



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы сервиса  
Протокол № 1 от «29» сентября 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.О.5 ТЕХНОЛОГИИ И УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ СРЕДОЙ В  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ***

Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы *магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.01 «Сервис»*

направленность (профиль): *Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе*

Квалификация: *магистр*

**Разработчик:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент высшей школы сервиса</i>	<i>к.э.н., доцент Соколова А.П.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Директор ОПОП</i>	<i>к.т.н., Борисова О.Н.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Б1.О.5 Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе» относится к обязательной части первого блока программы магистратуры 43.04.01 Сервис направленность (профиль): «Инновационные технологии сервиса в жилищно-коммунальном комплексе».

Изучение данной дисциплины базируется на знании положений экономической теории, социологии, менеджмента, а также результатах изучения дисциплины «Современные технологии управления в сфере жилищно-коммунального комплекса».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-1 - способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса); в части индикаторов достижения компетенции ОПК-1.1. (Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса), ОПК-1.2. (Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса), ОПК-1.3. (Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере).

ОПК-2 - способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-2.1. (Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления), ОПК-2.2. (Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления), ОПК-2.3. (Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания), ОПК-2.4. (Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса).

ПКО-1 - способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации; в части индикаторов достижения компетенции ПКО-1.1. (Проводит исследование и оценивает результаты, выявляет факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса), ПКО-1.2. (Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий).

ПКО-2 - способен совершенствовать технологические процессы предоставления услуг; в части индикаторов достижения компетенции ПКО-2.1. (Оценивает эффективность технологических процессов предоставления услуг), ПКО-2.2. (Разрабатывает рекомендации по совершенствованию технологических процессов предоставления услуг), ПКО-2.3. (Разрабатывает рекомендации по внедрению разработанных технологических процессов предоставления услуг).

ПКР-2 - способен организовывать работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов; в части индикаторов достижения компетенции ПКР-2.1. (Разрабатывает регламент проведения капитального ремонта), ПКР-2.2. (Осуществляет разработку планов (графиков) капитального ремонта объектов).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и развитием научных представлений о технологии и управлении сервисной средой и вызовах, которые она формирует на практике для современных предприятий и организаций.

Дисциплина включает два раздела. Первый раздел «Концепция сервисной среды в жилищно-коммунальном комплексе» посвящен ознакомлению обучающихся с теоретическими положениями сервисной экономики, предпосылками и следствиями ее



развития. В процессе изучения этого раздела развивается способность к абстрактному мышлению, анализу и синтезу, отрабатываются навыки, и формируется способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем.

Второй раздел «Формирование сервисной среды в жилищно-коммунальном комплексе» посвящен изучению практических подходов к разработке сервисной среды и управлению ею. В этой части дисциплины акцент делается на развитии практических навыков и готовности к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

На заочной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 3 и 4 семестре и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (6 часов), в том числе проблемные и повествовательные лекции, лекции-дискуссии, занятия семинарского типа (14 часов) в том числе семинары в форме заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, круглого стола, студенческой конференции, коллоквиумов, индивидуальных и групповых проектов с презентациями; практические занятия в форме деловой игры, разбора конкретной ситуации, Case-study, самостоятельной работы обучающихся (188 часов), групповых и индивидуальных консультаций (4 часа), промежуточная аттестация (4 часа) в форме зачета с оценкой.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме семинара – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, деловой игры, разбора конкретных ситуаций и решения case-study, защиты индивидуального (группового) проекта, промежуточная аттестация в форме зачета во втором семестре и зачета с оценкой (тестирование, защита индивидуального(группового) проекта в третьем семестре.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при подготовке и защите ВКР.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1	ОПК-1	способность формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса ОПК-1.1. Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере
2	ОПК-2	способность осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса

		<p>ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления</p> <p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания</p> <p>ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса</p>
3	ПКО-1	<p>способность научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации</p> <p>ПКО-1.1. Проводит исследование и оценивает результаты, выявляет факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса</p> <p>ПКО-1.2. Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий</p>
4	ПКО-2	<p>способность совершенствовать технологические процессы предоставления услуг</p> <p>ПКО-2.1. Оценивает эффективность технологических процессов предоставления услуг</p> <p>ПКО-2.2. Разрабатывает рекомендации по совершенствованию технологических процессов предоставления услуг</p> <p>ПКО-2.3. Разрабатывает рекомендации по внедрению разработанных технологических процессов предоставления услуг</p>
5	ПКР-2	<p>способность организовывать работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов</p> <p>ПКР-2.1. Разрабатывает регламент проведения капитального ремонта</p> <p>ПКР-2.2. Осуществляет разработку планов (графиков) капитального ремонта объектов</p>

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина Б1.О.5 «Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе» относится к обязательной части 1 блока программы магистратуры 43.04.01 "Сервис".

