий Интернет. Внедрение инноваций в сфере услуг. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.	3	9
ИТОГО:			34	89

4.3. Содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрено

4.4. Содержание курсового проекта/работы

Учебным планом не предусмотрено

4.5. Содержание расчетно-графического задания

Требования к содержанию расчетно-графического задания

Расчетно-графическое задание способствует закреплению, углублению и систематизации знаний, полученных студентами за время обучения, и применению этих знаний в решении конкретных практических вопросов.

Основные задачи РГЗ заключаются в следующем:

- углубленное изучение теоретических и практических положений сервисной деятельности;
- освоение навыков проектирования сервисной деятельности.

Для достижения этих целей в РГЗ должна быть обоснована актуальность избранной темы, рассмотрены дискуссионные вопросы по теме исследования и отражена позиция автора, показаны возможности реализации теоретических положений сервисной деятельности на практике с целью установления долговременного сотрудничества с клиентами.

Объем РГЗ составляет 15-20 страниц формата А4.

Расчетно-графическое задание должно включать в себя титульный лист, введение, основной раздел, заключение, список использованных литературных источников.

Во введении (2-3 с.) необходимо обосновать актуальность исследуемой проблемы (темы расчетно-графического задания), сформулировать цель работы, задачи для ее достижения, указать объект и предмет исследования, описать информационную базу исследования. Должна быть обоснована целесообразность и значимость осуществления того или иного вида сервисной деятельности.

Введение не следует перегружать абстрактной информацией, а также наполнять графиками, рисунками и прочими результатами исследований. Объем раздела не более двух-трех страниц машинописного текста.

Содержание основного раздела зависит от характера выбранной темы, оно должно быть хорошо структурированным, внутренне логически увязанным, представлять собой целостное и законченное исследование. Основная часть РГЗ может состоять из трех разделов.

Первый раздел должен содержать анализ теоретического материала по избранной теме. Задачи раздела:

- раскрыть теоретическую сущность рассматриваемого аспекта сервиса.
- показать с точки зрения предприятия (организации), какую роль играет рассматриваемый аспект в достижении целей предприятия.

В этом разделе должны быть отражены:

- обзор теоретических сведений, относящихся к теме работы, сформированный на базе анализа литературы и публикаций в различных источниках;
- сведения об истории развития исследуемой проблемы.

Во втором разделе на базе литературы, публикаций в прессе, материалов практики студентов анализируется ситуация в области исследуемой темы в современных российских условиях:

- классификация реально действующих хозяйствующих субъектов, сложившиеся взаимосвязи между ними;
- статистика и тенденции развития событий;
- специфика исследуемой проблемы в России;
- наиболее существенные практические проблемы в области исследуемой темы, источники их возникновения;
- общие подходы решения исследуемых проблем в сложившейся ситуации;
- анализ практики решения подобных задач в России и за рубежом;

В этом разделе, в зависимости от темы, также может быть дана общая характеристика описываемого предприятия и имеющегося на нем сервиса с целью последующего проектирования сервисной деятельности на исследуемом предприятии, которое будет рассматриваться в следующем разделе.

В третьем разделе должны быть изложены:

- практические рекомендации и механизмы решения выявленных проблем применительно к российским условиям;
- обоснование мероприятий по повышению эффективности сервисной деятельности в разрезе избранной темы;

В случае, если в РГЗ использованы материалы конкретного предприятия, может быть осуществлено проектирование сервисной деятельности.

РГЗ заканчивается заключительной частью. Заключение играет роль концовки, которая носит форму синтеза накопленной в основной части информации. Этот синтез – последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их соотношение с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

Заключение удобно начинать словами: «на основании вышеизложенного можно сделать следующие выводы: ...». Результаты проведенного в работе исследования часто оформляются в виде некоторого количества абзацев. Их последовательность определяется логикой построения работы.

