

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Куижева Саида Казбековна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 14.09.2021 10:11:43  
Уникальный программный ключ:  
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Майкопский государственный технологический университет»**

**Факультет** \_\_\_\_\_ **экономики и сервиса**

**Кафедра** \_\_\_\_\_ **Маркетинга, сервиса и туризма**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

«25» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б.1.О.20 Сервисная деятельность

по направлению подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис

по профилю подготовки Сервис и управление в ЖКХ

**квалификация (степень)**  
**выпускника** \_\_\_\_\_ **бакалавр**

**форма обучения** \_\_\_\_\_ **очная**

**год начала подготовки** \_\_\_\_\_ **2020**

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Составитель рабочей программы:  
Доцент, кандидат экономических наук, доцент  
(должность, ученое звание, степень)

  
(подпись)

Кумпилова А.Р.  
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

Маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой

«24»\_08\_2021

  
(подпись)

Кумпилова А.Р.  
(Ф.И.О.)

Одобрено научно-методической комиссией  
факультета экономики и сервиса

«24»\_08\_2021 г.

Председатель  
научно-методического  
совета направления (специальности)

  
(подпись)

Кумпилова А. Р.

Декан  
Факультета экономики и сервиса  
«24»\_08\_2021 г.

  
(подпись)

Ешугова С. К.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ  
«24»\_08\_2021 г.

  
(подпись)

Чудесова Н. Н.

Зав. выпускающей кафедрой  
по специальности  
«24»\_08\_2021



Кумпилова А. Р.

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций, технологий в гостиничной сфере.

Задачи дисциплины:

- выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в жилищно-коммунальной сфере;
- изучение стандартов сервисного обслуживания;
- изучение истории становления и развития сервисной деятельности.

## **2. Место дисциплины в структуре ОП по направлению подготовки**

Дисциплина входит в перечень дисциплин, формируемых участниками образовательного процесса. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплиной «Организация гостиничной деятельности», а также сопутствующие связи с дисциплинами «Психология», «Человек и его потребности»

Дисциплина направлена на изучение основных видов сервиса гостиничной индустрии, классификационных характеристик услуг, методов изучения поведения потребителя, освоение технологии работы с клиентами в «контактной зоне».

## **3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие компетенции:

### **ОПК -2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью**

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины студент должен:

**Знать:** цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий жилищно-коммунальной сферы, структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса (ОПК 2.1.); основы микроэкономики, менеджмента на предприятиях сервиса жилищно-коммунального хозяйства, специфику организации планирования в сфере сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; сущность и общую характеристику видов планирования,

процесс и методы стратегического планирования, его элементы и этапы, методы и приемы составления бизнес-плана предприятия, технологию разработки услуг ЖКХ, организацию сервисной деятельности (ОПК 2.2.); способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса с помощью данных мониторинга и прогнозирования (ОПК 2.3.)

**уметь:** решать задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; самостоятельно обозначить структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса (ОПК 2.1); планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы необходимые в профессиональной деятельности (ОПК 2.2.); применять данные мониторинга и результаты прогноза в практике управления деятельностью предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса (ОПК 2.3.)

**владеть:** навыками решения задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса (ОПК 2.1); навыками разработки краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками сопоставления данных мониторинга и анализа, использования их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы (ОПК 2.2); навыками и приемами применения данных мониторинга и результаты прогноза в практике управления сервисной деятельностью и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (ОПК 2.3)

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетные единицы (360 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		1	2
<b>Контактные часы (всего)</b>	<b>102,6/2,85</b>	<b>51,25/1,42</b>	<b>51,35/1,43</b>
В том числе:			
Лекции (Л)	34/0,94	17/0,47	17/0,47
Практические занятия (ПЗ)	68/1,89	34/0,94	34/0,94
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
Контактная работа в период аттестации (КРАт)	0,35/0,010		0,35/0,010
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	0,25/0,01	0,25/0,01	
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>221,75/6,16</b>	<b>92,75/2,58</b>	<b>129/3,58</b>
В том числе:			

Расчетно-графические работы	-	-	
Реферат	61/1,69	30/0,83	31/0,86
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>			
1. Составление плана-конспекта	53,58/1,49	26/0,72	27,58/0,77
2. Подготовка ответов на вопросы	53,59/1,49	26/0,72	27,59/0,77
3. Решение тестовых заданий	53,58/1,49	26/0,72	27,58/0,77
Курсовой проект (работа)	-	-	
<b>Контроль (всего)</b>	<b>35,65</b>	<b>-</b>	<b>35,65</b>
Форма промежуточной аттестации:	-	зачет	экзамен
<b>Общая трудоемкость (часы/ з.е.)</b>	<b>360/10</b>	<b>144/4</b>	<b>216/6</b>

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения  
Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетные единицы (360 часов).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры	
		2	3
<b>Контактные часы (всего)</b>	<b>32,6/0,91</b>	<b>14,25/0,39</b>	<b>18,35/0,51</b>
В том числе:			
Лекции (Л)	14/0,39	6/0,17	8/0,22
Практические занятия (ПЗ)	18/0,5	8/0,22	10/0,28
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,6/0,02	0,25/0,007	0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	-	-	-
<b>Самостоятельная работа (СР) (всего)</b>	<b>315/8,75</b>	<b>126/3,5</b>	<b>189/5,25</b>
В том числе:			
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	-	-	-
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС)</i>			
1. Составление плана-конспекта	105/2,92	42/1,17	63/1,75
2. Подготовка ответов на вопросы	105/2,92	42/1,17	63/1,75
3. Решение тестовых заданий	105/2,92	42/1,17	63/1,75
Курсовой проект (работа)	-	-	
<b>Контроль (всего)</b>	<b>12,4/0,34</b>	<b>3,75/0,10</b>	<b>8,65/0,24</b>
Форма промежуточной аттестации:		зачет	экзамен
<b>Общая трудоемкость (часы/ з.е.)</b>	<b>360/10</b>	<b>144/4</b>	<b>216/6</b>

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям)
-------	-------------------	-----------------	--	---

			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	<i>семестра)</i> Форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>
1 семестр									
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1-17	17	34	-	0,25	-	92,75	Блиц-опрос Тестирование
2 семестр									
2.	Основы теории организации обслуживания	1-17	17	34	0,35	-	35,65	129	Блиц-опрос Тестирование
10.	Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	Зачет/экзамен
	ИТОГО:		34	68	0,35	0,25	35,65	221,75	

