

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 30.05.2024 15:24:32
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee58dc5404983128

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



Ю
ЭНОГО СОВЕТА
ОМИКИ И
К. Ешугова
2023 г.

ПРОГРАММА
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА
Уровень высшего образования
Бакалавриат
Направление подготовки
43.03.01 Сервис
Профиль подготовки
Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством

Квалификация (степень)
Бакалавр
Год начала подготовки
2021

Майкоп

Программа государственного экзамена составлена на основе ФГОС ВО от 08.06.2017 г. № 514 с учетом изменений и дополнений, учебного плана МГТУ по направлению 43.03.01 Сервис

к.э.н., доцент



Кумпилова А.Р.

(должность, ученое звание, степень)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа утверждена на заседании кафедры
маркетинга, сервиса и туризма

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой
«26»05.2023г.



Кумпилова А.Р.

(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании НМС направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

От 25.05. 2023 года, протокол № 5

Программа государственного экзамена актуализирована

Заведующий кафедрой



Кумпилова А.Р.

«26» 05. 2023г.

(подпись)

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.....	4
2. Содержание и порядок проведения государственного экзамена.....	5
2.1. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.....	7
2.2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования.....	9
2.3. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен.....	46
3. Литература.....	55

1. Требования, предъявляемые к уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Согласно федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный Приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514 в блок 3 «Государственная итоговая аттестация» входит защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, а также подготовку к сдаче и сдача государственного экзамена (п.2.7), позволяющие определить практическую и теоретическую подготовленность бакалавров к выполнению профессиональных задач.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен уметь решать задачи, соответствующие его квалификации.

Области профессиональной деятельности и (или) сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу бакалавриата, могут осуществлять профессиональную деятельность:

- 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управления многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления).

Область профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, являются:

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги;
- организации сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, участвующие в осуществлении сервисной деятельности;
- потребители услуг, их запросы, потребности, мотивы и ключевые ценности;
- первичные трудовые коллективы.

Типы задач профессиональной деятельности выпускников:

- организационно-управленческий
- проектный;
- сервисный

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата, должен быть готов решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;
- выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений;
- организация контактной зоны для обслуживания потребителей;
- оценка материальных и финансовых затрат на осуществление деятельности предприятия сервиса.

сервисная деятельность:

- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- формирование и развитие клиентурных отношений.

проектная деятельность:

- проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия;

- разработка проектной документации с применением компьютерного моделирования и проектирования.

2. Содержание и порядок проведения государственного экзамена

Государственный экзамен является составной частью государственной итоговой аттестации бакалавров в Майкопском государственном технологическом университете. Он предназначен для определения практической и теоретической подготовленности специалиста к выполнению профессиональных задач, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки Сервис.

Проведения и программа государственного экзамена по направлению подготовки 43.03.01 Сервис определяются вузом на основании порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры в Майкопском государственном технологическом университете, соответствующей примерной программы, разработанных УМО по образованию в области туризма, федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией.

Государственный экзамен проводится по утвержденной программе государственного экзамена, содержащей перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен, и рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Для проведения государственного экзамена должен быть подготовлен комплект экзаменационных билетов.

Обучающемуся должно быть предоставлено время для подготовки ответа по билету (не менее 40 минут) и лист для подготовки конспекта ответа. После завершения ответа лист с конспектом, подписанный обучающимся, остается у секретаря государственной экзаменационной комиссии и хранится в течение месяца. Итоги заседания государственной экзаменационной комиссии по приему государственного экзамена фиксируются в итоговой ведомости с указанием фамилии обучающегося, номера протокола, номера экзаменационного билета и полученной оценки. Итоговая ведомость подписывается председательствующим и секретарем государственной экзаменационной комиссии и передается для хранения в номенклатуре дел деканата факультета.

Экзамен должен определить уровень усвоения студентами материала, предусмотренного учебными программами соответствующих дисциплин, и охватывать минимальное содержание, установленное федеральными государственным образовательным стандартом высшего образования; выявить глубину понимания выпускниками теоретических основ изученных наук, умение связывать общие и частные вопросы, оперировать примерами, владение методологией изученных наук.

Результаты освоения ОП бакалавриата определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой образовательной программе высшего образования. Государственная итоговая аттестация проводится в сроки, установленные учебным планом направления подготовки.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия. Комиссия действует в течение календарного года. Государственную экзаменационную комиссию возглавляет председатель, который организует и контролирует деятельность комиссии, обеспечивает единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации. Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в Майкопском государственном технологическом университете, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора соответствующего профиля либо являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией на открытых заседаниях, с участием не менее двух третей ее состава. Результаты государственного экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний экзаменационной комиссии.

Для проведения экзамена ежегодно составляется Программа, которая разрабатывается выпускающей кафедрой маркетинга, сервиса и туризма и утверждается научно-методическим советом специальности и ученым советом факультета.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, составленным в соответствии с программой государственного экзамена. Экзаменационный билет включает три вопроса, охватывающие базовую и вариативную часть учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Экзаменационной комиссией оценивается ответ на каждый вопрос, при этом учитываются полнота ответа, его соответствие программе, логичность изложения, соблюдение норм литературного языка, характер и количество существенных и несущественных ошибок. Существенные ошибки связаны с недостаточной глубиной знаний выпускника. Несущественные ошибки возникают из-за его невнимательности, незнания некоторых специфических деталей вопросов, неумения привести конкретные примеры на заданный вопрос и пр.

Для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья государственный экзамен проводится с учетом их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При проведении государственного экзамена обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение государственной экзамена для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающимся техническими средствами при прохождении государственного экзамена с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья не позднее, чем за 3 месяца до начала государственного экзамена подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении экзамена с указанием его индивидуальных особенностей. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей. В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на государственном аттестационном испытании, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи государственного аттестационного испытания по отношению к установленной продолжительности (для каждого аттестационного испытания). Продолжительность аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность государственного испытания в письменной форме - не более, чем 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене в устной форме - не более, чем 20 минут;

- продолжительность выступления, обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более, чем 15 минут.

2.1. Критерии оценки знаний выпускников на государственном экзамене по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Ответ на каждый вопрос экзаменационного билета оценивается одним из следующих баллов: «5» (отлично), «4» (хорошо), «3» (удовлетворительно), «2» (неудовлетворительно).

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

ответ полный и соответствует программе;

материал изложен в логической последовательности, профессиональным языком;

существенные ошибки отсутствуют;

допущена одна несущественная ошибка, исправленная по требованию комиссии.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если:

ответ полный и соответствует программе не менее, чем на 80%;

материал изложен логично;

существенные ошибки отсутствуют;

допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию комиссии.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

ответ неполный (но не менее 60% от объема программы);

отсутствует логика в изложении материала;

допущена одна существенная ошибка, которую выпускник исправил после наводящих вопросов;

допущено более трех несущественных ошибок, исправленных по требованию комиссии.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

обнаружено непонимание данного материала выпускником;

допущены две и более существенные ошибки, которые выпускник не может исправить после наводящих вопросов комиссии;

выпускник отказывается отвечать на данные вопросы;

выпускник уличен комиссией в использовании неразрешенным вспомогательным материалом.

Общая оценка за экзамен выводится как среднее арифметическое по трем вопросам с округлением до целого балла. Продолжительность государственного экзамена не должна превышать 45 минут на одного студента, т.е. одного академического часа.

Итоговая оценка объявляется выпускникам после оформления в установленном порядке протоколов заседания Государственной экзаменационной комиссии в день экзамена.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы - отмена рейса, погодные условия, отсутствие билетов, служебная командировка), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации. В этом случае обучающийся должен написать заявление на имя декана факультета с просьбой перенести сроки государственной итоговой аттестации с приложением документа, подтверждающего причину его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно государственное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания.

Обучающийся, не прошедший государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки «неудовлетворительно» и не прошедший государственное аттестационное испытание в установленный для него срок, отчисляется из Майкопского государственного технологического университета, как не выполнивший обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана с выдачей ему справки об обучении.

Лицо, отчисленное из Майкопского государственного технологического университета как не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию, но не ранее, чем через год, и не позднее, чем через 5 лет после прохождения предшествующей государственной итоговой аттестации.

По результатам государственных итоговых испытаний обучающийся имеет право подать в апелляционную комиссию письменное заявление о нарушении, по его мнению, установленной процедуры проведения государственного аттестационного испытания и (или) несогласия с результатом государственного аттестационного испытания. Апелляция подается лично обучающимся в апелляционную комиссию не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов государственного аттестационного испытания.

Для рассмотрения апелляции секретарь государственной экзаменационной комиссии направляет в апелляционную комиссию протокол заседания государственной экзаменационной комиссии; заключение председателя государственной экзаменационной комиссии о соблюдении процедуры государственного аттестационного испытания; письменные ответы обучающегося при их наличии (при рассмотрении апелляции по проведению государственного экзамена); выпускную квалификационную работу, отзыв руководителя, рецензию (при рассмотрении апелляции по проведению защиты выпускной квалификационной работы).

Апелляция рассматривается не позднее 2 рабочих дней со дня ее подачи на заседании апелляционной комиссии, на которое приглашаются председатель государственной экзаменационной комиссии и обучающийся, подавший апелляцию.

Решение апелляционной комиссии доводится до сведения обучающегося, подавшего апелляцию, в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии.

Факт ознакомления обучающегося, подавшего апелляцию, с решением апелляционной комиссии удостоверяется подписью обучающегося.

