



## следующими компетенциями:

<p><b>ПКУВ-1:</b> Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p> <p><b>ПКУВ-1.1 Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение</b></p>		
<p>основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p>	<p>применять современные технологии поиска и анализа информации в контексте профессиональной деятельности, выбирать оптимальные методы поиска и селекции информации соответственно поставленным задачам; прогнозировать спрос и предложение на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса жилищно-коммунального хозяйства</p>	<p>приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;</p>
<p><b>ПКУВ-1:</b> Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p> <p><b>ПКУВ-1.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</b></p>		
<p>методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, основы организации процесса оказания услуг с учетом этики сферы сервиса, этики партнерских отношений, профессиональной этики; особенности реализации основных и специфических функций менеджмента при организации процесса сервиса; методы принятия управленческих решений, направленных на осуществление оптимального выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы коммуникационного процесса при организации процесса сервиса.</p>	<p>выявлять новые рыночные возможности организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; - выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. производить координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисной организации; при реализации процесса оказания услуги разрабатывать меры по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению; формировать управленческие решения, соответствующие особенностям организации процесса сервиса на предприятии; обеспечивать оптимальный выбор ресурсов при принятии управленческого решения в деятельности сервисной организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.</p>	<p>навыками принятия этически верных управленческих решений по разработке и реализации процесса сервиса; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; навыками вовлечения в производственный процесс и процесс обслуживания ресурсов внешней и внутренней среды с целью оказания услуги, учитывающей требования клиента; технологиями планирования и организации эффективных процессов оказания услуг;</p>
<p><b>ПКУВ-1:</b> Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</p> <p><b>ПКУВ-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</b></p>		
<p>структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.</p>	<p>составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.</p>	<p>приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.</p>
<p><b>ПКУВ-3:</b> Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</p> <p><b>ПКУВ-3.1 Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</b></p>		
<p>нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие планирование работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; технологию и организацию работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации; основы технико-экономического и оперативно-производственного планирования</p>	<p>готовить отчеты о состоянии материальных ресурсов и потребностей в их пополнении (возмещении) для технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; анализировать выполнение плана деятельности подразделения по эксплуатации и обслуживанию общего имущества; оценивать результаты исполнения договоров подрядами и ресурсоснабжающими организациями по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома;</p>	<p>навыками оценки текущего состояния общего имущества многоквартирного дома; разработки планов проведения комплекса работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; планирования расходования ресурсов для выполнения планов структурного подразделения; организации подготовки документов для заключения договоров по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</p>



<b>ПКУВ-3:</b> Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома		
<b>ПКУВ-3.2 Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме</b>		
технологии и организацию работ по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности многоквартирного дома; методы повышения энергоэффективности многоквартирных домов	анализировать информацию о способах обеспечения безопасных условий проживания; обеспечивать выполнение санитарных норм и правил проживания в многоквартирном доме	навыками подготовки и реализации комплекса работ (мероприятий) по обеспечению безопасных условий проживания в многоквартирном доме; разработки и выполнения мероприятий по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия жильцов многоквартирного дома; разработки мероприятий по повышению энергоэффективности многоквартирного дома; разработки и выполнения мероприятий по улучшению благоустройства многоквартирного дома
<b>ПКУВ-3:</b> Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома		
<b>ПКУВ-3.3 Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома</b>		
принципы, методы, инструменты, технологии взаимодействия с собственниками, государственными и муниципальными органами власти и управления, партнерами по реализации программ технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; принципы, закономерности, особенности ведения переговоров. Виды деловой переписки; содержание и взаимосвязь факторов внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья);	прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры, консультации; анализировать и планировать деятельность; работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности	навыками обеспечения собственников помещений информацией, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома; организации взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома

Дисциплина "Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

**Общая трудоёмкость дисциплины** составляет 180 часа, 5 зачетные единицы.

**Вид промежуточной аттестации:** Экзамен Зачет.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 01.12.2022	Борсук Оксана Юрьевна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 05.12.2022	Меретуков Заур Айдамирович
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 05.12.2022	Кумпилова Анжелика Руслановна