#### 5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости <i>(по неделям семестра)</i> Форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>
			Л	ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
2 семестр									
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества. Сервис и сервисные технологии		6	8	0,25	-	3,75	126	Блиц-опрос Тестирование
3 семестр									
2.	Основы теории организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в сфере гостеприимства		8	10	0,35	-	8,65	189	Блиц-опрос Тестирование
10.	Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	Зачет/экзамен

	ИТОГО:		14	18	0,6	-	12,4	315	
--	--------	--	----	----	-----	---	------	-----	--

5.2. Содержание разделов дисциплины «Сервисная деятельность», образовательные технологии  
Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества. Сервис и сервисные технологии							
Тема 1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2/0,05	2/0,05	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Менеджмент на предприятиях ЖКХ.	ОПК-2	<p><b>Знать:</b> основы микроэкономики, менеджмента на предприятиях сервиса жилищно-коммунального хозяйства, специфику организации планирования в сфере сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</p> <p><b>Уметь:</b> решать задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; самостоятельно обозначить структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса</p> <p><b>Владеть:</b> навыками решения задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с</p>	Слайд-лекции, презентации с применением ДО и Эйос



						поставленными целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса	
Тема 2.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса.	2/0,05	-	Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.  Дать характеристику современного рынка услуг, выделить его особенности. Перспективы развития сферы сервиса.	ОПК-2	<b>Знать:</b> этапы развития сервиса в России. <b>Уметь:</b> анализировать информацию, организовать свою самостоятельную работу по изучению основной и дополнительной литературы. <b>Владеть:</b> знаниями зарождения сервисной деятельности и перспективами развития	Слайд-лекции, деловая игра, презентации с применением ДО и Эйс
Тема 3	Услуга как специфический продукт. Разновидность услуг и их характеристика в сфере ЖКХ	4/0,11	2/0,05	Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Специфика представления услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства	ОПК-2	<b>Знать:</b> основные характеристики товара и услуг. Отличие услуги от товара <b>Уметь:</b> составить схему определения товара на трех уровнях: «замысла», «реального исполнения» и «подкрепления» (по Котлеру) <b>Владеть:</b> методологическими основами отличия товара от услуги. навыками решения задач	Слайд-лекции, деловая игра, презентации с применением ДО и Эйс

						управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса	
Тема 4	Ценность услуги	4/0,11	1/0,03	Ценности услуг, воспринимаемые потребителем. Общая ценность для клиента. Общие издержки для клиента. Чистая ценность.	ОПК-2	<p><b>Знать:</b> уравнение ценности услуг воспринимаемым потребителем, ценность услуги, ценность персонала, ценность сервиса, имиджа и др.</p> <p><b>Уметь:</b> проводить оценку уравнения ценности. планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии,</p>	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм), презентации с применением ДО и Эйс

						используя методы и приемы необходимые в профессиональной деятельности <b>Владеть:</b> знаниями по определению уровней ценности для потребителя, и общими знаниями по условным издержкам клиента. навыками разработки краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса;	
Тема 5	Жизненный цикл услуг	3/0,08		Основные определения и понятия. Стадии жизненного цикла услуги Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.	ОПК-2	<b>Знать:</b> основные характеристики каждой стадии жизненного цикла услуги, особенности жизненного цикла. сущность и общую характеристику видов планирования, процесс и методы стратегического планирования, его элементы и этапы, методы и приемы составления бизнес-плана предприятия, технологию разработки услуг ЖКХ, организацию сервисной деятельности <b>Уметь:</b> планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений)	Слайд-лекции, презентации с применением ДО и Эйос

						<p>предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы необходимые в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками разработки краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками сопоставления данных мониторинга и анализа, использования их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы.</p>	
Тема 6	Сервис как компонент продажи услуг.	2/0,05	2/0,05	<p>Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания.</p>	ОПК-2	<p><b>Знать:</b> основные подходы к осуществлению сервиса, используя классификацию иностранных авторов. Сервисное обслуживание по всему жизненному циклу, основные задачи системы сервиса. основные характеристики каждой стадии жизненного цикла услуги,</p>	Слайд-лекции, деловая игра, презентации с применением ДО и Эйс

				<p>Эксплуатационные инструкции.</p>	<p>особенности жизненного цикла. сущность и общую характеристику видов планирования, процесс и методы стратегического планирования, его элементы и этапы, методы и приемы составления бизнес-плана предприятия, технологию разработки услуг ЖКХ, организацию сервисной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы необходимые в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками разработки краткосрочных, среднесрочных и</p>
--	--	--	--	-------------------------------------	--

						долгосрочных производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками сопоставления данных мониторинга и анализа, использования их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы.	
Раздел 2. Основы теории организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в сфере гостеприимства							
Тема 7	Поведение потребителей и принятие ими решений	4/0,11	2/0,05	Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.	ОПК-2	<p><b>Знать:</b> клиенты потребительского рынка, институциональные клиенты, потребности клиентов, способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса с помощью данных мониторинга и прогнозирования</p> <p><b>Уметь:</b> определить потребности клиентов и факторы, влияющие на поведенческое поведение. применять данные мониторинга и результаты прогноза в практике управления деятельностью предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</p>	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой штурм), презентации с применением ДО и Эйс

						<p><b>Владеть:</b> навыками определения потребительского поведения и процессом принятия решения потребителем. навыками и приемами применения данных мониторинга и результаты прогноза в практике управления сервисной деятельностью и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>	
Тема 8	Теория организации обслуживания	2/0,05	1/0,03	<p>Факторы, влияющие на организацию обслуживания. Жизненный цикл сервисных услуг и его фазы. Меры, обеспечивающие получение, прибыли на различных фазах жизненного цикла. Формы обслуживания. Основные и вспомогательные производственные процессы. Срок оказания услуги, его составляющие и пути его сокращения. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммунальном</p>	ОПК-2	<p><b>Знать:</b> пересекающиеся подсистемы системы обслуживания (сервисные операции, предоставление услуги, маркетинг услуг). основы микроэкономики, менеджмента на предприятиях сервиса жилищно-коммунального хозяйства, специфику организации планирования в сфере сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; сущность и общую характеристику видов планирования, процесс и методы стратегического планирования, его элементы и этапы, методы и приемы составления бизнес-плана предприятия, технологию</p>	<p>Слайд-лекции, деловая игра, презентации с применением ДО и Эйс</p>