Тематика расчетно-графических заданий:

(тематика РГЗ может быть расширена по согласованию с ведущим преподавателем)

1. Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
3. Этапы развития сферы услуг в России.
4. Сервис индустриального общества.
5. Сервисная деятельность в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе.
6. Сервис как общественное и экономическое явление.
7. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей.
8. Нормативно-правовая база сервисной деятельности ЖКХ.
9. Качество сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.
10. Основные подходы к осуществлению сервиса, по классификации зарубежных авторов.
11. Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
12. Международные требования к качеству и безопасности услуг.
13. Проблемы качества и безопасности услуг в сфере ЖКХ.
14. Роль сервисной деятельности на предприятиях ЖКХ.
15. Работа с жалобами потребителей услуг.
16. Жизненный цикл услуги.
17. Основы организации сервисной деятельности.
18. Организация обслуживания потребителей услуг.
19. Виды конфликта и способы его разрешения в сфере сервисной деятельности.
20. Характеристика профессиональной деятельности работников сервисных организаций.
21. Качество услуг и обслуживание.
22. Контактная зона. Элементы качества обслуживания.
23. Сервисная деятельность как часть культуры.
24. Информационные технологии в сфере услуг.
25. Оформление договора об оказании услуги (выполнении работы).
26. Виды конфликта и способы его разрешения в сфере сервисной деятельности.
27. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
28. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов
29. Новые виды услуг с применением Интернет-технологий.
30. Разработка и создание новых услуг.
31. Эффективность сервисной деятельности.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

а) Компетенция ОПК-4 Способен организовывать и осуществлять эксплуатацию, обслуживание и ремонт жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры.

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ОПК-4.2 Осуществляет эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Экзамен, защита РГЗ, тестовый контроль, устный опрос, реферат,

б) Компетенция ПК - Способен организовать и контролировать предоставление работ и услуг по содержанию и домов и контролировать предоставление жилищно-коммунальных ремонту многоквартирных услуг.

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-4.1 Осуществляет диспетчерский контроль технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.	Экзамен, защита РГЗ, тестовый контроль, устный опрос, реферат,

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий)

для дифференцированного зачета

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	2	3
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. 2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. 3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. 4. Сервисная деятельность в западной науке как элемент экономики "общества потребления".
2.	Развитие сферы услуг в современной России	<ol style="list-style-type: none"> 1. Состояние сферы услуг в современной России. 2. Особенности организации бизнеса сферы услуг В России. 3. Размещение сферы услуг в различных регионах страны. 4. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства.
3.	Специфика услуг как товара	<ol style="list-style-type: none"> 1. Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. 2. Эволюция понятия «товар». 3. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности. 4. . Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения. 5. Сравнительный анализ разных типов квалификаций услуг и сервисной деятельности, выявление их преимуществ и ограничений

1	2	3
4.	Создание сервисных продуктов и увеличение их ценности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и содержание сервисных технологий. 2. Понятие сервисного продукта. 3. Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг. 4. Производство услуг и сервисного продукта. 5. Производственные аспекты процесса обслуживания. 6. Прогрессивные формы обслуживания.
5.	Психология процесса обслуживания в ЖКХ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие контактной деятельности. 2. Особенности организации контактной зоны на сервисных предприятиях. 3. Стил ь общения на предприятиях ЖКХ, специфические особенности. 4. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение. 5. Культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг. 6. Культура речи как важный компонент культуры общения, ее составляющие. 7. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов. 8. Анализ предпосылок возникновения конфликтов в процессе общения и способов их предотвращения.
6.	Поведение потребителей и факторы потребления в жилищно-коммунальном хозяйстве.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Региональные, природно-климатические, личностно-психологические, социальные, экономические факторы в поведении потребителей. 2. Влияние различных факторов на на сервисную деятельность в ЖКХ. 3. Особенности поведения человека в различных психических состояниях, ролевое поведение в деловом общении. 4. Мотивы покупательского поведения. 5. Факторы, влияющие на работу с потребителем. 6. Принципы организации облуживания потребителей ЖКХ.
7.	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные методы предоставления услуг. 2. Основные формы обслуживания потребителей.
8.	Качество и безопасность услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты качества, безопасности услуг разного типа (корпоративные, государственные и др.). 2. Показатели профессионального уровня персонала сервисного предприятия. 3. Уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умения применять их на практике. 4. Контроль за качеством и безопасностью услуг. 5. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
9.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности ЖКХ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль потребителей и производителей на рынке услуг. 2. Закон РФ «О защите прав потребителей». 3. Основные права потребителей. 4. Государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителя.
10.	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания в ЖКХ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Новые виды услуг с применением технологий Интернет. 2. Внедрение инноваций в сфере услуг. 3. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