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка проведения государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия принимает одно из следующих решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося не подтвердились и (или) не повлияли на результат государственной итоговой аттестации;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающегося подтвердились и повлияли на результат государственной итоговой аттестации.

В последнем случае результат проведения государственного аттестационного испытания подлежит аннулированию, в связи с чем протокол о рассмотрении апелляции не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию для реализации решения апелляционной комиссии.

Обучающемуся предоставляется возможность пройти государственное аттестационное испытание в течение 2 рабочих дней со дня вынесения решения апелляционной комиссии.

При рассмотрении апелляции о несогласии с результатами государственного аттестационного испытания апелляционная комиссия выносит одно из следующие решений:

- об отклонении апелляции и сохранении результата государственного аттестационного испытания;

- об удовлетворении апелляции и выставлении иного результата государственного аттестационного испытания.

Решение апелляционной комиссии не позднее следующего рабочего дня передается в государственную экзаменационную комиссию. Решение апелляционной комиссии является основанием для аннулирования ранее выставленного результата государственного аттестационного испытания и выставлении нового. Решение апелляционной комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

Повторное заседание государственного итогового испытания проводится в присутствии одного из членов апелляционной комиссии не позднее 15 июля.

Апелляция на повторное проведение государственного аттестационного испытания не принимается.

2.2. Требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Результаты освоения ОПОП бакалавриата определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения ОПОП 3++ выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Компетенции и индикаторы их достижения

Наименование категорий (группы) компетенций	Компетенция	Индикаторы	Краткое содержание и структура компетенции. Характеристика обязательного порогового уровня сформированности компетенции у выпускника вуза
Универсальные компетенции			
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи</p>	<p>Знать: - логические формы и процедуры, способствующие рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности. Уметь: - аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации. Владеть: - навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p>
		<p>УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи</p>	<p>Знать: - особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры, демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности. Уметь: - анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения. Владеть: - навыками определения практических последствий изложенного решения задачи.</p>
		<p>УК-1.3. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	<p>Знать: - логические формы и процедуры, способствующие рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности. Уметь: - аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации. Владеть: - навыками определения практических последствий изложенного решения задачи.</p>
		<p>УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений,</p>	<p>Знать: - основные термины и базовые элементы, методы исследований в системе социально-гуманитарном знания. Уметь: - критически оценивать информацию, независимо от источника, самостоятельно приобретать и</p>

		интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	систематизировать знания, аргументированно отстаивать свою точку зрения. Владеть: - конкретной методологией и базовыми методами социально-гуманитарных дисциплин, позволяющими осуществлять решение широкого класса с задач научно-исследовательского и прикладного характера.
		УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Знать: - логические формы и процедуры, способствующие рефлексии по поводу собственной и мыслительной деятельности. Уметь: - аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации. Владеть: - навыками определения практических последствий изложенного решения задачи.
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством	знать: - понятия государства, права, нормы права; основы конституционного строя России; основы гражданского, трудового, административного, уголовного, экологического и семейного права; содержание правового статуса человека и гражданина, способы осуществления и защиты гражданами своих прав и свобод. - основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач. уметь: - работать с нормативными и правовыми документами, критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; - определять круг задач в рамках профессиональной деятельности. владеть: - навыками использования нормативных и правовых документов; способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного

			и российского права - методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений.
		УК-2.2. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм	знать: - основные понятия и категории права, ориентироваться в системе законодательства для реализации различных правовых документов по проектированию, конструированию, производству и сопровождению объектов профессиональной деятельности - необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики. уметь: - воспринимать и обобщать информацию, а также юридические факты и возникающие в связи с ними правовые отношения - соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в профессиональной деятельности. владеть: - навыками поиска требуемой правовой информации и подготовки базовых документов правового характера - навыками применения современного инструментария для решения экономических задач.
		УК-2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.	Знать: - основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач. Уметь: - определять круг задач в рамках профессиональной деятельности. Владеть: - навыками применения современного инструментария для решения экономических задач.
		УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.	Знать: - необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики. Уметь: - проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; определять круг

			<p>задач в рамках профессиональной деятельности;</p> <p>- планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов.</p> <p>Владеть: - методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений.</p>
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	<p>Знать: - методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи).</p> <p>Уметь: - разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи.</p> <p>Владеть: - умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели.</p>
		УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.).	<p>Знать: - системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации.</p> <p>Уметь: - на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности.</p> <p>Владеть: - приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях.</p>
		УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	<p>Знать: - методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи).</p> <p>Уметь: - разрабатывать командную стратегию.</p> <p>Владеть: - умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую</p>

			коммуникацию в команде для достижения поставленной цели.
		УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.	Знать: - методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи). Уметь: - формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели. Владеть: - умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели.
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые формы делового общения на государственном и иностранном языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	знать: - основные законы языка, понятия культуры и этики речи; функциональные стили современного языка; стили делового общения; вербальные и невербальные средства коммуникации; - нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; вербальные и невербальные средства профессионально-делового взаимодействия; принципы построения публичной речи, ведения дискуссий и круглых столов. уметь: - вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке; использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности; - выбирать языковые средства, уместные для конкретной коммуникативной ситуации. владеть: - современными информационно-коммуникативными средствами в процессе общения; навыками вербальной и невербальной коммуникации в профессиональной области. - навыками передачи связных аргументированных высказываний; навыками построения высказывания с учетом литературных норм и коммуникативной ситуации;

			<p>навыками использования коммуникативно приемлемых стилей делового общения и представления своей точки зрения в ходе публичных выступлений.</p>
		<p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (ых) языках.</p>	<p>знать: основные понятия культуры и этики речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; информационно-коммуникационные технологии;</p> <p>уметь: вести поиск необходимой деловой информации для решения стандартных коммуникативных задач; использовать знание языковых норм;</p> <p>владеть: навыками решения стандартных коммуникативных задач; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения.</p>
		<p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы составления, оформления и редактирования научных и официально-деловых текстов, особенности коммуникативных стратегий и тактик в деловой сфере профессиональной деятельности; особенности стилистики официальных и неофициальных писем; социокультурные различия в формате корреспонденции; - правила организации личной и деловой письменной коммуникации; речевой этикет, отражающий особенности культуры страны изучаемого языка. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять природу, структуру и основные элементы деловой коммуникации, соблюдать стилистические и языковые нормы в официально-деловом письменном тексте, строить, оформлять и редактировать основные официально-деловые тексты, анализировать коммуникативные стратегии и тактики в деловой сфере профессиональной деятельности; - осуществлять обмен деловой корреспонденцией на иностранном языке с учетом языковых норм и социокультурных различий. <p>владеть:</p>

			<p>- навыками использования современных принципов деловой коммуникации в профессиональной деятельности; стилистическими и языковыми нормами официально-делового стиля.</p> <p>- навыками организации письменной иноязычной речи; навыками употребления функционально дифференцированных языковых средств в соответствии с конкретными коммуникативными целями.</p>
		<p>УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p>	<p>знать: этические нормы языка; понятия «речевое взаимодействие», «диалогическое общение» для сотрудничества в академической коммуникации общения; особенности ораторского искусства;</p> <p>уметь: осуществлять коммуникацию без искажения смысла при письменном и устном общении; вести диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального и неофициального общения с учетом специфики тем коммуникаций;</p> <p>владеть: различными речевыми формами: описание, сообщение, разъяснение, рассуждение; этическими нормами языка; формами группового общения: беседа, интервью; богатым словарным запасом на основе проработанных текстов и прочитанных произведений.</p>
		<p>УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (ых) на государственный язык и обратно.</p>	<p>знать: терминологическую, общенаучную, служебную лексику научной профессиональной литературы, лексику устной формы общения.</p> <p>уметь: переводить аутентичные профессиональные тексты с иностранного на государственный язык и обратно.</p> <p>владеть: навыками анализа и реферирования профессионально-деловых текстов.</p>

Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК – 5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям.	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности межкультурного взаимодействия; - основные типы мировоззрения. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем особенности межкультурного взаимодействия; - преодолевать культурный барьер, воспринимая межкультурные различия; - конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать набор коммуникативных средств и делать их правильный выбор в зависимости от ситуации общения. - навыком эффективной коммуникации на основе толерантности.
		УК-5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные этапы культурно-исторического развития общества; - основные типы мировоззрения. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать закономерности исторического развития; - реализовывать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов культурно-исторического и социокультурного развития России и других регионов в контексте ряда культурных традиций мира. - анализировать закономерности исторического развития. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специальной терминологией, методами анализа современной ситуации в стране и мире.

		<p>УК-5.3. Проявляет в своем поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы толерантного отношения к культурным особенностям представителей различных этносов и конфессий. - основные типы мировоззрения; - типы социального взаимодействия на групповом и индивидуальном уровнях. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - реализовывать недискриминационное толерантное восприятие культурных особенностей в личном и массовом общении и выполнении поставленной задачи. - конструктивно взаимодействовать с представителями разных социокультурных типов. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью придерживается принципов недискриминационного взаимодействия и толерантного восприятия культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий. - навыком эффективной коммуникации на основе толерантности.
		<p>УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность категорий «ценность», «гражданственность». - основные типы мировоззрения; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять базовые ценности в системе мировоззрения разных социокультурных общностей с позиций гражданина; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью аргументированной оценки ценностной системы своего общества и объективным анализом ценностной системы других обществ. - навыком эффективной коммуникации на основе толерантности.