				хозяйстве.		<p>разработки услуг ЖКХ, организацию сервисной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> определить стратегию и политику сервисной организации. применять данные мониторинга и результаты прогноза в практике управления деятельностью предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</p> <p><b>Владеть:</b> теорией организации обслуживания. навыками решения задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса.</p>	
Тема 9	"Контактная зона" как сфера реализации сервисной	4/0,11	1/0,03	Понятие «контактной зоны». Стандартная и сжатая контактная зона. Дать представление о	ОПК-2	<p><b>Знать:</b> общие положения, оформление офиса, процесс контакта между клиентом и исполнителем. цели и задачи</p>	Лекции-беседы, интерактивные методы обучения (мозговой



	деятельности			процессе обслуживания потребителей в «контактной зоне».		управления структурными подразделениями предприятий жилищно-коммунальной сферы, структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса <b>Уметь:</b> определить фронт-офис и бэк-офис, работать с клиентом в контактной зоне. : решать задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; самостоятельно обозначить структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса <b>Владеть:</b> навыками работы в контактной зоне. навыками решения задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса	штурм), презентации с применением ДО и Эйос
Тема 10	Основные методы предоставления	4/0,11	1/0,03	Основные методы предоставления услуг.	ОПК-2	<b>Знать:</b> методы обслуживания потребителей, методы	Слайд-лекции, деловая игра,

	услуг и формы обслуживания			Формы обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности		предоставления услуг, формы обслуживания. <b>Уметь:</b> разработать «сервис – системная матрица». <b>Владеть:</b> навыками предоставления и обслуживания.	презентации с применением ДО и Эйс
Тема 11	Качество обслуживания и производительность	3/0,08	2/0,05	Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг. Требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. Контроль за качеством и безопасностью услуг. Разработка системы показателей качества.	ОПК-2	<b>Знать:</b> показатели и критерии качества услуги, уровни качества обслуживания, сервисные гарантии, показатели производительности. способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса с помощью данных мониторинга и прогнозирования. <b>Уметь:</b> разработать собственную программу улучшения качества. планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга	Слайд-лекции, деловая игра, презентации с применением ДО и Эйс

					и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы необходимые в профессиональной деятельности <b>Владеть:</b> навыками оценки качества услуги и обслуживания и предложениями по повышению производительности. навыками и приемами применения данных мониторинга и результаты прогноза в практике управления сервисной деятельностью и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	
ИТОГО		34/0,94	14/0,39			

5.3. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
			1сем	2сем
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в предоставлении услуг ЖКХ.	8/0,22	2/0,05
2.		2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Практическое занятие, в ходе которого студентами представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия	4/0,11	1/0,03
3.		3. Управление жилищным фондом. Управление многоквартирным домом. основы формирования кадровой политики на предприятии жилищно-коммунального хозяйства;  Специфика услуг как товара. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг.	10/0,28	2/0,05
4.		4. Жизненный цикл и ценность услуги. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение проблем восприятия ценности и жизненного цикла услуг и товаров современным потребителем	6/0,17	1/0,03
5.		5. Сервис как компонент продажи услуги. Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная	6/0,17	2/0,05

		группой студентов		
			2сем	3сем
1.	Основы теории организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в сфере гостеприимства	1. Поведение потребителей и принятие ими решений. сущность и психологию процесса обслуживания, стандарты обслуживания. Решение ситуационных задач.	4/0,11	2/0,05
2.		2. Требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. Практическое занятия предусматривающее рассмотрения теории качества предоставляемых услуг в ЖКХ. Разработка системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ	8/0,22	2/0,05
3.		3."Контактная зона" как сфера реализации сервисной деятельности. Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде	4/0,11	2/0,05
4.		4. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Практическое занятие, предусматривающее представление докладов или рефератов по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и целевую аудиторию	6/0,17	1/0,03
5.		5. Качество обслуживания и производительность. Практическое занятие, предусматривающее обсуждения современных сервисных технологий и их оценки их качества.	6/0,17	2/0,05
6.		6. Особенности функционирования отдельных групп услуг. Услуги в ЖКХ. Специфика предоставления сервисных услуг в ЖКХ.	6/0,17	1/0,03
7.		<b>Итого</b>		68/1,89

5.4. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах  
Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

№	№ раздела	Наименование	Объем в часах /
---	-----------	--------------	-----------------

п/п	дисциплины	лабораторных работ	трудоемкость в з.е.
-	-	-	-

5.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.6. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения (неделя)	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
<b>1 семестр</b>					
1.	Сервисная деятельность в жизни современного общества	Подборка определений сервисной деятельности предусматривающее использование ЭБС	1-3	20/0,55	29/0,80
2.	Основные методы предоставления услуг, формы обслуживания, а также совершенствования культуры обслуживания.	Подготовка к проблемной лекции предусматривающее использование ЭБС	4-6	17,75/0,49	29/0,80
3.	Организация контроля технического и санитарного состояния жилищного фонда	Проводить проверки технического и санитарного состояния жилищного фонда. Законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие проведение контроля технического и санитарного состояния жилищного фонда.	7-11	30/0,83	48/1,33
4.	Разработка системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ	Трудовое законодательство Российской Федерации и правила внутреннего трудового распорядка. Этика делового общения	12-17	25/0,69	20/0,55
5.				<b>92,75/2,58</b>	<b>126/3,5</b>
<b>2 семестр</b>					
7.	Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме;	1-3 неделя	25/0,69	48/1,33
8.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.	Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме;	4-9 неделя	25/0,69	48/1,33
9.	Оказание информационного и	Положения, инструкции и другие материалы по	10-17	79/2,19	93/2,58

	консультационного обслуживания, связанного с государственным учетом жилищного фонда	разработке и оформлению технической инвентаризации и паспортизации			
10.				129/3,58	189/5,25

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

### 6.1. Методические указания

1. Методические указания по изучению дисциплины «Сервисная деятельность» для студентов специальности 43.03.01 Сервис / Кумпилова А.Р / ФГБОУ ВО «МГТУ», 2019 <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100051547>