**5.2.2. Перечень контрольных материалов
для защиты курсового проекта/ курсовой работы**
Учебным планом не предусмотрено

**5.3. Типовые контрольные задания (материалы)
для текущего контроля в семестре**

Для проведения текущего контроля в 3 семестре по дисциплине «Менеджмент» используются такие средства оценивания, как: (1) тестовый контроль; (2) устный опрос; (3) подготовка реферата.

1) Тестовый контроль:

1. Отличительными особенностями услуг являются: а) неосязаемость услуг + б) незабываемость услуг в) неразрывность производства и потребления услуги	9. Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей: а) процесса производства услуг б) процесса обслуживания населения + в) создания условий качества
2. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса: а) опрос, профессионализм, качество; б) услуга, спрос, специалист; в) <u>деятельность, потребность и услуга.</u>	10. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести: а) рекламные услуги; б) <u>организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;</u> в) психодиагностику.
3. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют: а) <u>бесконтактным</u> б) бесплатным в) формальным	11. Главной задачей обеспечения качества услуги является: а) превышение ожиданий потребителей б) удовлетворение ожиданий потребителей + в) стандарты обслуживания
4. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания в сфере ЖКХ – это: а) поиск понимания; б) призыв к совести; в) <u>жалоба</u>	12. Интеллектуальные потребности – это потребности в: а) пище б) образовании + в) самовыражении
5. Контактная зона – это: а) <u>определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы</u> б) любое место, где производится услуга в) место, где услуга может храниться.	13. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение: а) престиж б) комфорт в) <u>референтные группы.</u>
6. Качество услуг тесно переплетается: а) <u>со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания +</u> б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия	14. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности: а) уровень развития экономики и хозяйственная система; б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе; в) <u>общественные структуры: политические партии.</u>
7. Отличительными особенностями услуг являются: а) неразрывность производства и потребления услуги; б) <u>несохраняемость услуг;</u> в) незабываемость услуг.	15. Укажите, что следует понимать под методом или формой обслуживания: а) <u>определенный способ предоставления услуг заказчику;</u> б) предоставление информации клиенту; в) оказание услуги клиенту
8. Сервисная деятельность – это: а) <u>активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации услуг;</u> б) правление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком); в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара	16. Целью сервисной деятельности является: а) <u>удовлетворение человеческих потребностей;</u> б) исследование рынка услуг; в) производство услуг.