		<p>УК-5.5. Эффективно применяет рефлексивные практики для осмысления результатов и присвоения опыта реализации социально-ориентированных проектов; осознания взаимосвязей между академическими знаниями, гражданственности и позитивными социальными изменениями.</p>	<p>Знать: - сущность категорий «ценность», «гражданственность». - основные типы мировоззрения;</p> <p>Уметь: - определять базовые ценности в системе мировоззрения разных социокультурных общностей с позиций гражданина;</p> <p>Владеть: - навыком эффективной коммуникации на основе толерантности; - способностью применять академические знания в позитивных социальных практиках.</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p>	<p>Знать: - основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, и требований рынка труда.</p> <p>Уметь: - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач; - находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития.</p> <p>Владеть:- навыками определения реалистических целей профессионального роста.</p>
		<p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>Знать: - основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности, и требований рынка труда.</p> <p>Уметь: - расставлять приоритеты профессиональной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки; - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач.</p> <p>Владеть:- навыками определения реалистических целей профессионального роста.</p>
		<p>УК-6.3. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных</p>	<p>Знать: - основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда.</p> <p>Уметь: - подвергать критическому анализу проделанную</p>

		задач, а также относительно полученного результата.	<p>работу. Владеть: - навыками определения реалистических целей профессионального роста.</p>
		<p>УК-6.4. Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков.</p>	<p>Знать: - основы планирования профессиональной траектории с учетом особенностей как профессиональной, так и других видов деятельности и требований рынка труда. Уметь: - планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач; - находить и творчески использовать имеющийся опыт в соответствии с задачами саморазвития. Владеть:- навыками выявления стимулов для саморазвития.</p>
<p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>		<p>УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни.</p>	<p>Знать нормы здорового образа жизни и требования к уровню физической подготовленности, обеспечивающему полноценную социальную и профессиональную деятельность. Уметь использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личностных, жизненных целей. Владеть средствами и методами укрепления индивидуального здоровья и физического самосовершенствования.</p>
		<p>УК-7.2. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p>	<p>Знать требования к физическим качествам, предъявляемые профессией; иметь представление о предоставляемых физической культурой возможностях укрепления здоровья, совершенствования физических качеств, в том числе профессионально необходимых. Уметь оценивать свой уровень физической подготовленности на основе рекомендованных критериев, выявлять проблемы в сфере сформированности физических качеств и ставить цели по совершенствованию собственной физической подготовленности. Владеть основами оздоровительной физической культуры с</p>

			учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия жизнедеятельности в бытовой, производственной и природной средах.	Знать: принципы, методы и средства обеспечения безопасных и/или комфортных условий жизнедеятельности в техносфере. Уметь: создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности в бытовой, производственной и природной средах. Владеть: средствами и методами обеспечения безопасных и комфортных условий жизнедеятельности в бытовой, производственной и природной средах.
		УК-8.2. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций различного происхождения.	Знать: методы прогнозирования чрезвычайных ситуаций и разработки моделей их последствий; методы исследования устойчивости функционирования производственных объектов и технических систем в чрезвычайных ситуациях. Уметь: идентифицировать опасности различного происхождения; выявлять и устранять проблемы связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; оценивать возможные риски от чрезвычайных ситуаций различного происхождения. Владеть: навыками организации мероприятий по охране труда и технике безопасности на рабочем месте; навыками оказания первой помощи и защиты производственного персонала от возможных последствий чрезвычайных ситуаций.
		УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) и военных конфликтов.	Знать: правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения, а также военных конфликтов; способы оповещения населения об опасности в случае возникновения чрезвычайных ситуаций различного происхождения. Уметь: выполнять действия по защите населения от возможных последствий чрезвычайных ситуаций различного происхождения; пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты.

			Владеть: практическими навыками по предотвращению возникновения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, и военных конфликтов.
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике.	<p>Знать: экономические законы производства: спроса и предложения, рыночного ценообразования, положительные и отрицательные стороны рыночной и нерыночной экономики;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы микроэкономики, теорию потребительского поведения, издержки производства, типы рыночных структур, рынки факторов производства; основы макроэкономической политики государства, основные макроэкономические показатели и принципы их расчета; механизм формирования валового внутреннего продукта и валового национального дохода, теорию макроэкономического равновесия, бюджетно-налоговую и денежно-кредитную политику, механизм регулирования инфляции и безработицы; основы функционирования мировой экономики. <p>Уметь: оценивать постоянно изменяющуюся социально-экономическую ситуацию в организации и ее влияние на возникновение управленческих проблем и задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять творческий, аналитический, прогностический, креативный и др. подходы к решению проблемы исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; – использовать экономический инструментарий анализа внешней и внутренней среды бизнеса (организации); адекватно воспринимать содержание, находить и анализировать экономическую информацию, имеющуюся в экономической литературе и используемую в СМИ для ориентирования в основных текущих проблемах экономики; – анализировать экономическую политику государства, формировать собственную позицию по отношению к ней и

			<p>вырабатывать свою точку зрения на происходящие в стране экономические процессы</p> <p>Владеть: навыками решения простейших задач по дисциплине; навыками графического иллюстрирования вопросов экономики;</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами системного творческого решения проблемы исследования на базовом уровне исходя из поставленных задач и ожидаемых результатов; – навыками содержательной интерпретацией и адаптацией знаний экономической теории для решения профессиональных задач; способностью к обобщению, поиску и оценке альтернативных способов решения поставленных экономических задач.
		<p>УК-9.2.</p> <p>Применяет методы планирования для достижения текущих и долгосрочных экономических и финансовых целей, использует финансовые инструменты и методы экономических расчётов для обоснования и принятия хозяйственных решений в различных областях жизнедеятельности, управляет финансовыми ресурсами и контролирует собственные экономические риски.</p>	<p>Знать: основные принципы и содержание экономических законов и категорий, структуру экономических показателей; источники и способы анализа экономической информации, характеризующей денежную, валютную, кредитную, банковскую системы.</p> <p>Уметь: применять экономические модели и методы для описания процессов и явлений в различных сферах деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – пользоваться различными инструментами сбора, анализа и обработки экономических данных; – организовывать собственную деятельность в области учёта расходов и доходов, приобретения финансовых продуктов (услуг), выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; – правильно использовать теоретические практической деятельности по использованию экономической информации; – результативно использовать современные финансовые инструменты; – решать типичные задачи в области семейного бюджета.

			<p>Владеть: основами экономических знаний для описания, моделирования и анализа экономических процессов и явлений в различных сферах деятельности; методами сбора и анализа экономической информации.</p>
		<p>УК-9.3. Обосновывает экономически, финансово грамотное поведение индивида как гражданина вне зависимости от его профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски Уметь: использовать финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски Владеть: методами рационального подхода к управлению личным и семейным бюджетом, на базе которого человек организует эффективное расходование своих средств; – навыками поддержания здорового баланса доходов и расходов в личном и семейном бюджете; навыками успешного использования инструментов инвестирования и сбережения, и избежание бессмысленных трат и финансовых потерь.</p>
Гражданская позиция	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному	УК-10.1. Использует в профессиональной сфере действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией.	<p>Знать: правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией. Уметь: использовать положения современного законодательства в области противодействия экстремизму, терроризму и коррупции. Владеть: навыками применения правовых норм, регулирующих борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией.</p>

	поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.2. Использует в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия на основе нетерпимого отношения к проявлениям экстремизма, терроризма и коррупции.	Знать: основы социальных и профессиональных антикоррупционных, антитеррористических и антиэкстремистских взаимоотношений Уметь: использовать в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции Владеть: навыками антикоррупционных, антитеррористических и антиэкстремистских взаимоотношений
		УК-10.3. Использует в профессиональной сфере навыки оценки угроз проявления экстремизма, терроризма и коррупции.	Знать: социально-культурные причины проявления экстремизма, терроризма и коррупции. Уметь: распознавать проявления экстремизма, терроризма и коррупции в общественной системе. Владеть: идеологическими механизмами регулирования борьбы с проявлением экстремизма, терроризма и коррупции
		УК-10.4. Использует в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия с государственными и общественными организациями по предупреждению экстремизма, терроризма и коррупции.	Знать: - основы социальных и профессиональных взаимоотношений по предупреждению экстремизма, терроризма и коррупции. Уметь: - использовать в социальной и профессиональной сферах навыки взаимодействия на основе нетерпимого отношения к экстремизму, терроризму и коррупции. Владеть: - навыками использования антитеррористических, антиэкстремистских и антикоррупционных методов взаимодействия в социальной и профессиональной сферах.
Общепрофессиональные компетенции			
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Знать: современное состояние, особенности функционирования отдельных видов информационных технологий и их применения в сфере сервиса, современное состояние и направления развития средств коммуникаций, прикладное программное обеспечение в сфере сервиса, особенности технологических новаций и

программное обеспечение в сфере сервиса		<p>специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основы клиентоориентированных технологий.</p> <p>Уметь: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности; оценивать рынок программного обеспечения, используемого в сфере сервиса, работать с программными продуктами, используемыми в профессиональной сфере,</p> <p>Владеть: навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности; навыками подбора рациональных и современных подходов к проектированию сервисной деятельности организации.</p>
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	<p>Знать: особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основы клиентоориентированных технологий; информационно-коммуникационные технологии сбора, анализа и обработки информации</p> <p>Уметь: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность, в т.ч. GRM-систем профессиональной деятельности; внедрять информационные и коммуникационные технологии в процесс продвижения социально-культурного продукта</p> <p>Владеет: навыками анализа, поиска и отбора технологических новаций; навыками работы в локальных и глобальных компьютерных сетях, использования в профессиональной деятельности сетевых средств поиска и обмена информацией.</p>
	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	<p>Знать: основные программные продукты для сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг сервисной деятельности, технологическую документацию и информационные ресурсы, потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе сбора, анализа и обработки</p>