### 6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: Инфра-М, 2020. - 202 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

2. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романовича. - М.: Дашков и К, 2019. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358379>

4. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>

5. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>

6. Аносова, Т.Г. Технологии комфорта [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. - 72 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65994.html>

7. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415409>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность»**

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

7.1.1. Для очной формы обучения

Этапы формирования компетенции ( номер семестра согласно учебному плану)	Наименование учебных дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
<b>ОПК-2: способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>	
1,2	Сервисная деятельность
2	Ознакомительная практика
3	Основы бережливого производства
3	Менеджмент в жилищно- коммунальной сфере
8	Преддипломная практика
8	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

7.1.2. Для заочной формы обучения

Этапы формирования компетенции ( номер семестра согласно учебному плану)	Наименование учебных дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
<b>ОПК-2: способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>	
2,3	Сервисная деятельность
2	Ознакомительная практика
3	Основы бережливого производства
5	Менеджмент в жилищно- коммунальной сфере
9	Преддипломная практика
9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
9	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы



7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
<p><b>ОПК -2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b></p> <p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>					
<p><b>знать:</b> цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий жилищно-коммунальной сферы, структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса (ОПК 2.1.); основы микроэкономики, менеджмента на предприятиях сервиса жилищно-коммунального хозяйства, специфику организации планирования в сфере сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; сущность и общую характеристику видов планирования, процесс и методы стратегического планирования, его элементы и этапы, методы и приемы составления бизнес-плана предприятия, технологию разработки услуг ЖКХ, организацию</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	доклад, реферат, тестовые задания, коллоквиум, зачет, экзамен

сервисной деятельности (ОПК 2.2.); способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса с помощью данных мониторинга и прогнозирования (ОПК 2.3.)					
<p><b>уметь:</b> решать задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; самостоятельно обозначить структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса (ОПК 2.1); планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы необходимые в профессиональной</p>	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

<p>деятельности (ОПК 2.2.); <b>Уметь:</b> применять данные мониторинга и результаты прогноза в практике управления деятельностью предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса (ОПК 2.3.)</p>					
<p><b>владеть:</b> навыками решения задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса (ОПК 2.1); навыками разработки краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками сопоставления данных мониторинга и анализа, использования их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы (ОПК 2.2); навыками и приемами применения данных мониторинга и результаты прогноза в практике</p>	<p>Частичное владение навыками</p>	<p>Несистематическое применение навыков</p>	<p>В систематическом применении навыков допускаются пробелы</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков</p>	

управления сервисной деятельностью и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (ОПК 2.3)					
---	--	--	--	--	--

7.3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

**Темы докладов:**

1. Поведение потребителей и модель принятия решения на покупку услуг
2. Иерархия потребностей по А. Маслоу
3. Сущность «сервиса». Принципы современного сервиса
4. Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании
5. Структура и функции непроизводственной сферы
6. Общая характеристика услуг непроизводственной сферы
7. Сервисная организация как система. Её элементы
8. Основные формы воздействия услуги
9. Организационные формы современного обслуживания
10. Классификация услуг
11. Специфика согласования спроса и предложения в сервисной деятельности
12. Виды сервиса по времени его осуществления
13. Фирменный сервис
14. Основные подходы к осуществлению сервиса
15. Организация послепродажного сервиса в гостиничной сфере
16. Этапы жизненного цикла услуг
17. Эстетический аспект культуры сервиса
18. Модель качества обслуживания в гостинице
19. Этапы процесса разработки и создания услуги
20. Психологический аспект культуры сервиса
21. Инновационный аспект культуры сервиса
22. Сервис и основные формы человеческой деятельности.
23. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания.
24. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента.
25. Психологические типы потребителей.
26. Профессиональный кодекс специалиста по сервису.
27. Нравственные аспекты проблемы защиты информации в информационном сервисе.
28. Теория организации обслуживания.
29. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения.
30. Сервисная деятельность предприятий ЖКХ
31. Сервисные услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств
32. Практический анализ сервисной деятельности
33. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.

**Темы рефератов:**

1. Жилищный фонд и его содержание
2. Субъекты жилищных отношений
3. Жилищно-коммунальный комплекс
4. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг
5. Структура ЖКХ. Жилищные услуги и их характеристика

6. Реформирование ЖКХ: необходимость, основные направления и результаты
7. Общие проблемы управления и реформирования ЖКК
8. Задачи органов местного самоуправления по реформированию ЖКК
9. Состояние и анализ жилищно-коммунального хозяйства в современной России
10. Основы управления многоквартирными домами
11. Реформа жилищно-коммунального хозяйства и местного самоуправления:
12. законодательные основы и практика
13. Особенности социальной политики при реформировании сферы ЖКХ
14. Ценообразование и тарифы на услуги ЖКХ и коммунальной энергетики
15. Субсидии на улучшение жилищных условий, оплату жилья и коммунальных
16. услуг.
17. Права и обязанности жителя как собственника жилого помещения в многоквартирном доме
18. Товарищество собственников жилья: статус и содержание
19. Роль правления ТСЖ и ЖСК
20. Создание и деятельность ТСЖ на современном этапе
21. Роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ
22. Способы управления многоквартирным домом. Плюсы и минусы различных
23. форм управления
24. Территориальное общественное самоуправление: статус и содержание
25. Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства: цели, задачи и полученные результаты

### **Тестовые задания:**

#### **Вопрос 1**

При способе управления управляющей организацией проект перечня услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома составляется и представляется собственникам помещений в многоквартирном доме для утверждения:

А любым из собственников помещений в этом доме.

Б самой управляющей организацией.

В общим собранием собственников помещений многоквартирного.

#### **Вопрос 2**

Работа аварийно-диспетчерской службы осуществляется:

А круглосуточно.

Б в соответствии с графиком, согласованным с органом местного самоуправления.

В в соответствии с режимом работы, утвержденным руководителем управляющей организации

#### **Вопрос 3**

Каким нормативно-правовым актом установлены обязательные требования к вентиляции, кондиционированию и воздушному отоплению многоквартирных домов:

А Сводом правил 60.13330.2012 «Отопление, вентиляция, кондиционирование», утвержденных приказом Минрегиона России от 30 июня 2012 г. 279

Б Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. 491.

В Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. 416.

