

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

« 21 » 06 2017 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 Министра образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1459;
- плана учебного процесса БГТУ им. В.Г. Шухова, введенного в действие в 2017 году.

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


Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой
Менеджмента и внешнеэкономической деятельности
(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор  (С.В.Куприянов)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

« 10 » мая 2017 г.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры менеджмента и внешнеэкономической деятельности

« 10 » мая 2017 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор  (С.В.Куприянов)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института экономики и менеджмента

« 20 » 06 2017 г., протокол № 10

Председатель: к.э.н., профессор  (В.В.Выборнова)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции			Требования к результатам обучения
№	Код компетенции	Компетенция	
Общепрофессиональные			
1	ОПК-7	Способность разрабатывать технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг	В результате освоения дисциплины обучающийся должен Знать: основы разработки технологии улучшения сервисной деятельности жилищно-коммунальных услуг; Уметь: разрабатывать технологии по улучшению сервисной деятельности жилищно-коммунальных услуг; Владеть: навыками и методами разработки технологий по улучшению сервисной деятельности жилищно-коммунальных услуг
Профессиональные			
3	ПК-4	Способность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организации сферы жилищного и коммунального хозяйства в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.	В результате освоения дисциплины обучающийся должен Знать: основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организации сервисной деятельности жилищного и коммунального хозяйства в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; Уметь: планировать производственно-хозяйственную и сервисную деятельность предприятий и организаций сферы жилищного и коммунального хозяйства в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; Владеть: - методами планирования производственно-хозяйственной и сервисной деятельности предприятий и организаций сферы жилищного и коммунального хозяйства в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
4	ПК-6	Способность к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса.	В результате освоения дисциплины обучающийся должен Знать: особенности работы с жалобами и предложениями населения; Уметь: анализировать и оценивать жалобы и предложения населения; использовать различные приемы при работе с жалобами и предложениями населения. Владеть: навыками и способностью к работе с жалобами и предложениями населения .

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Содержание дисциплины основывается и является логическим продолжением следующих дисциплин:

№	Наименование дисциплины (модуля)
1.	Основы законодательства в жилищной сфере
2.	Менеджмент
3.	Деловое общение и этикет
4.	Основы маркетинга
5.	Организация деятельности жилищно-коммунального хозяйства
6.	Общественный контроль в жилищно-коммунальном хозяйстве

Содержание дисциплины служит основой для изучения следующих дисциплин:

№	Наименование дисциплины (модуля)
1.	Этика бизнеса
2.	Экономика и управление коммерческой недвижимостью
3.	Управление государственным, муниципальным жилищным фондом и многоквартирными домами

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 7
Общая трудоемкость дисциплины, час	180	180
Аудиторные занятия, в т.ч.:	68	68
лекции	34	34
лабораторные		
практические	34	34
Самостоятельная работа студентов, в том числе:	112	112
Курсовой проект	-	-
Курсовая работа	-	-
Расчетно-графические задания	-	-
Индивидуальное домашнее задание	-	-
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	76	76
Форма промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	Экзамен 36	Экзамен 36

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	Сам. работа
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		8
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		8
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.	4	4		8
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		8
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		8
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		7

1	2	4	5	6	7
7. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания					
	Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.	3	3		7
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		7
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.	3	3		8
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		7
	ВСЕГО	34	34		76

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема лекционного занятия	К-во часов	К-во часов СРС
1	2	3	4	
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	8
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	8
3.	Специфика услуг как товара	Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Соотношение понятий "услуга", "обслуживание", "сервисный продукт". Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения.	4	8
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	8

1	2	3	4	5
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	8
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	7
7.	Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.	3	7
	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	7
	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	8
	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	7
ИТОГО:			34	76

4.3. Содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий)

1. Сущность сервисной деятельности .
2. Охарактеризуйте сервисную деятельность и ее задачи.
3. Каковы основные виды человеческой деятельности? В чем специфика сервиса в каждом из этих видов?
4. Что такое потребность? Как взаимосвязаны биологические и социальные потребности человека?
5. Как влияет на сервисную деятельность закон возвышения потребностей?
6. Сравните товар и услугу: в чем их сходство и различие?

7. В чем состоят трудности классификации услуг и сервисной деятельности?

8. Как преодолеваются эти трудности в практике разных стран и мировой практики?

9. Сопоставьте между собой разные типы классификаций услуг и сервисной деятельности.

10. Почему в доисторических обществах не существовало общественных услуг, а были только предпосылки для их появления в будущем?

11. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами?

12. Что нового появилось в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, сравнительно с обществами древнего мира?

13. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества?

14. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в XX в.?

15. Охарактеризуйте сущность теоретического понимания сервисной деятельности в «Потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе?

16. Раскройте место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.

17. Что значит «баланс общественных интересов» и как государство его соблюдает?

18. Что такое «социальный сервис». Какие проблемы в области предоставления социальных услуг наиболее актуальны в наши дни?

19. Какие законодательные и нормативные акты призваны регулировать сервисную деятельность? В чем их суть?

20. Охарактеризуйте связь между развитием сервисной деятельности и экономической конъюнктурой конкретной страны?

21. Что такое «контактная зона обслуживания»? В чем ее назначение и каковы функциональные особенности? (На примере «контактных зон» конкретных сервисных предприятий.)

22. Каковы важнейшие этапы процесса обслуживания потребителей? Расскажите о причинах возрастания роли послепродажного обслуживания.

23. Что называется формами обслуживания? Перечислите их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности

24. Опишите структуру и важнейшие формы организации сервисных предприятий.

25. Раскройте понимание качества сервисной деятельности, закрепленное в мировой практике услуг.