			<p>информации, организовывать автоматизацию производства, электронный документооборот и финансовую отчетность предприятий сервиса.</p> <p>Владеть: навыками применения информационно-коммуникационных технологий, использования презентационных, коммуникационных, и других групп оргтехники в работе предприятия сферы.</p>
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<p>ОПК-2.1.</p> <p>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>	<p>Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий жилищно-коммунальной сферы, структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса</p> <p>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</p> <p>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</p>
		<p>ОПК-2.2.</p> <p>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>Знать: 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</p> <p>Уметь: планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное</p>

			<p>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>Владеть: 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>
		<p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятия (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>	<p>Знать: способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса с помощью данных мониторинга и прогнозирования</p> <p>Уметь: 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>Владеть: 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>
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	<p>Знать: особенности оценивания качества оказания услуг, оказание услуг в соответствии с заявленным качеством; основные понятия, термины и их определения в области технического регулирования процесса сервиса; основные цели и принципы стандартизации в области сервиса;</p>

сфере профессиональной деятельности		<p>теоретические основы метрологии; формы оценки и подтверждения соответствия товаров, услуг и объектов сервиса</p> <p>Уметь: организовывать оценку качества услуг, внедрять основные положения системы менеджмента, обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством;</p> <p>Владеть: методологией поиска и использования действующих технических регламентов, стандартов, сводов правил, обеспечивающих оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.</p>
	<p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>Знать: основные нормативные и правовые документы в соответствии с направлением и профилем подготовки, организацию и технологию процесса сервиса, систему клиентских отношений и методологию выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей;</p> <p>Уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; работать с нормативной и технической документацией в области оценки качества и подтверждения соответствия товаров и услуг в области сервиса (техническими регламентами, стандартами, классификаторами, сертификатами соответствия и др.); проводить измерения и обрабатывать результаты.</p> <p>Владеть: навыком оценивания качества оказания услуг, внедрения основных положений в избранной сфере профессиональной деятельности;</p>
	<p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Знать: критерии оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; этику сферы сервиса и услуг; этику партнерских отношений; эстетику обслуживания; профессиональную этику и этикет.</p> <p>Уметь: организовывать метрологический контроль сервисного оборудования, проводить процедуры подтверждения соответствия товаров и услуг, проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса, применять современные сервисные технологии в процессе</p>

			<p>предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета в процессе обслуживания потребителей услуг организаций сферы сервиса</p> <p>Владеть: навыками соблюдения протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; осуществлять контроль качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса.</p>
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	<p>Знать: теоретические основы маркетинга; методы проведения маркетинговых исследований; модели и средства ведения бизнес-коммуникации.</p> <p>Уметь: оперировать основными понятиями и категориями маркетинга, проводить мониторинг рынка услуг сферы жилищно-коммунального хозяйства или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, изучать рынок, потребителей, конкурентов; обоснованно подходить к определению коммуникаций в организации</p> <p>Владеть: методами проведения маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом потребительского спроса; навыками применения современных коммуникативных технологий.</p>
		ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.	<p>Знать: методы формирования коммуникационной политики предприятия; основы продвижения сервисного продукта, технологию организации маркетинга услуг с учетом требований потребителей, конкурентов; основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн;</p> <p>Умеет: использовать основные методы продвижения и продаж услуг, в том числе онлайн; осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;</p> <p>Владеть: навыками проведения маркетинговых исследований и продвижения услуг с учетом</p>

			потребительского спроса; способами продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
		ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Знать: маркетинговую стратегию организаций, мероприятия, направленные на ее реализацию Уметь: использовать информацию, полученную в результате маркетинговых исследований в профессиональной деятельности; участвовать в разработке маркетинговой стратегии организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию Владеет: методами осуществления мероприятий, направленных на реализацию маркетинговой стратегии.
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса	Знать: основные производственно-экономические показатели деятельности предприятий сферы сервиса при осуществлении мониторинга и дальнейшего прогнозирования функционирования экономики и поведения экономических агентов Уметь: анализировать данные, полученные способом мониторинга, оценить полученные результаты, выработать различные варианты управленческих решений Владеть: навыками анализа данных, полученных способом мониторинга, оценить полученные результаты, выработать различные варианты управленческих решений
		ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения	Знать: методы выбора оптимального управленческого решения поставленных задач на основе данных прогнозирования и мониторинга; Уметь: правильно обосновать экономическими методами выбор оптимального решения поставленных задач на основе данных прогнозирования; самостоятельно в процессе решения задач рассчитать экономическую эффективность принятого решения Владеть: навыками обоснования экономическими методами выбор оптимального решения поставленных задач на основе данных прогнозирования; умеет самостоятельно в процессе решения задач рассчитать

			экономическую эффективность принятого решения
		ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	Знать: принципы и методы оценки экономической эффективности деятельности предприятия сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. Уметь: рассчитывать основные показатели экономической эффективности деятельности предприятия сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности Владеть: навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности деятельности предприятия сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	Знать: нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства Уметь: самостоятельно осуществлять поиск нормативных актов и документации в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства для решения поставленных задач Владеть: навыками самостоятельного поиска нормативных актов и документации в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства для решения поставленных задач
		ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Знать: законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг Уметь: в процессе осуществления деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства руководствоваться законодательством РФ Владеть: навыками осуществления деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства, руководствуясь законодательством РФ о предоставлении услуг
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Знать: правила документооборота в процессе деятельности в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства Уметь: применять нормативные требования при осуществлении документооборота в сфере сервиса

			<p>жилищно-коммунального хозяйства в соответствии с требованием нормативов</p> <p>Владеть: навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в сфере сервиса жилищно-коммунального хозяйства</p>
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	<p>Знать: требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности; теоретические основы обеспечения безопасности при обслуживании потребителей; классификации и методы оценки факторов безопасности;</p> <p>Уметь: пользоваться средствами индивидуально и групповой защиты; применять безопасные приемы труда на территории организации и в производственных помещениях; определять и проводить анализ травмоопасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: готовностью применять современные технологии обеспечения безопасности обслуживания потребителей; методикой составления планов мероприятий по охране труда; методикой мониторинга и обработки информационных материалов по тематике безопасности обслуживания; методикой проведения презентаций, семинаров, по вопросам безопасности обслуживания; приёмами творческого использования различных элементов информации при разработке рекомендаций по охране труда и технике безопасности;</p>
		ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	<p>Знать: содержание основных нормативных документов, регламентирующих безопасность обслуживания; нормы и правила охраны труда и техники безопасности; региональные и сезонные особенности требований по охране труда и техники безопасности;</p> <p>Умеет: применять полученные знания в практической сфере, соблюдать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;</p>

			<p>разрабатывать рекомендации по планированию мероприятий по обеспечению безопасности обслуживания; оценивать объём требуемых организационных средств охраны труда в зависимости от параметров предприятия; рассчитывать параметры технических средств, обеспечивающих безопасность обслуживания.</p> <p>Владеет: навыками использования технических средств охраны труда; навыками работы с персоналом при возникновении критических ситуаций, связанных с нарушением техники безопасности; готовностью применять современные технологии соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</p>
Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Использует технические средства и информационные технологии для поиска информации при решении профессиональных задач	<p>знать: общие и специализированные пакеты прикладных программ.</p> <p>уметь: применять общие и специализированные пакеты прикладных программ для поиска информации при решении профессиональных задач</p> <p>владеет: навыками работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности</p>
		ОПК-8.2 Понимает и реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	<p>знать: знает и понимает принципы работы современных информационных технологий;</p> <p>уметь: реализовать принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: принципами работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.</p>
Профессиональные компетенции			
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий			
ПКУВ-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКУВ-1.1. Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение		<p>знать: основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса жилищно-коммунального хозяйства; роль и значение исследования поведения потребителей для маркетинговой деятельности организации.</p> <p>уметь: применять современные технологии поиска и</p>

		<p>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>владеть: приемами предоставления услуг потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, планирования деятельности предприятия сервиса, навыками менеджмента в сервисе;</p>
	<p>ПКУВ-1.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Знать: 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>Уметь: 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</p>

		<p>организации с учетом этики сферы сервиса; находить благоприятные пути разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами.</p> <p>Владеть: 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>ПКУВ-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>Знать: структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: составлять краткосрочные планы сервисной деятельности; формулировать цели, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах.</p> <p>Владеть: приемами и методами разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.</p>
<p>ПКУВ-2. Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом</p>	<p>ПКУВ-2.1. Участствует в обеспечении трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения</p>	<p>Знать: методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM систем</p> <p>Уметь: составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях</p> <p>Владеть: навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ; эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей</p>
	<p>ПКУВ-2.2.</p>	<p>Знать: управление процессами организации оказания услуг</p>

	<p>Организовывает мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями</p>	<p>и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов Уметь: организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями Владеть: навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов; согласования и заключение договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, арендаторами, собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме</p>
	<p>ПКУВ-2.3. Участвует в управлении процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов</p>	<p>Знать: правила производства работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома; правила предоставления коммунальных ресурсов Уметь: выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем; разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными организациями, ресурсоснабжающими организациями, оценивать последствия их реализации Владеть: навыками ведения пообъектного учета расходов на содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества и на оплату коммунальных ресурсов; навыками подготовки документов для составления проектов договоров с собственниками и пользователями помещений, подрядными и ресурсоснабжающими организациями.</p>
	<p>ПКУВ-2.4. Участвует в составлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>Знать: законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и</p>