#### **Вопрос 4**

Проведение экспертизы качества коммунальной услуги вправе инициировать:

А любой заинтересованный участник проверки качества коммунальной услуги.

Б потребитель, или по его заявлению - представитель государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представитель общественного объединения потребителей.

В потребитель или исполнитель коммунальных услуг.

#### **Вопрос 5**

Периодичность оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме:

А определяется с учетом требований, установленных законодательством Российской Федерации, при этом по решению собственников помещений в многоквартирном доме может устанавливаться более частая периодичность оказания услуг и выполнения работ, чем это предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Б утверждается управляющей организацией самостоятельно, с учетом конструктивных элементов многоквартирного дома, наличия и состава внутридомовых инженерных систем, обеспечивающих предоставление потребителям коммунальных услуг тех видов, которые могут быть предоставлены с использованием таких внутридомовых инженерных систем

В устанавливается органом местного самоуправления в зависимости от наличия и состава внутридомовых инженерных систем, обеспечивающих предоставление потребителям коммунальных услуг тех видов, которые могут быть предоставлены с использованием таких внутридомовых инженерных систем, наличия земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом, с элементами озеленения и благоустройства, иными объектами, предназначенными для обслуживания и эксплуатации этого дома

#### **Вопрос 6**

Потребитель коммунальной услуги по отоплению вносит плату за эту услугу:

А совокупно без разделения на плату за потребление указанной услуги в жилом (нежилом) помещении и плату за ее потребление на общедомовые нужды

Б отдельно за коммунальную услугу, предоставленную потребителю в жилом или в нежилом помещении, и плату за коммунальную услугу, потребляемую в процессе использования общего имущества в многоквартирном доме

В только плату за потребление указанной услуги в жилом (нежилом) помещении.

#### **Вопрос 7**

Что включает в себя обязательный комплекс уборочных работ на общем имуществе в многоквартирном доме:

А сухая и влажная уборка тамбуров, холлов, коридоров, галерей, лифтовых площадок и лифтовых холлов и кабин, лестничных площадок и маршей, пандусов; влажная протирка подоконников, оконных решеток, перил лестниц, шкафов для электросчетчиков слаботочных устройств, почтовых ящиков, дверных коробок, полотен дверей, доводчиков, дверных ручек; мытье окон; очистка систем защиты от грязи (металлических решеток, ячеистых покрытий, прямиков, текстильных матов); проведение дератизации и дезинсекции помещений, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, дезинфекция септиков, дворовых туалетов, находящихся на земельном участке, на котором расположен этот дом.

Б мытье окон, тамбуров, холлов, коридоров лифтовых площадок, лестничных площадок и маршей, протирка подоконников, шкафов для электросчетчиков, проведение дератизации и дезинсекции по мере необходимости.

В уборку лестничных клеток централизованных вакуумных систем, сухую уборку и мойку пола лестничных площадок и маршей, а также обметание пола и стен, подоконников, отопительных приборов.

#### **Вопрос 8**

Выполнение работ в целях надлежащего содержания систем внутридомового газового оборудования, лифтового хозяйства и противопожарных систем многоквартирного дома, предусмотренных перечнем услуг и работ, осуществляется:

А привлекаемыми специализированными организациями.

Б собственными силами управляющей организации.

В лицами, определенными решением общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.

#### **Вопрос 9**

Применяется ли Технический регламент о требованиях пожарной безопасности при техническом обслуживании и эксплуатации объектов защиты в многоквартирном доме:

А нет.

Б да, в части не противоречащей Жилищному кодексу Российской Федерации.

В да.

#### **Вопрос 10**

Согласно Санитарно-эпидемиологическим требованиям к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях (СанПиН 2.1.2.2645-10) площадки для установки контейнеров должны быть удалены от жилых зданий, детских игровых площадок, мест отдыха и занятий спортом:

А не менее 20 метров, но не более 100 метров.

Б не менее 10 м, но не более 50 м.

В на 50 м.

#### **Вопрос 11**

Каким документом устанавливаются требования к естественному и искусственному освещению на лестничных площадках, ступенях лестниц, в лифтовых холлах, поэтажных коридорах, вестибюлях, подвалах и чердаках многоквартирного дома:

А постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. 491

Б постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. 290

В Санитарно-эпидемиологическими требованиями к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях (СанПиН 2.1.2.2645-10)

#### **Вопрос 12**

Разрешается ли прокладка транзитных силовых кабелей через подвалы и технические подполья зданий:

А запрещается

Б разрешается в зависимости от технического состояния подвалов

В разрешается

#### **Вопрос 13**

В случае не проведения исполнителем коммунальных услуг проверки качества предоставляемых услуг в установленный срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя, который подписывается:

А не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

Б потребителем, председателем совета многоквартирного дома, в котором не созданы товарищество или кооператив, председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом и не менее чем 2 собственниками жилых помещений в многоквартирном доме.

В потребителем, не менее чем 2 собственниками жилых помещений в многоквартирном доме и государственным жилищным инспектором.



**Вопрос 14**

Какая работа является обязательной при подготовке систем теплоснабжения к отопительному сезону:

А испытания на прочность и плотность (гидравлические испытания) узлов ввода и систем отопления, промывка и регулировка систем отопления

Б выявление повреждений и нарушений, проведение восстановительных работ

В освидетельствование и диагностика оборудования, участвующего в обеспечении теплоснабжения в многоквартирном доме

**Вопрос 15**

Какая допустимая продолжительность установлена для перерыва подачи горячей воды:

А 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд

Б не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца

В не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца и не более 16 часов одновременно

**Вопрос 16**

Границей эксплуатационной ответственности при наличии коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего коммунального ресурса, если иное не установлено соглашением собственников помещений с исполнителем коммунальных услуг или ресурсоснабжающей организацией, является:

А внешняя граница стены многоквартирного дома

Б место соединения коллективного (общедомового) прибора учета с соответствующей инженерной сетью, входящей в многоквартирный дом

В первое отключающее устройство, расположенное на ответвлениях от стояков или первый запорно-регулирующий кран на отводах внутриквартирной разводки от стояков.