26. Что такое конфликт? Каковы его основные источники на предприятиях сервиса?

27. Какие способы разрешения конфликтов с клиентами Вы знаете? Проиллюстрируйте ответ своими наблюдениями.

28. Линейный (производственный) менеджмент и его задачи. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.

29. Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
30. Международные требования к качеству и безопасности услуг.
31. Какие существуют проблемы качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве?
32. Как должен осуществляться контроль за качеством и безопасностью услуг.
33. Закон РФ «О защите прав потребителей». Какие правонарушения регулирует закон?
34. Основные права потребителей. Какие государственные органы и общественные организации, осуществляющие защиту прав потребителя?
35. Какие правоотношения регулируются законом РФ «О защите прав потребителей»?
36. Какие существуют новые виды услуг с применением Интернет-технологий?

5.2. Перечень тем курсовых проектов, курсовых работ, их краткое содержание и объем.

Учебным планом не предусмотрено

5.3. Перечень индивидуальных домашних заданий, расчетно-графических заданий.

Учебным планом не предусмотрено

6. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

6.1. Перечень основной литературы

1. 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>.
2. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) [Текст] / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. - Новосибирск: НГТУ, 2015. - 104 с.
3. 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>.

6.2. Перечень дополнительной литературы

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учебник / В. Г. Велединский. - М.: КНОРУС, 2010. - 175 с.
2. Кожитов Л.В. Организация вузом научного сервисного обслуживания предприятий, институтов и фирм / Л. В. Кожитов // Инновации. - 2012. - № 3. - С. 13-15.
3. Неретина, Т.Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Г. Неретина. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/44300>.

6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.reforma-gkh.ru>.
2. <http://www.fondgkh.ru/>
3. www.consultant.ru – справочно-правовая система КонсультантПлюс
4. www.minstroy@minstroyrf.ru – Минстрой России;
5. www.gks.ru – Росстат РФ;
6. www.fondgkh.ru – Фонд содействия реформированию ЖКХ.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Лекционные и практические занятия предусматривают аудитории, оснащенные видеопроекторами, позволяющие осуществлять демонстрацию презентаций и видеоматериалов (УК 508). Предусматривается наличие ноутбуков, переносных проекторов и пр. Возможно использование интерактивных досок.

Для успешного освоения дисциплины обучающимися и повышения эффективности их самостоятельной работы при изучении тем дисциплины на практических занятиях проводится по ряду тем демонстрация презентаций, учебных кинофильмов и др. В учебном процессе при самостоятельной и индивидуальной работе рекомендуется использовать правовые информационно-справочные системы, а также ресурсы «Интернет».

В учебном процессе при самостоятельной и индивидуальной работе, в том числе при подготовке реферата рекомендуется использовать пакет программ Microsoft Office (в частности, Power Point) – лицензия №31401445414 от 25.09.2014 г. и Консультант Плюс – лицензия №22-15к от 01.06.2015 г.

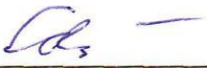
8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений


Рабочая программа без изменений утверждена на 2018/2019 учебный год.

Протокол № 9 заседания кафедры от «10» 05 2018г.

Заведующий кафедрой _____ (Куприянов С.В.)


подпись, ФИО

Директор института _____ (Дорошенко Ю.А.)


подпись, ФИО

ПРИЛОЖЕНИЯ

8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 2019 / 2020 учебный год.

Протокол № 11 заседания кафедры от «10» июня 2019 г.

Заведующий кафедрой _____


подпись, ФИО

Трошин А.С.

/ Директор института _____


подпись, ФИО

Дорошенко Ю.А.

8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 2020/2021 учебный год.

Протокол № 10 заседания кафедры от «22» мая 2020 г.

Заведующий кафедрой _____

подпись, ФИО

Трошин А.С.

/ Директор института _____

подпись, ФИО

Дорошенко Ю.А.

Приложение №1. Методические указания студентам по самостоятельному изучению дисциплины «Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве».

Самостоятельная работа обучающихся является главным условием успешного освоения учебной дисциплины и формирования высокого профессионализма будущего бакалавра.

Начальный этап изучения курса «Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве» предполагает ознакомление с рабочей программой, характеризующей границы и содержание учебного материала, который подлежит освоению.

Изучение отдельных тем курса необходимо осуществлять в соответствии с поставленными целями, их значимостью, основываясь на содержании и вопросах, поставленных в лекции преподавателя и приведенных в планах и заданиях к практическим заданиям для обучающихся.

В учебниках и учебных пособиях, представленных в списке рекомендуемой литературы, содержатся возможные ответы на поставленные вопросы. Инструментом освоения учебного материала являются основные термины и понятия, составляющие категориальный аппарат дисциплины. Их осмысление, запоминание и практическое использование является обязательным условием овладением курсом.

Для более глубокого изучения проблем курса при подготовке докладов и выступлений необходимо ознакомиться с публикациями в периодических экономических изданиях и статистическими материалами. Поиск и подбор таких изданий, статей, материалов и монографий осуществляется на основе библиографических указаний и предметных каталогов.

Изучение каждой темы следует завершать выполнением практических заданий, в некоторых темах решением задач. Для обеспечения систематического контроля над процессом усвоения тем курса следует пользоваться перечнем контрольных вопросов по заявленной дисциплине.

В случае если при ответах на сформулированные в перечне вопросы возникнут затруднения, необходимо в очередной раз вернуться к соответствующей теме, либо обратиться за консультацией к преподавателю.

Успешное освоение курса дисциплины «Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве» возможно при систематической работе, требующей глубокого осмысления и повторения пройденного материала.