		<p>объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации</p> <p>Уметь: составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы</p> <p>Владеть: навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>
<p>ПКУВ-3. Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</p>	<p>ПКУВ-3.1. Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома</p>	<p>Знать: 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>Уметь: 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 подрядными и ресурсоснабжающими организациями по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома;</p> <p>Владеть: 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>

	<p>ПКУВ-3.2. Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме</p>	<p>Знать: технологию и организацию работ по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности многоквартирного дома; методы повышения энергоэффективности многоквартирных домов</p> <p>Уметь: анализировать информацию о способах обеспечения безопасных условий проживания; обеспечивать выполнение санитарных норм и правил проживания в многоквартирном доме</p> <p>Владеть: 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</p>
	<p>ПКУВ-3.3. Участвует в координации действий между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома</p>	<p>Знать: 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);</p> <p>Уметь: 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</p> <p>Владеть: навыками обеспечения собственников</p>

		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
Тип задач профессиональной деятельности: сервисный		
ПКУВ-4. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКУВ-4.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности, технологии процесса обслуживания, взаимодействие сервисных операций, основу организации клиентских отношений Уметь: использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации; применять имеющиеся знания при выборе и разработке технологий процесса сервиса при решении типовых задач профессиональной деятельности Владеть: методами управления предприятием сферы ЖКХ; навыками принятия управленческого решения;
	ПКУВ-4.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки; основы организации исследования потребительских и профессиональных рынков товаров и услуг; Уметь: разрабатывать системы клиентских отношений; планировать и осуществлять мероприятия, направленные на процесс обслуживания потребителя услуг, соблюдать требования современного этикета. Владеть: навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; методологией измерения эффективности деятельности предприятия сервиса ЖКХ.
	ПКУВ-4.3.	Знать: модель потребительского поведения, сущность

	<p>Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p>обслуживания, терминологию сервисной деятельности, функции сферы сервиса; технологии исследования внутренней и внешней среды организаций сферы сервиса ЖКХ</p> <p>Уметь: достигать высокого уровня удовлетворенности потребителей на основе принципов и инструментов маркетинга; использовать методы оценки и выявления резервов экономии от оптимизации движения и использования материального и других потоков на предприятии</p> <p>Владеть: навыками применения системного, процессного и ситуационного подходов при принятии управленческого решения; методикой организации процесса сервиса предприятий жилищно-коммунальной сферы.</p>
<p>ПКУВ-5. Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, объединениями и органами власти</p>	<p>ПКУВ-5.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом</p>	<p>Знать: передовой опыт компаний в сфере административно-хозяйственного управления; стандарты раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирным домом, общие требования законодательства к договорам; порядок вступления в договорные отношения; заключение договоров; исполнение договорных обязательств; общие положения об обязательствах</p> <p>Уметь: консультировать собственников помещений в многоквартирном доме и их представителей (от ТСЖ, ЖСК, ЖК) по вопросам управления многоквартирным домом; готовить презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки о деятельности управляющей организации; структурировать договора по осуществляемым видам деятельности; производить оценку исполнения условий договора; подготавливать дополнения к основному договору; определять цену договора</p> <p>Владеть: навыками установления деловых связей с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным</p>

		домом; навыками представления интересов управляющей организации в органах исполнительной власти на местах; навыками в конструировании договоров; технологией по вступлению в договорные отношения; механизмами заключения (подписания) договоров; механизмами досрочного расторжения договора.
	ПКУВ-5.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации	Знать: методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; Уметь: участвовать в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации Владеть: навыками осуществления процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий.
	ПКУВ-5.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации	Знать: основы Стандарта раскрытия информации управляющей организацией; основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации; порядок формирования о стоимости работ (услуг) управляющей организации Уметь: определять состав и содержание информации о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме; определять состав, сроки и периодичность размещения информации поставщиками информации в ГИС ЖКХ Владеть: навыками подготовки и размещения информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации и в системе ГИС ЖКХ
ПКУВ-6 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда	ПКУВ-6.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим	Знать: нормативно-техническую документацию всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующую требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов

<p>и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>условиям, технологии производства работ</p>	<p>коммунальной инфраструктуры; правила охраны труда при проведении контроля эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности Уметь: разрабатывать организационные и технические мероприятия; вести учет использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов; составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы Владеть: навыками контроля надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; соответствия использования зданий целям назначения; своевременного выполнения установленного объема ремонтно-строительных работ, качества, соблюдения строительных норм, технических условий и технологии производства работ</p>
	<p>ПКУВ-6.2. Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил</p>	<p>знать: основные положения Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда; состав технической документации; условия и порядок переоборудования жилых и нежилых помещений; основные положения Федерального закона «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; структуру национальных стандартов «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами» уметь: реализовывать единую и эффективную систему управления и содержания многоквартирных домов, обеспечивающую их нормативное техническое состояние, безопасную эксплуатацию и комфортные условия проживания, а так же выполнять требования, установленные в технических регламентах, санитарно-эпидемиологических правилах и в Жилищном кодексе владеть: навыками организации контроля соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил; разрабатывать мероприятия,</p>

		направленные усиление противопожарной защиты предупреждение пожаров
	ПКУВ-6.3. Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Знать: обязательные виды деятельности, регламентирующие Управление объектами жилой и коммерческой недвижимости; оценивать эффективность управления объектами недвижимости; классифицировать виды объектов недвижимости. Уметь: определять обязательные виды деятельности, регламентирующие Управление объектами жилой и коммерческой недвижимости; оценивать эффективность управления объектами недвижимости; классифицировать виды объектов недвижимости. Владеть: навыками сбора и обобщения требований законодательства в части осуществляемого вида деятельности; навыками оформления документов по переустройству, перепланировке жилых помещений
Тип задач профессиональной деятельности: проектный		
ПКУВ-7 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПКУВ -7.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	Знать: основные принципы и методы организации, планирования и управления проектами; терминологию и основные нормы, и стандарты, регулирующие деятельность организаций в области планирования и управления проектами; порядок разработки сметы проекта Уметь: организовать процесс сервиса и выполнять проекты; проектировать процессы предоставления услуг сервисного предприятия; осуществить системное планирование проекта на всех фазах его жизненного цикла; рассчитать график проекта с помощью инструментов календарного и сетевого планирования Владеть: навыками командной работы в проектах; выбора ресурсов и средств проекта с учетом требований потребителя; методами планирования проектов; инструментарием бюджетирования проектов на различных

	<p>ПКУВ – 7.2 Применяет методы управления проектами</p>	<p>этапах их реализации</p> <p>Знать: методы и средства управления проектами; принципы разработки концепции и целей проекта; процедуру структуризации проекта;</p> <p>Уметь: управлять взаимодействиями в проекте; обеспечить эффективный контроль и регулирование, а также управление изменениями; использовать программные продукты для целей управления проектами;</p> <p>Владеть: техникой самостоятельного управления несложными проектами;</p>
	<p>ПКУВ – 7.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>Знать: процедуру подготовки и заключения контрактов, организации оптимальной процедуры закупок и поставок; принципы управления рисками проекта; методики управления временем и стоимостью проекта; методы контроля за ходом реализации проекта.</p> <p>Уметь: применять полученные в процессе обучения знания в практической деятельности по планированию и организации проектов в организациях.</p> <p>Владеть: навыками командной работы; способами анализа и расчетов проектных рисков, возникающих на разных стадиях проекта; методами контроля за ходом реализации проектов.</p>

2.4. Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен.

1. Жилищные правоотношения: понятие, особенности и виды.

Понятие, структура и виды жилищных правоотношений. Объекты и субъекты жилищных правоотношений. Жилищный Кодекс РФ. Основания возникновения жилищных правоотношений. Ответственность в жилищных правоотношениях.

2. Современное законодательство о вопросах управления в сфере ЖКХ.

Жилищный кодекс Российской Федерации и иные нормативно-правовые акты. Три уровня власти, осуществляющие правовое регулирование сферы ЖКХ. Специальные нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, связанные с функционированием организаций, осуществляющих поставку коммунальных ресурсов потребителям. Нормативные документы, регламентирующие порядок содержания жилого помещения, мест общего пользования и общего имущества в многоквартирных домах и жилых домов.

3. Правовой статус и юридические основы деятельности организаций ЖКХ, виды и особенности заключения договоров на поставку коммунальных услуг.

Права и обязанности участников договорных отношений. Особенности договорных отношений в зависимости от способов управления. Особенности формирования договорных отношений с собственниками. Правовые основы и проблемные вопросы в практике управляющих компаний ЖКХ и ресурсоснабжающих организаций при предоставлении коммунальных услуг и подаче коммунальных ресурсов. Документы, способствующие созданию сбалансированной системы договорных отношений.

4. Государственные органы ценообразования в сфере ЖКХ, их функции и задачи.

Принципы и методы государственного регулирования цен в условиях рыночной экономики. Вопросы ценообразования в Гражданском и Налоговом кодексах РФ, в законодательных актах органов местного самоуправления. Формы и методы воздействия государства на цены. Государственная дисциплина цен и контроль за её соблюдением.

5. Цена как экономическая категория. Методы ценообразования в жилищно-коммунальном комплексе.

Принципы ценообразования. Расчётные методы ценообразования: формирование цены по методу полных издержек, по методу стандартных нормативных издержек; по методу прямых издержек; по методу баллов; на основе анализа безубыточности и обеспечения целевой прибыли; с учётом потребительского эффекта.