**Вопрос 17**

Каким документом установлено требование по проведению мероприятий, направленных на предупреждение возникновения и распространения инфекционных заболеваний, связанных с санитарным состоянием жилого здания, по уничтожению насекомых и грызунов (дезинсекция и дератизация):

А постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. 416

Б постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. 491

В СанПиН 2.1.2.2645-10

**Вопрос 18**

Допускается ли превышение нормативной температуры воздуха при определении качества коммунальной услуги отопления:

А нет

Б да, допустимое превышение нормативной температуры-не более 4 °С

В да, допустимое превышение нормативной температуры-не более 8 °С

**Вопрос 19**

Каким документом рекомендовано руководствоваться в мероприятиях по обеспечению сохранности и надлежащего ухода за зелеными насаждениями на придомовой территории:

А постановлением Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. 416

Б постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. 491

В Правилами создания, охраны и содержания зеленых насаждений в городах Российской Федерации, утвержденными приказом Госстроя России от 15 декабря 1999 г.

**Вопрос 20**

Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений, зданий, сооружений влечет:

А наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на должностных лиц - от одной тысячи до двух тысяч

рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от одной тысячи до двух тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток.

Б административный арест от десяти до пятнадцати суток

В отстранение от должности руководителя юридического лица

#### **Вопрос 21**

В каких случаях теплоснабжающая организация вправе ввести ограничения подачи тепловой энергии, теплоносителя в многоквартирном доме:

А в случае наличия у потребителя задолженности по оплате тепловой энергии (мощности), теплоносителя теплоснабжения в размере, превышающем размер платы за более чем 1 период платежа, установленный этим договором, а также в случае нарушения условий договора о количестве, качестве и значениях термодинамических параметров возвращаемого теплоносителя и (или) нарушения режима потребления тепловой энергии, существенно влияющих на теплоснабжение других потребителей в данной системе теплоснабжения, а также в случае несоблюдения установленных техническими регламентами обязательных требований безопасной эксплуатации теплопотребляющих установок теплоснабжающая организация вправе ввести ограничения подачи тепловой энергии, теплоносителя

Б не имеет права

В по решению суда

#### **Вопрос 22**

При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом:

А Совет многоквартирного дома.

Б аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

В органы местного самоуправления.

#### **Вопрос 23**

Допустимо ли отклонение давления в системе холодного водоснабжения:

А допустимо в ночное время

Б допустимо в утреннее время

В не допускается

#### **Вопрос 24**

Допустимый суммарный перерыв в подаче холодной воды в течение месяца равен:

А 8 часов

Б 12 часов

В 24 часа

#### **Вопрос 25**

Допустимая единовременная продолжительность перерыва подачи холодной воды при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения:

А 4 часа единовременно

Б 2 часа единовременно

В не допускается

#### **Вопрос 26**

Каким документом установлены требования к системе водоснабжения многоквартирного дома:

А постановлением Правительства Российской Федерации 491.

Б постановлением Правительства Российской Федерации 290.

В СП 30.13330.2012 «Внутренний водопровод и канализация зданий», утвержденный приказом Минрегиона России от 29 декабря 2011 г. 626.

**Вопрос 27**

Допустимая суммарная продолжительность перерыва отопления в течение 1 месяца:

А не более 24 часов

Б не более 10 часов

В не более 15 часов

**Вопрос 28**

Обеспечение нормативной температуры воздуха в жилых помещениях:

А не ниже +18 °С (в угловых комнатах - + 20 °С).

Б не ниже +16 °С.

В не ниже +19 °С.

**Вопрос 28**

Давление во внутридомовой системе отопления с чугунными радиаторами:

А не более 0,6 МПа

Б не более 0,3 МПа

В не более 0,2 МПа

**Вопрос 29**

Допускается ли отклонение давления во внутридомовой системе отопления:

А не допускается

Б допускается в ночное время

В допускается в утреннее время

**Вопрос 30**

Допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов):

А не более 3 °С.

Б не более 5°С.

В не допускается.

**Вопрос 31**

Допустимая продолжительность установлена для перерыва подачи горячей воды при аварии на тупиковой магистрали:

А 24 часа подряд.

Б не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.

В не допускается.

**Вопрос 32**

Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора в ночное время:

А не более, чем на 5 °С.

Б не более, чем на °С.

В не допускается.

**Вопрос 33**

Допустимое давление в системе горячего водоснабжения в точке разбора:

А от 0,03 МПа до 0,45 Мпа.

Б от 0,02 МПа до 0,42 Мпа.

В от 0,01 МПа до 0,41 Мпа.

**Вопрос 34**

Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в точке водоразбора в дневное время:

А не более, чем на 3 °С

Б не более, чем на 1 °С

В не допускается

**Вопрос 35**

Температура горячей воды в местах водоразбора:

А не ниже 60 °С и не выше 75 °С.

Б не ниже 55 °С и не выше 60 °С.

В не ниже 65 °С и не выше 70 °С.

### **Вопрос 36**

Проверка состояния дымовых и вентиляционных каналов и при необходимости их очистка в процессе эксплуатации дымовых и вентиляционных каналов (периодическая проверка) производится:

А не реже 3 раз в год.

Б 1 раз в год.

В 1 раз в 5 лет.

### **Вопрос 37**

Приборное обследование технического состояния газопроводов проводится:

А не реже 1 раза в 3 года.

Б 1 раза в 6 месяцев.

В 1 раз в 5 лет.

### **Вопрос 38**

Техническое обслуживание внутренних газопроводов, входящих в состав внутридомового и внутриквартирного газового оборудования осуществляется:

А не реже 1 раза в 3 года.

Б 1 раз в 2 года.

В 1 раз в год

## **Вопросы для коллоквиумов**

### **Тема 1. Жилье в социально-экономической системе**

1. Соотнесите понятие жилое и нежилое помещение?
2. Опишите права и обязанности собственника жилого помещения?
3. Перечислите объекты жилищных прав?
4. Раскройте законодательные основы управления жилищным фондом?

### **Тема 2. Структура жилищно-коммунального комплекса**

1. Раскройте содержание понятия жилищно-коммунальное хозяйство?
2. Перечислите функционирования ЖКХ?
3. Опишите структуру ЖКХ?
4. Опишите современное состояние системы ЖКХ

### **Тема 3. Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда**

1. Раскройте содержание понятия эксплуатация жилищного фонда?
2. Что вы подразумеваете под техническим содержанием дома?
3. В чем заключается специфика текущего ремонта здания?
4. Объясните, каким образом возможен капитальный ремонт здания?