<p>17. Контактной зоной не является:</p> <p>а) <u>зона ремонта бытовой техники;</u></p> <p>б) рабочее место парикмахера;</p> <p>в) рабочее место стоматолога.</p>	<p>25. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:</p> <p>а) <u>формальным;</u></p> <p>б) <u>бесконтактным;</u></p> <p>в) бесплатным.</p>
<p>18. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:</p> <p>а) <u>социальный статус;</u></p> <p>б) выгода;</p> <p>в) мотив.</p>	<p>26. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:</p> <p>а) зал ожидания;</p> <p>б) <u>комната для посетителей;</u></p> <p>в) <u>контактная зона.</u></p>
<p>19. Услуга– это:</p> <p>а) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;</p> <p>б) <u>осязаемые действия, направленные на товар или человека;</u></p> <p>в) <u>деятельность, направленная на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг.</u></p>	<p>27. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:</p> <p>а) <u>нормативное;</u></p> <p>б) <u>время обслуживания;</u></p> <p>в) <u>ресурсное.</u></p>
<p>20. Сервизация экономики связана с процессом активного инвестирования в</p> <p>а) <u>в наукоемкие технологии;</u></p> <p>б) <u>инфраструктурные отрасли;</u></p> <p>в) <u>в сельское хозяйство.</u></p>	<p>28. Дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:</p> <p>а) <u>интимная;</u></p> <p>б) <u>социальная;</u></p> <p>в) <u>личная.</u></p>
<p>21. Этика — это философская наука, которая изучает</p> <p>а) <u>мораль;</u></p> <p>б) <u>природу;</u></p> <p>в) <u>бытие;</u></p>	<p>29. Способы обеспечения коммуникации:</p> <p>а) <u>слушание;</u></p> <p>б) <u>чтение;</u></p> <p>в) <u>письмо.</u></p>
<p>22. Стадия насыщения рынка услугой характеризуется:</p> <p>а) <u>прекращением производства услуги и заменой ее на услугу-новинку;</u></p> <p>б) <u>обострением процесса конкуренции;</u></p> <p>в) <u>непостоянством качества услуг;</u></p>	<p>30. Главное при внедрении и совершенствовании сервисных отношений это</p> <p>а) <u>повышение социальной защищенности клиентов;</u></p> <p>б) <u>улучшение жизненного уровня клиентов;</u></p> <p>в) <u>достижение доверия к сервисным структурам и их представителям</u></p>
<p>23. Какой характер несут отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей?</p> <p>а) <u>публичный характер;</u></p> <p>б) <u>частно-публичный характер;</u></p> <p>в) <u>плановый характер;</u></p>	<p>31. Что происходит с гарантийным сроком в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался?</p> <p>а) <u>не продлевается</u></p> <p>б) <u>устанавливается заново.</u></p> <p>в) <u>продлевается.</u></p>
<p>24. С какого момента начинает исчисляться гарантийный срок сезонных товаров?</p> <p>а) <u>с даты изготовления товара;</u></p> <p>б) <u>с момента наступления сезона;</u></p> <p>в) <u>с момента покупки сезонных товаров.</u></p>	<p>32. Каким способом устанавливают размер компенсации морального вреда?</p> <p>а) <u>в зависимости от размера возмещения имущественного вреда;</u></p> <p>б) <u>вне зависимости от размера возмещения имущественного вреда; ±</u></p> <p>в) <u>судом при условии отсутствия возмещения имущественного вреда.</u></p>

2) Устный опрос – предполагает собеседование со студентом на выбранную тему.

Цель – оценка знаний, кругозора обучающихся по соответствующим темам дисциплины, умения логически построить ответ, владение речью, коммуникативных навыков, выяснение объема знаний.

Процедура – традиционная форма текущего контроля, осуществляется на практических занятиях в соответствии с тематическим планом дисциплины и планами практических занятий преподавателем, обычно в виде фронтального опроса, по отдельным темам – индивидуального.

Содержание – соответствует планам практических занятий по темам.

Например:

Тема практического занятия: «Контактная зона. Особенности контактной зоны в сфере услуг».

Вопросы:

1. Что такое «контактная зона».
2. Перечислите виды общения в сервисной деятельности.
3. Понятие «вербальное общение» и невербальное общение».
4. Четыре позиции межличностного расстояния в практической психологии.
5. Перечислите требования к помещениям сервисной деятельности. Современные эстетические нормы в оформлении офисных помещений.

3) Подготовка реферата.

Цель – оценка самостоятельной творческой исследовательской работы студента по изучению конкретной темы, проблемы. Позволяет оценить способность студента выдвинуть собственную гипотезу, собрать, проанализировать материал, осуществить самостоятельные наблюдения, обосновать выводы, оформить и представить работу на обсуждение.

Доклад – традиционная форма текущего контроля по отдельным темам, домашнее задание с последующим представлением на обсуждение в аудитории, которое подразумевает вопросы к докладчику, оппонирование и защиту собственного мнения студентов, принимающих участие в обсуждении. Доклад может быть подготовлен с использованием информационных технологий в форме презентаций.

Тематика рефератов по дисциплине.