6. Методы формирования тарифов. Структура тарифа на жилищные услуги.

Формирование тарифов на электроэнергию. Тарифы на бытовые коммунальные услуги, услуги связи (водоснабжение, система очистки воды, канализация, отведение сточных вод, текущий ремонт внутренних инженерных систем и коммуникаций, текущий и капитальный ремонт зданий; сбор, вывоз и утилизация мусора, содержание и благоустройство придомовых территорий). Формирование цен на транспортные услуги.

7. Классификация и основная цель создания и функционирования предприятия сферы ЖКХ: виды предприятий сферы сервиса ЖКХ, общие и специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса.

Понятие и структура ЖКХ. Общие и специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса. Различные классификации предприятий сферы сервиса. Муниципальные службы. Муниципальное хозяйство. Жилищные и коммунальные услуги.

8. Организация обслуживания потребителей на предприятии сервиса: формы, типы и методы организации оказания услуг.

Формы обслуживания населения (обслуживание потребителей в стационарных условиях; обслуживание потребителей с выездом на дом; бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя; прогрессивные формы обслуживания). Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к обслуживанию. Значение процесса обслуживания организация обслуживания на основе анализа требований клиентов.

9. Организация контроля качества обслуживания потребителей жилищно-коммунальных услуг на предприятиях сервиса.

Качество обслуживания клиентов. Методы определения качества продукции. Параметры оценки качества услуг.

10. Стандартизация характеристик качества услуг. Требования к качеству коммунальных услуг.

Характеристики культуры обслуживания. Требования к качеству услуги. Особенности оказания услуг и их стандартизации. Требования к качеству коммунальных услуг. Национальный стандарт РФ «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами».

11. Состав и классификация объектов недвижимости.

Объекты недвижимости. Особенности жилой и нежилой недвижимости. Типологические характеристики (элитное жилье, жилье повышенной комфортности, типовое жилье, жилье низких потребительских качеств). Классификация коммерческой недвижимости.

12. Единый земельный кадастр России. Схема формирования городских земельных кадастров. Паспорт земельного участка.

Кадастр городской территории. Кадастровый номер. Государственная регистрация недвижимого имущества и сделок с ним. Объекты недвижимости, подлежащие государственной регистрации. Органы государственной регистрации, их функции и порядок регистрации объектов недвижимости.

13. Оценка инвестиций в недвижимость. Критерии оценки инвестиций.

Методы инвестиций, капитализации прибыли, метод подрядчика. Стандарты Российского Общества Оценщиков по обеспечению оценочной деятельности и Кодекс профессиональной этики оценщика Организация работы по оценке недвижимости специализированными оценочными фирмами.

14. Этапы процесса оценки объектов недвижимости. Стандарты оценки.

Федеральный стандарт оценки «Процесс оценки (ФСО III)», Федеральный стандарт оценки «Задание на оценку (ФСО IV)». Допущения оценки в отношении объекта оценки и условий предполагаемой сделки или использования объекта оценки. Ограничения оценки. Работа с информацией.

15. Виды стоимости объектов недвижимости: залоговая, арендная стоимости. Стоимость воспроизводства (восстановительная) и стоимость замещения.

Виды стоимостей, цена и принципы оценки объектов недвижимости. Факторы, влияющие на стоимость объектов недвижимости. Принципы оценки объектов недвижимости. Федеральный стандарт оценки «Виды стоимости (ФСО II)».

16. Технология оценки объектов недвижимости

Методы оценки стоимости недвижимости: затратный, доходный, валовой ренты, прямой капитализации, дисконтирования денежных потоков.

17. Классические теории управления персоналом (Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Мэйо).

Теория управления Тейлора. Теория «Административная школа» А. Файоля. Психология человеческих отношений, «хоторнский эффект».

18. Современные теории управления персоналом: теории человеческого капитала, теории стратегического управления человеческими ресурсам, управления персоналом.

Теория человеческого капитала. Теория стратегического управления человеческими ресурсами. Концепция управления персоналом.

19. Планирование персонала предприятий ЖКХ.

Планирование персонала предприятий ЖКХ. Организация подбора персонала на предприятие сервиса. Этапы подбора и отбора. Коллективный договор. Трудовой контракт. Кадровая служба. Должностной регламент. Поощрения и вознаграждение персонала предприятий ЖКХ.

20. Стратегическое управление персоналом: виды целей (стратегические, тактические, операционные)

Кадровая политика. Кадровая политика организации. Принципы кадровой политики. Создание плана действий. Увязка плана действий со стратегией развития компании. Анализ мероприятий по SWOT. Реализация плана мероприятий. Оценка эффективности мероприятий.

21. Особенности управления персоналом на предприятиях ЖКХ: квалификационный экзамен и ответственность.

Квалификационный экзамен руководителя в ЖКХ. Административная ответственность должностных лиц в ЖКХ. Специалист по работе с населением абонентского отдела в ЖКХ. Рабочие специальности в ЖКХ.

22. «Корпоративная культура» предприятия сервиса ЖКХ: основные элементы, модели и алгоритм формирования.

Понятие «корпоративная культура организации». Составляющие культуры организации. Роль корпоративной культуры в организации. Модели корпоративной культуры. Алгоритм формирования корпоративной культуры. Распространённые ошибки при формировании корпоративной культуры. «Факторы, влияющие на создание высокоэффективной культуры». Понятие «имиджа», «бренда» и «брендинга» работодателя.

23. Конкурсный отбор управляющих компаний в жилищно-коммунальном комплексе

Правилами проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом. Принципы проведения конкурса. Конкурсная комиссия, процедура проведения конкурса. Конкурсная документация.

24. Система управления персоналом предприятия ЖКХ

Организационные структуры компании (линейная, матричная и т.д.) и их влияние на категории роли сотрудников в компании: уровни управления, основные функции. Система управления персоналом организации (функциональная и факторная система) и ее основные функции.

25. Стратегическое планирование персонала предприятия ЖКХ

Классификация персонала по категориям сотрудников. Цели и задачи функции отдела по управлению персоналом. Основные этапы процесса планирования персонала. Определение потребности в персонале. Методы набора и отбора сотрудников. Коллективный договор.

26. Мотивация, стимулирование и вознаграждение персонала предприятий ЖКХ.

Понятие «мотивация» и «стимулирование» в области управления персоналом. Восприятие человеком внутренней и внешней справедливости. Современные механизмы обеспечения справедливости в организации. Современные факторы мотивации. Система мотивации персонала. Методы определения факторов мотивации.

27. Система учёта, как основа рационального использования энергии. Требования к системам учёта энергии.

Виды учёта. Технические средства учёта электрической и тепловой энергии. Показатели, характеризующие качество системы учёта. Пути увеличения качества системы учёта.

28. Правовые и экономические основы управления энергосбережением и повышением энергетической эффективности.

Законодательное обеспечение и способы регулирования энергосберегающей деятельности. Основные параметры Федерального закона «Об энергосбережении и повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

29. Оценка экономической эффективности энергосберегающих мероприятий

Энергетические обследования производителей и потребителей энергии. Организация энергетических обследований. Энергетический баланс региона. Энергофинансовый баланс. Окупаемость инвестиций, направленных на повышение энергосбережения отапливаемых зданий.

30. Политика водопотребления и водоснабжения в многоквартирном жилом доме

ФЗ о водоснабжении и водоотведении. Цели и принципы государственной политики в сфере водоснабжения и водоотведения. Общие правила осуществления горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и водоотведения. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов

31. Формы управления жилищными услугами. Особенности жилищного и коммунального хозяйства как объекта управления.

Жилищные услуги. Коммунальные услуги. Порядок предоставления услуг. Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги. Функции жилищно-коммунального хозяйства. Особенности жилищного и коммунального хозяйства как объекта управления. Реформа системы управления жилищными услугами.

32. Управление многоквартирными домами: задачи, обязанности, функции управления управляющих компаний (управляющих организаций)

Способы управление многоквартирными домами. Непосредственное управление, управление ТСЖ, ЖСК, ЖК, управление управляющей компанией. Управление многоквартирными домами при участии органов местного самоуправления.

33. Стратегическое управление организациями в жилищной сфере.

Цели и функции стратегического управления. Этапы формирования и реализации стратегического плана организации. Анализ внешних и внутренних условий формирования стратегии развития жилищного хозяйства. Формирование и выбор стратегических решений. Этапы процесса реализации стратегии.

34. Конкурентные стратегии предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства

Понятие конкуренции и конкурентных преимуществ. Среда, формирующая конкурентные преимущества. Разработка и реализация стратегии конкуренции. Конкурентные позиция предприятия. Оценка конкурентоспособности предприятия. Бенчмаркинг как метод обеспечения устойчивого развития предприятия в условиях конкуренции

35. Корпоративные стратегии предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства

Классификация диверсифицированных компаний. Реализация конкурентных преимуществ диверсифицированных компаний. Модели организации производственных цепочек предприятий. Реализация диверсифицированной стратегии компании. Технология внедрения стратегии диверсификации.

36. Организационно правовые основы эксплуатации объектов недвижимости

Техническое управление (перепланировка и перестройка объектов, благоустройство, ремонт), коммерческое управление. Компетенция органов исполнительной власти по управлению недвижимостью административное управление.

37. Организация технической эксплуатации многоквартирного дома

Основные требования к содержанию и эксплуатации жилищного фонда. Планирование деятельности по техническому содержанию и ремонту многоквартирного дома. Мониторинг технического состояния объекта недвижимости. Виды износа зданий. Этапы проведения обследований зданий.