### **Тема 4. Подготовка жилого фонда к осенне-зимнему периоду**

1. Перечислите мероприятия необходимые для подготовки жилого фонда в зимний период?
2. В чем заключается процедура подготовки систем горячего водоснабжения?
3. Раскройте специфику процедуры определения остаточного ресурса трубопроводов тепловых сетей?
4. Что представляет собой паспорт приемки жилого дома, подготовленного к эксплуатации в зимний период?

### **Тема 5. Тарифная политика**

1. Опишите действующую систему финансово-экономического регулирования ЖКХ?
2. Раскройте сущность тарифной политики?
3. Кому предоставляются субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг?

4. Что такое субсидии на улучшение жилищных условий кому они полагаются?

#### **Тема 6. Управление многоквартирными домами**

1. Каким образом происходит выбор способа управления многоквартирным домом?

2. Что представляет из себя договор управления многоквартирным домом?

3. Особенности непосредственного управления многоквартирным домом собственниками помещений?

#### **Тема 7. Управление многоквартирным домом товариществом собственников жилья**

1. Какими видами деятельности может заниматься ТСЖ?

2. Перечислите этапы процедуры регистрации ТСЖ?

3. Раскройте организационную структуру товарищества собственников жилья?

4. В чем заключается компетенция правления ТСЖ?

5. Перечислите полномочия

#### **Тема 8. Управление управляющей организацией**

1. Определите роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ?

2. Выявите взаимосвязь между управляющей организацией, нанимателями жилого помещения и органа местного самоуправления?

3. Раскройте значения Совета дома в структуре управления многоквартирным домом?

4. Опишите формы отчета управляющих организаций перед собственниками помещений?

#### **Вопросы к экзамену:**

1. Краткая характеристика этапов развития человеческого общества.
2. Технологические уровни развития человечества.
3. Понятие индустриального общества, его особенности. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Сущность понятия «сфера услуг». Элементы сферы услуг. Рынок услуг. Субъекты рынка услуг.
5. Необходимые компоненты сферы услуг: спрос и предложение. Методологические подходы к прогнозированию спроса.
6. Факторы, определяющие спрос в сфере услуг. Неценовые факторы.
7. Особенности рынка услуг.
8. Стратегии предпринимательской деятельности в сфере услуг.
9. Сервисная политика стран Европы и США.
10. Сервисная политика России.
- 11.
12. Законодательная и нормативная базы сервиса.
13. Принципы осуществления современного сервиса. Основные задачи сферы сервиса.
14. Основные подходы к осуществлению сервиса.
15. Виды предпродажного и послепродажного сервиса.
16. Основные варианты организации системы сервиса.
17. Основные задачи государственной и муниципальной организации. Меры по улучшению сферы сервиса в ГМУ.
18. Региональные аспекты государственного сервиса.
19. Проблемы отрасли государственного и муниципального управления и перспективы развития.
20. Понятие деловой репутации.
21. Культура сервиса.
22. Понятие контактной зоны и особенности поведения в ней.
23. Этические основы и деловой этикет сервисной деятельности.
24. Эстетические компоненты сферы сервиса.

25. Понятие инноваций в сфере сервиса. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг. Примеры удачных и неудачных инновационных решений в сфере сервиса.
26. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
27. Стратегии конкуренции на различных этапах ЖЦУ.
28. Модель ценности услуги.
29. Классификация потребителей. Потребительское поведение.
30. Качество обслуживания и производительность.
31. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг.
32. Формы коммуникации в сервисе.
33. Роль и значение невербальных способов общения.
34. Международный обмен услугами.
35. Интернет -сервис в современном обществе.
36. Информационные технологии сервисной деятельности.
37. Психологическая культура сервиса.
38. Требования, предъявляемые к профессиональному поведению работника контактной зоны.
39. Культура общения с потребителями. Культура речи работника контактной зоны.
40. Работа с жалобами. Конфликты с клиентами.
41. Способы и правила разрешения конфликтных ситуаций.
42. Контактная зона и ее особенности в жилищно-коммунальном хозяйстве.
43. Психология процесса обслуживания.
44. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
45. Предъявление претензий и устранение нарушений. Ответственность за
46. нарушение правил предоставления коммунальных услуг. Контроль за соблюдением Правил.
47. Правила предоставления коммунальных услуг.
48. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности.
49. Специфика обслуживания разных социальных групп.
50. Понятие сервисного продукта.
51. Нормативно-правовая база предоставления коммунальных услуг.
52. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.
53. Требования к качеству коммунальных услуг.
54. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания.
55. Стандарты качества, безопасности услуг разного типа.
56. Контроль за качеством и безопасностью услуг.
57. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно- коммунальном хозяйстве.
58. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
59. Прием оплаты за жилищно-коммунальные услуги.
60. Правовые документы, регламентирующие выполнение сервисных работ.
61. Нормативы численности руководителей, специалистов и служащих в системе ЖКХ.
62. Составление штатного расписания предприятия ЖКХ.
63. Ведение журнала учета заявок для сервисной деятельности.
64. Внутренний маркетинг на предприятии ЖКХ.
65. Основные принципы развития сферы услуг в ЖКХ.
66. Этапы обслуживания потребителя.
67. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг в ЖКХ.

68. Понятия: «качество услуги», «качество обслуживания».
69. Основные и вспомогательные процессы производства услуги.
70. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса.
71. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
72. Культура обслуживания как показатель качества.
73. Управление качеством сервиса.
74. Признаки градации услуг.
75. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
76. Психология сервиса – основные понятия и задачи

7.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

#### **Требования к написанию доклада**

Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой письменное или устное сообщение по представлению полученных результатов определенной темы.

Цель подготовки доклада: сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося; способствовать овладению методами научного познания; освоить навыки публичного выступления; научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

<b>Критерии оценивания доклада:</b>	
«отлично»	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов. Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений. Выводы обоснованы.
«хорошо»	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы. Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов. Используются информационные технологии. На дополнительные вопросы даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Проблема раскрыта не полностью. Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Используются 1-2 профессиональных термина. Используются информационные технологии частично. Допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы.
«неудовлетворительно»	Тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### **Требования к написанию реферата**

Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы,

где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. развитие навыков логического мышления;

3. углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

<b>Критерии оценивания реферата:</b>	
«отлично»	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.
«хорошо»	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; невыдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
«удовлетворительно»	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
«неудовлетворительно»	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Основные принципы тестирования, следующие:

– связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

– объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;



– справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

– систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

#### **Критерии оценки знаний при проведении тестирования**

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

#### **Критерии оценки коллоквиумов:**

Учебно-теоретическое занятие, которое проводит преподаватель для проверки студентов. Благодаря этому виду работ преподаватель понимает, как хорошо студенты поняли тему и как они освоили материал самостоятельно.