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
2. Теория сервисной деятельности.
3. Технологии сервисного обслуживания.
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
5. Эволюция понятий «товар» и «услуга».
6. Жизненный цикл услуги.
7. Разновидность услуг и их характеристика.
8. Работа с жалобами потребителей услуг в сфере ЖКХ..
9. Основные виды сервисной деятельности.
10. Организация обслуживания потребителей услуг в сфере ЖКХ.
11. Виды конфликта и способы его разрешения в сфере сервисной деятельности.
12. Виды услуг и сервисных продуктов, используемых в ЖКХ.
13. Комбинированная (комплексная) форма обслуживания.
14. Оформление договора об оказании услуги (выполнении работы).
15. Случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ).
16. Ответственность исполнителя услуги за соблюдение условий договора.
17. Возмещение убытков потребителю в случае нарушения договора по вине исполнителя.
18. Показатели профессионального уровня персонала сервисного предприятия.
19. Показатели социального назначения услуг.
20. Сервис как общественное и экономическое явление.
21. Классификация потребностей человека по А. Маслоу.
22. Эффективность сервисной деятельности. В сфере ЖКХ.
23. Этапы развития сферы услуг в России.
24. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
25. Разработка и создание новых услуг.
26. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.
27. Качество сервисных услуг. Основные понятия.
28. Номенклатура показателей качества услуг.
29. Общероссийский классификатор услуг населению.
30. Психологические аспекты работы с клиентами в сфере ЖКХ.

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность в ЖКХ» является экзамен. Для промежуточной аттестации используется следующая шкала оценивания: 2 (неудовлетворительно); 3 (удовлетворительно); 4 (хорошо); 5 (отлично).

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
Знания	Основные понятия, определения, термины в области сервисной деятельности
	Методов оценки осуществления эксплуатации и обслуживания жилфонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры
	Состава информации, необходимый для осуществления диспетчерского контроля за техническим состоянием и безопасностью многоквартирных домов.
	Основных функций сервисной деятельности
Умения	Разрабатывать планы и технологии по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда
	Прогнозировать основные угрозы, возникающие в процессе эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда
	Выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда в соответствии с поставленными задачами
Навыки	Владеет навыками и методами разработки технологий по эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры
	Осуществляет диспетчерский контроль технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

Компетенция ОПК-4 Способен организовывать и осуществлять эксплуатацию, обслуживание и ремонт жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры

Оценка сформированности компетенций по показателю «Знания»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Знание основных понятий, определений, терминов в области сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Недостаточный уровень знаний основных понятий, определений, и методов в области сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры Не отвечает на дополнительные вопросы	Знает основные понятия, определения, термины в области сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры, но допускает неточности формулировок. Отвечает на некоторые дополнительные вопросы	Знает понятия, определения, термины в области сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры. Отвечает на большинство дополнительных вопросов	Знает и корректно формулирует понятия, определения, термины в области сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры. Аргументированно отвечает на все дополнительные вопросы
Знание основных методов оценки сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Не знает основные методы оценки сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Обучающийся допускает неточности, недостаточно правильные формулировки основных терминов курса.	Обучающийся знает основные теоретические положения курса, основные понятия и методы в области сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры,	Исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает основные проблемы сервисной деятельности; эксплуатации, обслуживания и ремонта жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры. <i>Знает термины и определения, может корректно сформулировать их самостоятельно.</i>
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей	Знает материал дисциплины в достаточном объеме	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает неполные ответы на все вопросы	Дает ответы на вопросы, но не все - полные	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания с нарушениями в логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности	Излагает знания в логической последовательности, самостоятельно их интерпретируя и анализируя

Оценка сформированности компетенций по показателю «Умение»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Умение анализировать информацию по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Не умеет работать с информацией по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Испытывает затруднения в работе с информацией по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Правильно работает с информацией по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры в соответствии с поставленными задачами, допускает мелкие неточности	Правильно работает с информацией по эксплуатации и обслуживанию жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры в соответствии с поставленными задачами
Сравнение, сопоставление, обобщение материала и формулировка выводов	Не может сравнивать, сопоставлять, обобщать материал и делать выводы	Может сравнивать, сопоставлять, обобщать материал и делать выводы, но допускает ошибки	Может сравнивать, сопоставлять, обобщать материал и делать выводы	Может правильно сравнивать, сопоставлять, обобщать материал и самостоятельно
Анализ полученных результатов при решении поставленных задач	Не умеет анализировать полученные результаты при решении поставленных задач	Умеет анализировать полученные результаты при решении поставленных задач, но допускает неточности	Умеет анализировать полученные результаты при решении поставленных задач	Умеет правильно анализировать полученные результаты при решении поставленных задач, самостоятельно делать выводы