38. Организация предоставления жилищных услуг управляющей компанией (организацией)

Основные положения договора управления с собственниками жилья. Субъекты договорных отношений в управлении многоквартирным домом. Взаимоотношения со снабжающими и другими организациями на рынке жилищных услуг.

39. Управление санитарной очисткой и благоустройство территорий

Основные задачи и виды работ по благоустройству территорий. Управление озеленением городских территорий. Управление уборкой и санитарной очисткой территории Удельные нормы накопления (ТБО) в среднем на одного жителя. Основные тенденции в области обезвреживания и утилизации твердых бытовых отходов (ТБО) в России.

40. Информационная открытость при обслуживании многоквартирных домов

Способы раскрытия информации управляющей организацией, товариществом или кооперативом. Общая информация об управляющих организациях. Информация о выполняемых работах (оказываемых услугах). Информация о порядке оказания услуг и работ по содержанию и ремонту. Информация о стоимости работ. Информация о ценах на коммунальные услуги.

41. Организация работ по энергетическому обследованию зданий и сооружений

Задачи обследований зданий и сооружений. Основные виды обмеров зданий и их элементов. Инструменты и приборы, применяемые для диагностики конструкций. Техника безопасности при диагностике зданий.

42. Основы энергетического обследования систем коммунального теплоснабжения и электроснабжения

Обследование систем коммунального электроснабжения: содержание технической программы, основные этапы обследования. Обследование систем коммунального теплоснабжения: порядок сбора информации, правила оформления документации.

43. Энергетический паспорт жилого здания (организации).

Особенности энергетического аудита предприятий ЖКХ. Перечень объектов энергетического обследования организаций и зданий ЖКХ. Энергетический паспорт жилого здания. Порядок заполнения энергетического паспорта жилого или общественного здания. Методика расчета критериев энергетической эффективности здания.

44. Аккредитация энергоаудиторских фирм и методическое обеспечение энергоаудиторов.

Основные задачи центральных и региональных центров энергосбережения. Требования, предъявляемые к энергоаудиторским фирмам. Утвержденный и обязательный к применению перечень основной действующей нормативной документации, регламентирующей проведение энергоаудита (методические указания, рекомендации, пакеты методик, предложения, требования и т.п.).

45. Особенности энергетического обследования жилых и общественных зданий

Требования к процессу измерения параметров воздушно-теплого режима. Порядок расчета показателей. Теплотехническое обследование ограждающих конструкций здания. Методика измерения параметров. Методика расчета теплозащитных качеств ограждающих конструкций. Определение воздухопроницаемости ограждающих конструкций зданий. Методика обследования инженерных систем здания и анализ полученных результатов. Правила оформления отчетной документации.

46. Порядок согласования и утверждения норм и правил в ЖКХ.

Понятие норматива потребления коммунальных услуг. Норматив потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме. Срок установления норматива. Формирование тарифа на жилищные услуги.

47. Инструментарий оценки эффективности организации и управления в жилищном и коммунальном хозяйстве.

Бизнес-модель управляющей организации: технология ведения бизнеса; организационная структура; организация и мотивация труда персонала; оценка результативности бизнеса.

План управления многоквартирным домом: организация оказания услуг и выполнения работ, содержанию общего имущества. Критерии и показатели оценки качества управления управляющей компанией и предприятий ЖКК: техническое состояние объекта, санитарное состояние объекта управления, экономическое состояние объекта управления, безопасность проживания, организация процесса управления, квалификация персонала.

48. Организация взаимодействия местных органов власти с предприятиями и организациями жилищного и коммунального хозяйства.

Принципы и методы государственного регулирования жилищной сферы. Правоприменительные и контрольные функции органов местного самоуправления. Нормотворческая деятельность. Полномочия органов местного самоуправления в области организации благоустройства и озеленения территории.

49. Жилищное и коммунальное хозяйство как объект управления.

Особенности ЖКХ как объекта управления. Организационные структуры управления. Участники структуры управления ЖКХ. Функции управляющих организаций. Менеджмент качества. Управление на основе стандартов ИСО.

50. Организация жилищного хозяйства. Сущность, состав, структура жилищных услуг

Понятия жилого помещения и жилищного фонда. Виды жилищных фондов Принципы управления жилищным фондом. Учет жилищного фонда. Эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда.

51. Основные положения анализа деятельности предприятий ЖКХ

Принципы анализа (системность, комплексность, целостность). Показатели анализа (количественные, качественные). Виды экономического анализа (по целям, по объектам, по субъектам, по широте сравнения, периодичности, времени проведения, содержанию, степени охвата анализируемого явления, степени автоматизации). Приемы анализа (логические, математические, эвристические). Методы анализа (традиционные, математические). Основные этапы проведения анализа.

52. Анализ результатов хозяйственной деятельности предприятия ЖКХ

Анализ объемов производства и реализации продукции. Формы движения: валовый оборот, валовая продукция, товарная, отгруженная, реализованная продукция. Расчет показателей движения. Резервы повышения эффективности. Виды прибыли. Порядок образования и распределения. Анализ рентабельности производства. Содержание, расчетные показатели, резервы повышения. Анализ рентабельности капитала предприятия ЖКХ с использованием инструмента финансового левериджа.

53. Анализ финансово-экономического состояния предприятий сферы

Виды анализа: вертикальный, горизонтальный, анализ финансовых коэффициентов. Содержание, цели, информационная база. Показатели оценки финансовой устойчивости, платежеспособности, деловой активности, рентабельности активов. Порядок расчета. Разработка мероприятий по оптимизации финансово-экономического состояния предприятия ЖКХ.

54. Состав, содержание и значение отчетности. Аналитическая деятельность у предприятий ЖКК.

Общие сведения об отчетности управляющей компании. Состав бухгалтерской отчетности предприятий. Форма и содержание годового отчета о выполнении договора управления МКД.

55. Издержки и себестоимость продукции, работ, услуг предприятий жилищно-коммунального комплекса

Анализ структуры, статей затрат себестоимости продукции. Условно-постоянные и условно-переменные расходы. График безубыточности. Оценка рентабельности продукции с использованием приемов факторного анализа. Резервы повышения.

56. Организация и финансирование инновационной деятельности предприятий ЖКХ

Инновационный процесс на предприятиях ЖКК: фазы, классификация инноваций, формы организации. Источники финансирования инновационной деятельности. Лизинг на предприятиях ЖКК.

57. Оценка эффективности инвестиционного проектирования на предприятиях жилищно-коммунального комплекса

Понятие инвестиций. Инвестиции реальные, портфельные. Учет фактора времени при обосновании эффективности инвестиционных проектов. Дисконтированная стоимость доходов и затрат. Оценка целесообразности инвестиционных вложений по чистой дисконтированной стоимости проекта.

58. Анализ использования производственных ресурсов предприятий сферы сервиса жилищно-коммунального хозяйства

Содержание, цели, информационная база анализа использования основных производственных фондов; материальных и трудовых ресурсов. Оценка структуры, движения, состояния эффективности использования основных производственных фондов. Показатели удельного расхода, материалоемкости, коэффициента использования материалов. Расчет и анализ показателей движения, эффективности использования трудовых ресурсов. Резервы повышения эффективности использования отдельных видов ресурсов.

59. Понятие и структура жилищно-коммунального комплекса, виды услуг предприятий жилищно-коммунального комплекса

Жилищно-коммунальный комплекс: цель функционирования, функции, состав отрасли. Классификация предприятий ЖКХ. Жилищные услуги. Коммунальные услуги. Механизм функционирования жилищного рынка. Порядок приостановления или ограничения подачи коммунальных услуг.

60. Особенности ценообразования и оплаты жилищно-коммунальных услуг в РФ

Состав платежей потребителей жилищно-коммунальных услуг. Методы расчета платы за жилищно-коммунальные услуги. Субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

61. Оперативное планирование на предприятиях жилищно-коммунального комплекса

Основа системы оперативно-производственного планирования. Этапы оперативного планирования. Организация аварийно-диспетчерской службы. Бюджетирование как инструмент оперативного контроллинга.

62. Организация работы с документами на предприятии жилищно-коммунальной сферы

Регистрация документов. Этапы регистрации. Понятие и классификация картотек. Номенклатура дел. Виды номенклатуры. Описи документов. Хранение документов.

63. Документооборот организации эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства

Оформление реквизитов документа. Оформление бланка общего и бланка конкретного документа. Оформление документов организации (устава, положения, договор) Разработка правил внутреннего распорядка. Оформления документов (приказ, акты, письма, заявки, протоколы) Разработка приказов по основной деятельности и личному составу. Запись в трудовой книжке. Оформление документов: заявлений, письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы. Разработка протокола собрания. Работа над содержанием договора подряда. Оформление протокола разногласий и доверенности

64. Государственная система документационного обеспечения предприятий сферы ЖКХ

Основные требования государственной системы документационного обеспечения управления. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения управления. Единые требования ко всем системам документации. Основные задачи службы документационного обеспечения.

65. Состав специфической документации жилищно-коммунального хозяйства

Договор управления МКД и другая специфическая документация в ЖКХ. Оформление докладные и служебные записок относящиеся к организации проведения технических

осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; Оформление актов технических осмотров. Оформление журналов заявок жителей.

66. Организация контроля исполнения документов предприятий жилищно-коммунального хозяйства

Сроки исполнения документов. Экспертиза ценности документов. Составление описей дел. Оформление дел. Деятельность экспертных комиссий. Подготовка документов к передаче в ведомственный архив. Ведомства, обеспечивающие качество документов. Этапы сдачи документов в ведомственный архив.