**«отлично», «хорошо»** (по итогам одного практического занятия) выставляется студенту, если показано умение применять полученные теоретические знания, глубокое и творческое овладение основной и дополнительной литературой; материал излагается аргументировано и логически стройно; показаны достаточно прочные практические навыки, умение теоретически обосновывать высказываемые положения;

**«удовлетворительно»**, (по итогам одного практического занятия) выставляется студенту, если ответы были многословными, мысли излагались недостаточно чётко и без должной логической последовательности; показаны недостаточные знания основной литературы и недостаточно прочные практические навыки; не даны положительные ответы на дополнительные вопросы;

### **Критерии оценки знаний студентов на зачете**

**«Зачтено»** - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

**«Не зачтено»** - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

### **Требования и критерии оценивания знаний, умений и навыков на экзамене**

Экзамен - форма проверки успешного выполнения студентами практических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических занятий и самостоятельной работы. Вопросы, выносимые на экзамен, доводятся до сведения студентов за месяц до сдачи экзамена. Требования и задания соответствуют требуемому уровню усвоения дисциплины и отражают ее основное содержание.

<b>Критерии выставления оценок при проведении экзамена:</b>	
«отлично»	Обучающий глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
«хорошо»	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические знания и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.
«удовлетворительно»	Обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«неудовлетворительно»	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы
-----------------------	---

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Основная литература**

1. Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: Инфра-М, 2020. - 202 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>
2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романовича. - М.: Дашков и К, 2019. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358379>
3. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>
4. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2012. - 220 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415409>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 174 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>
3. Аносова, Т.Г. Технологии комфорта [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016. - 72 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65994.html>

### **8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»**

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgту.ru/>
- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>
- Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
- Научная электронная библиотека [www.eLIBRARY.RU](http://www.eLIBRARY.RU) – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
- Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: <http://lib.mkgту.ru:8004/catalog/fo12;>
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

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

Раздел / Тема с указанием основных учебных элементов	Методы обучения	Способы (формы) обучения	Средства обучения	Формируемые компетенции/ трудовые функции
Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества. Сервис и сервисные технологии				
Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний), дистанционное обучение, ЭЙОС	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2
Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История развития сервиса.	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний), дистанционное обучение, ЭЙОС	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2
Тема 3 Услуга как специфический продукт. Разновидность услуг и их характеристика в гостиничной сфере	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний), дистанционное обучение, ЭЙОС	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2
Тема 4. Ценность услуги в индустрии гостеприимства	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2

	знаний, умений навыков	систематизация знаний, контроль и коррекция знаний), дистанционное обучение, ЭЙОС		
Тема 5. Жизненный цикл услуг	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний)	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2
Тема 6. Сервис как компонент продажи товаров	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) дистанционное обучение, ЭЙОС	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2
Раздел 2. Основы теории организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в сфере гостеприимства				
Тема 7. Поведение потребителей и принятие ими решений	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) дистанционное обучение, ЭЙОС	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2
Тема 8. Теория организации обслуживания	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) дистанционное обучение, ЭЙОС	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2
Тема 9. "Контактная	Лекция, конспектирование,	Аудиторная	Устная речь, письмо,	ОПК-2

зона" как сфера реализации сервисной деятельности	приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	(изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) дистанционное обучение, ЭЙОС	схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	
Тема 10. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) дистанционное обучение, ЭЙОС	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2
Тема 11. Качество обслуживания и производительность	Лекция, конспектирование, приобретение знаний, формирование умений и навыков, закрепление, проверка знаний, умений навыков	Аудиторная (изучение нового учебного материала, формирование и совершенствование умений и навыков, обобщение и систематизация знаний, контроль и коррекция знаний) дистанционное обучение, ЭЙОС	Устная речь, письмо, схемы, рисунки, учебники, учебные пособия, презентация	ОПК-2

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

### 10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Наименование программного обеспечения, производитель	Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)
Операционная система «Windows»	Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015
Adobe Reader 9	Бесплатно, бессрочный
К-Lite Codec Pack, Codec Guide	Бесплатно, бессрочный
7-zip.org	GNU LGPL
Офисный пакет WPSOffice	Свободно распространяемое ПО

### 10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru/>)
2. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (<http://www.znanium.com>).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## 11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		

<p>Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: ауд. 3-13 Адрес: Ул. Пушкина,177, корпус 3 МГТУ</p> <p>Аудитория для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: ауд. 3-12. Адрес: Ул. Пушкина,177, корпус 3 МГТУ</p> <p>Читальный зал: ул.Первомайская,191,3 этаж</p> <p>Лаборатория научно-методического проектирования Ул. Пушкина,177, корпус 3 МГТУ</p>	<p>Оснащена: специализированная мебель, 16 посадочных мест, компьютерное и мультимедийное оборудование (проектор, ноутбук)</p> <p>Оснащена: специализированная мебель, проектор, ноутбук</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</li> <li>2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»;</li> <li>3. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»;</li> <li>4. Офисный пакет «WPSoffice»;</li> <li>5. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>6. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».</li> </ol>
<p>Помещения для самостоятельной работы</p>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы; читальный зал: ул.Первомайская,191, 3этаж</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 15 посадочных мест, оснащенный компьютерамиPentium с выходом в Интернет</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:</li> <li>2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLCmediaplayer»;</li> <li>3. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»;</li> <li>4. Офисный пакет «WPSoffice»;</li> <li>5. Программа для работы с архивами «7zip»;</li> <li>6. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobereader».</li> </ol>



## Дополнения и изменения в рабочей программе

На \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ учебный год

В рабочую программу Сервисная деятельность для направления \_\_\_\_\_

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О., подпись)

Дополнения и изменения рассмотрены и одобрены на заседании кафедры

\_\_\_\_\_  
(наименование кафедры)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)