Оценка сформированности компетенций по показателю «Навыки»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Владение навыками и методами разработки технологий по эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Не владеет навыками и методами разработки технологий по эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Не в полной мере владеет навыками и методами разработки технологий по эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Владеет навыками и методами разработки технологий по эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Демонстрирует свободное и уверенное владение навыками и методами разработки технологий по эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры
Осуществляет эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Не владеет методами для осуществления эксплуатации и обслуживания жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Не в полной мере владеет методами для осуществления эксплуатации и обслуживания жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Владеет методами для осуществления эксплуатации и обслуживания жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Демонстрирует уверенное владение методами для осуществления эксплуатации и обслуживания жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры
Полученные результаты	Не умеет обосновывать полученные результаты	Недостаточно умеет обосновывать полученные результаты	Умеет обосновывать полученные результаты	Умеет самостоятельно детально и грамотно обосновывать полученные результаты

Компетенция ПК-4 Способен организовать и контролировать предоставление работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов и контролировать предоставление жилищно-коммунальных услуг

Оценка сформированности компетенций по показателю «Знания»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Знание основных понятий, определений, терминов в области сервисной деятельности. Знать методы по организации и предоставлению работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов и контролировать предоставление жилищно-коммунальных ремонту многоквартирных услуг	Недостаточный уровень знаний основных понятий, определений, и методов в области сервисной деятельности; Недостаточно знает методы по организации и предоставлению работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов Не отвечает на дополнительные вопросы	Знает основные понятия, определения, термины в области сервисной деятельности; Знает методы по организации и предоставлению работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов и контролировать предоставление жилищно-коммунальных ремонту многоквартирных услуг Отвечает на некоторые дополнительные вопросы	Знает понятия, определения, термины в области сервисной деятельности. Знает методы по организации и работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов и контролировать предоставление жилищно-коммунальных ремонту многоквартирных услуг Отвечает на большинство дополнительных вопросов	Знает и корректно формулирует понятия, определения, термины в области сервисной деятельности. Знает методику по организации и предоставлению работ и услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов и контролировать предоставление жилищно-коммунальных ремонту многоквартирных услуг. Аргументированно отвечает на все дополнительные вопросы
Знание основных методов диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов	Не знает основные методы диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера. Обучающийся допускает неточности, недостаточно правильные формулировки основных терминов курса.	Обучающийся знает основные теоретические положения курса, основные понятия и методы диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов	Исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает основные проблемы диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов Знает термины и определения, может корректно сформулировать их самостоятельно.
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает только основной материал дисциплины, не усвоил его деталей	Знает материал дисциплины в достаточном объеме	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает неполные ответы на все вопросы	Дает ответы на вопросы, но не все - полные	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания с нарушениями в логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности	Излагает знания в логической последовательности, самостоятельно их интерпретируя и анализируя

Оценка сформированности компетенций по показателю «Умения»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Умение планировать и осуществлять диспетчерский контроль технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов	Не умеет планировать и осуществлять диспетчерский контроль технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов	Испытывает затруднения в планировании и осуществлении диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов	Умеет планировать и осуществлять диспетчерский контроль технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов в соответствии с поставленными задачами, но допускает мелкие неточности	Умеет планировать и осуществлять диспетчерский контроль технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов
Сравнение, сопоставление, обобщение материала и формулировка выводов	Не может сравнивать, сопоставлять, обобщать материал и делать выводы	Может сравнивать, сопоставлять, обобщать материал и делать выводы, но допускает ошибки	Может сравнивать, сопоставлять, обобщать материал и делать выводы	Может правильно сравнивать, сопоставлять, обобщать материал и самостоятельно
Анализ полученных результатов при решении поставленных задач	Не умеет анализировать полученные результаты при решении поставленных задач	Умеет анализировать полученные результаты при решении поставленных задач, но допускает неточности	Умеет анализировать полученные результаты при решении поставленных задач	Умеет правильно анализировать полученные результаты при решении поставленных задач, самостоятельно делать выводы