67. Поведение потребителя услуг в сфере ЖКХ: типы поведения, факторы влияния, этапы формирования поведения потребителя услуг

Типы и модели покупательского поведения. Архетипы потребителей. Сравнение поведения потребителей на B2C и B2B рынках. Особенности моделирования покупательского поведения и этапы процесса принятия решения. Внешние факторы влияния на ПП. Внутренние факторы влияния на поведение потребителей.

68. Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ.

Стандарт раскрытия информации. Протоколы общего собрания собственников МКД. Договор об управлении многоквартирным домом. Порядок размещения информации об исполнителе услуг. ГИС.

69. Формирование положительного имиджа компаний в сфере жилищно-коммунальных услуг

Барьера на пути повышения репутации компании: информационный, культурный, коммуникационный, мотивационный. Комплекс работ по улучшению репутации. Комплекс работ по эффективной коммуникации с жильцами. Организация увеличению продаж дополнительных услуг. Использование инструментов PR в сфере ЖКХ.

70. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика представления услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства

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. Разновидность услуг и их характеристика в сфере ЖКХ.

71. Сервис как компонент продажи услуг.

Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции.

72. Организация обслуживания потребителей жилищно-коммунальных услуг. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.

Формы обслуживания. Основные и вспомогательные производственные процессы. Срок оказания услуги, его составляющие и пути его сокращения. Понятие «контактной зоны». Стандартная и сжатая контактная зона. Представление о процессе обслуживания потребителей в «контактной зоне».

73. Организация контроля качества и безопасности услуг сферы ЖКХ.

Разработка системы показателей качества.

Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг. Требования к качеству предоставляемых жилищно-

коммунальных услуг. Контроль качества и безопасности услуг. Разработка системы показателей качества.

74. Система коммуникаций на предприятии сферы ЖКХ как инструмент эффективного взаимодействия между сотрудниками, руководством, партнерами и потребителями.

Понятие, значение, классификация и система коммуникаций на предприятиях. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля. Взаимодействие с потребителями услуг: типы потребителей (клиентов), процесс личной продажи. Формальные и неформальные связи.

75. Маркетинговая среда функционирования предприятия жилищно-коммунальной сферы

Составляющие факторы внутренней маркетинговой среды: фирма, поставщики, посредники, потребители, контактные аудитории. Составляющие факторы внешней маркетинговой среды: демографические факторы, экономические, природные, социально-культурные, политико-правовые, научно-технические.

3. Литература

Нормативно-правовые документы:

1. Конституция Российской Федерации.
2. Градостроительный кодекс РФ № 190-ФЗ 29.12.2004 г.
3. Жилищный кодекс РФ № 188-ФЗ от 29.12.2004 г.
4. Гражданский кодекс РФ. Часть 3 № 146-ФЗ 26.11.2001 г.
5. Земельный кодекс РФ № 136-ФЗ от 25.10.2001 г.
6. Гражданский кодекс РФ. Часть 2 № 14-ФЗ от 26.01.1996 г.
7. Гражданский кодекс РФ. Часть 1 № 51-ФЗ от 30.11.1994 г.
8. Федеральный закон от 21.07.2014 N 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».
9. Федеральный закон Российской Федерации от 23 ноября 2009 г. N 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»
10. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон «О защите прав потребителей»);
11. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);
12. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»);
13. Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. №416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».

Книги:

1. Антонов, Г. Д. Управление конкурентоспособностью организаций и территорий [Электронный ресурс]: учебник / Г. Д. Антонов, О. П. Иванова, В. М. Тумин. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 347 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=329930>
2. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг [Электронный ресурс]: учебник / Н.В. Василенко. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 439 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/996072>
3. Ведута, Е. Н. Стратегия и экономическая политика государства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Ведута. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 320 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=304223>
4. Голицына, О.Л. Информационные системы [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Л. Голицына, Н.В. Максимов, И.И. Попов. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2018. - 448 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/953245>
5. Гребенникова, А. А. Организация территориального общественного самоуправления [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.А. Гребенникова. — Москва: ИНФРА-М, 2018. - 142 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/902162>
6. Гукова, О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.Н. Гукова. - М.: ФОРУМ, 2017. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966307>
7. Егоршин, А.П. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебник / А.П. Егоршин, И.В. Гуськова. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 290 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=952274>
8. Егоршин, А. П. Стратегический менеджмент: учебник / А. П. Егоршин, И. В. Гуськова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 290 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5950e6701deed8.90422341. - ISBN 978-5-16-018619-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2020563>
9. Жилищное право [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / П. В. Алексей [и др.]; под ред. И.А. Еремичева, П.В. Алексия, Р.А. Курбанова. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 511 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71178.html>
10. Ильин, В. И. Социология потребления : учебник для академического бакалавриата / В. И. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 455 с. — (Серия Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03742-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/4435587A-F683-4734-B843-470FF772A586
11. Киселев, А. А. Управление проектами : учебник / А. А. Киселев. - Москва : Директ-Медиа, 2023. - 460 с. - ISBN 978-5-4499-3517-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2147720>
12. Лапыгин, Д.Ю. Бизнес-план. Стратегия и тактика развития компании [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Ю. Лапыгин, Ю.Н. Лапыгин. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 332 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=567394>
13. Лебедев, В. М. Реконструкция зданий и коммунальных сооружений в системе городской застройки (управление проектами) : учебное пособие / В.М. Лебедев. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 191 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/textbook_5b5ab325cf0ee4.27699292. - ISBN 978-5-16-013561-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1068771>
14. Маркова, В.Д. Стратегический менеджмент. Понятия, концепции, инструменты принятия решений [Электронный ресурс]: справочное пособие / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 320 с - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003258>
15. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности [Электронный ресурс]: учебник / А.Я. Кибанов и др.; под ред. А.Я. Кибанова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 524 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1013781>
16. Наумов, В.Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1021445>
17. Немкин, П. В. Экономический механизм развития жилищно-коммунального комплекса крупных городов России: монография / П.В. Немкин, В.С. Чекалин. — Москва : ИНФРА-М, 2017. — 124 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/2823. - Режим доступа: URL: <https://znanium.com/catalog/product/768396>

18. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>
19. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Н. Костюченко [и др.]. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. - 138 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>
20. Панкратов, Ф.Г. Основы рекламы: учебник / Ф. Г. Панкратов, Ю. К. Баженов, В. Г. Шахурин. - М.: Дашков и К, 2017. - 538 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=354029>
21. Панов, А.И. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / А.И. Панов, И.О. Коробейников, В.А. Панов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 304 с. ЭБС «IPRbooks» Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71059.html>
22. Права и обязанности граждан - собственников жилых помещений в многоквартирных домах [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.В. Кириченко, Е.В. Накушнова. - М.: Юстицинформ. - 2019. - 636 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=344670>
23. Развитие финансирования в жилищно-коммунальном хозяйстве: Монография / А.Н. Ряховская, А.К. Шрейбер, А.Н. Кириллова и др.; Под ред. проф. А.Н.Ряховской - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - Режим доступа: URL: <https://znanium.com/catalog/product/1012445>
24. 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>
25. Римшин, В.И. Правовое регулирование городской деятельности и жилищное законодательство [Электронный ресурс]: учебник / В.И. Римшин, В.А. Греджев; под ред. В.И. Римшина. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 479 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/982557>
26. 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>
27. Савельева, Е. А. Экономика и управление недвижимостью [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Савельева. - Москва: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2018. - 336 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1005797>
28. Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Е. Н. Волк и др. - Москва: Дашков и К, 2019. - 249 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1081771>
29. 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>
30. Стратегический менеджмент: учебник / под ред. д-ра экон. наук, профессора Н.А. Казаковой. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-005028-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1941765>
31. Тепман, Л. Н. Оценка недвижимости [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов / Л. Н. Тепман, В. А. Артамонов. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 591 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81607.html>
32. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]: учебник / [А.Я. Кибанов и др.]; под ред. А.Я. Кибанова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 695 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003212>
33. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала [Электронный ресурс]: учебник / [О.К. Минева и др.]; под ред. О.К. Минева. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003546>
34. Управление персоналом: учебное пособие / под общ. ред. Г. И. Михайлиной. - 6-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. - 278 с. - ISBN 978-5-394-04781-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084838>
35. Управление технической эксплуатацией зданий и сооружений [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.Я. Кузин и др. - М.: ИНФРА-М, 2019 - 156 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1033249>
36. Управление персоналом : учебник / И.Б. Дуракова, Л.П. Волкова, Е.Н. Кобцева ; под ред. И.Б. Дураковой. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 570 с. — (Высшее образование). - ISBN

- 978-5-16-003563-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1939110>
37. Федоров, В. В. Планировка и застройка населенных мест: учебное пособие / В.В. Федоров. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 133 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-016235-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2126630>
38. Федоров, В.В. Реконструкция зданий, сооружений и городской застройки [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.В. Федоров, Н.Н. Федорова, Ю.В. Сухарев. - М.: ИНФРА-М, 2019. - 224 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1009813>
39. Фомичев, А. Н. Стратегический менеджмент : учебник / А. Н. Фомичев. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 466 с. - ISBN 978-5-394-05124-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084464>
40. Шевчук Д.А. Ценообразование. – М., 2015. – 289 с.
41. Экономика жилищной сферы [Электронный ресурс]: учебник / под. ред. В.В. Бузырева. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 363 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=134837>
42. Экономика недвижимости [Электронный ресурс]: учебник для вузов / А. Н. Асаул и др. - Санкт-Петербург: Институт проблем экономического возрождения, 2014. - 432 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/38594.html>