Оценка сформированности компетенций по показателю «Навыки»

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Владение навыками и методами в осуществлении диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.	Не владеет навыками и методами в осуществлении диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.	Не в полной мере владеет навыками и методами в осуществлении диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.	Владеет навыками и методами в осуществлении диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.	Демонстрирует свободное и уверенное владение навыками и методами в осуществлении диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.
Осуществляет эксплуатацию и обслуживание жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Не владеет методами для осуществления эксплуатации и обслуживания жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Не в полной мере владеет методами для осуществления эксплуатации и обслуживания жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Владеет методами для осуществления эксплуатации и обслуживания жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	Демонстрирует уверенное владение методами для осуществления эксплуатации и обслуживания жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры
Полученные результаты	Не умеет обосновывать полученные результаты	Недостаточно умеет обосновывать полученные результаты	Умеет обосновывать полученные результаты	Умеет самостоятельно детально и грамотно обосновывать полученные результаты

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы	Специализированная мебель; мультимедийный проектор; экран; ноутбук
2	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель; компьютерная техника подключенная к сети «Интернет» и имеющая доступ в электронную информационную образовательную среду; автоматизированный экран; доска

6.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

№ п/п	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1.	Microsoft Windows 10 Корпоративная	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
2.	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023
3.	Kaspersky Endpoint Security «Стандартный Russian Edition»	Сублицензионный договор № 102 от 24.05.2018. Срок действия лицензии до 19.08.2020 Гражданско-правовой Договор (Контракт) № 27782 «Поставка продления права пользования (лицензии) Kaspersky Endpoint Security от 03.06.2020. Срок действия лицензии 19.08.2022г.
4.	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
5.	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Кондратович, С. В. Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие / С. В. Кондратович. — Екатеринбург : УрФУ, 2018. — 122 с. — ISBN 978-5-7996-2324-1. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/170151> (дата обращения: 31.05.2021).

2. Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 20.04.2021).

3. Малофеев, И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.В. Малофеев. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 176 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93283> (дата обращения: 17.04.2021).

4. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности : учебно-методическое пособие / Т. Г. Неретина. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 162 с. — ISBN 978-5-9765-1415-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119410> (дата обращения: 02.05.2021).

5. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2018. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/101865>.

6.4. Перечень интернет-ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. Деловая пресса [сайт]. – URL: <http://www.businesspress.ru>
2. eLIBRARY.RU - научная электронная библиотека [сайт]. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Интерфакс – Сервер раскрытия информации [сайт]. – URL: <https://www.e-disclosure.ru>
4. Минстрой России [сайт]. – URL: <https://minstroyrf.gov.ru/>
5. Научно-техническая библиотека БГТУ им. В.Г. Шухова [сайт]. – URL: <http://ntb.bstu.ru>
6. Официальный интернет-портал правовой информации [сайт]. – URL: <http://pravo.gov.ru>
7. Реформа ЖКХ [сайт]. – URL: <http://www.reforma-gkh.ru>
8. Росстат РФ [сайт]. – URL: www.gks.ru
9. СПС КонсультантПлюс [сайт]. – URL: <http://www.consultant.ru>
10. Фонд содействия реформированию ЖКХ [сайт]. – URL: www.fondgkh.ru

8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 20___/20___ учебный
год без изменений/с изменениями, дополнениями

Протокол № _____ заседания кафедры от «___» _____ 2021 г.

Заведующий кафедрой _____ Трошин А.С.
подпись, ФИО

Директор института ЭМ _____ Дорошенко Ю.А.
подпись, ФИО