Дисциплина опирается на профессиональные компетенции, знания, умения и навыки обучающихся, полученные при освоении дисциплины «Современные технологии управления в сфере жилищно-коммунального комплекса».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин: Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе; Современные технологии управления в сфере жилищно-коммунального комплекса; Учебная практика; Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.



**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			3	4
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	28	12	16
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	14	6	8
	<i>Семинары</i>	-	6	8
	<i>Лабораторные работы</i>	-	-	-
	<i>Практические занятия</i>	-	-	-
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)	4	2 Зачет	2 Зачет с оценкой
<b>2.</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	188	60	128
<b>3.</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	216	72	144
	<b>з.е.</b>	6	2	4



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Для заочной формы обучения:**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
<b>2 семестр</b>													
1. Концепция сервисной среды в сфере ЖКК	1.1. Основы сервисной и предпринимательской деятельности в ЖКК в условиях развития сервисной экономики	0,5	Лекция-дискуссия									8	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
	1.2. Динамика развития сервисной экономики и											10	Подготовка докладов и презент-



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
	эволюция сервисной среды в ЖКК												таций к семинару.
	1.3.Сервисная среда в жилищно-коммунальном хозяйстве как объект анализа и синтеза	0,5				2	Контрольная точка 1. Семинар - заслушивание и обсуждения докладов с презентациями					10	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
	1.4.Вызовы сервисной экономики для ЖКК	0,5	Лекция-дискуссия			1	Контрольная точка 2. Круглый стол					10	изучение научной и методической базы по поставленной проблематике,



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академических часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения консультации			
														предусматривает использование ЭБС
	1.5. Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК					1	Контрольная точка 3. Деловая игра						10	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
	1.6. Сервисные технологии в сфере ЖКК	0,5	Повествовательная лекция			2	<b>Контрольная точка 4 текущей аттестации:</b> Семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями						12	Подготовка к зачету
	Консультации										2	Ответы на вопросы		
	Промежуточная аттестация (зачет)										2			





Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
<b>3 семестр</b>													
	1.7.Методы организация сервисной деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем в сфере ЖКК	0,5	Проблемная лекция									14	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС
	1.8.Анализ и синтез в организации сервисной среды в сфере ЖКК	1	Проблемная лекция									14	изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике, предусматривает использование ЭБС



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
	1.9.Комплексный анализ сервиса ЖКК	1	Повествовательная лекция									16	Подготовка к деловой игре
	1.10.Современные тренды развития сервисной среды в сфере ЖКК: технологии и проекты					2	<b>Контрольная точка 1 текущей аттестации: Деловая игра</b>					14	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
	1.11.Методы исследования потребностей потребителей услуг ЖКК	0,5	Лекция-дискуссия			1	Семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями						
	1.12.Проектирование контактных зон. Оценка клиентурных отношений.											14	Подготовка к коллоквиуму
2. Формирование сервисной	2.1.Обоснование и проектирование новых форм и методов предос-	0,5	Повествовательная лекция			1	Коллоквиум Case-study					14	Подготовка докладов и презентаций к семина-



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академических часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения консультации			
среды в сфере ЖКК	тавления услуги ЖКК в условиях сервисной экономики													ру.
	2.2.Современные тренды в подходах, развитии техники и технологии и их влияние на сервисную деятельность в сфере ЖКК	0,5	Лекция-дискуссия											
	2.3.Инновации в сервисной среде предприятий ЖКК: сервис и клиентурные отношения											10	Подготовка к решению case-study	
	2.4.Проведение сервисного аудита в сфере ЖКК					1	<b>Контрольная точка 2 текущей аттестации: Case-study, разбор конкретной-ситуации</b>							



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, академических часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, академических часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, академических часов	Форма проведения консультации		
	2.5.Проектирование сервисной среды												
	2.6.Сервисные стандарты в сфере ЖКК											18	Подготовка к консультации
	2.7.Развитие сервисной среды в сфере ЖКК					3	Контрольная точка 3. Круглый стол <b>Контрольная точка 4 текущей аттестации:</b> коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов			2	Ответы на вопросы		
	2.8.Проект развития сервисной среды в ЖКК											14	Подготовка к презентации и защите результатов индивиду-



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации			
														альных и групповых проектов
	2.9. Развитие сервисной среды гостиницы													
	Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)									2	Тестирование, защита индивидуальных (групповых) проектов			
	Итого	6				14				8		188		



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

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.1.	Основы сервисной и предпринимательской деятельности в ЖКК в условиях развития сервисной экономики 8 часов	При подготовке целесообразно использовать следующие источники: 1. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093</a> 2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a> 3. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=389603">http://znanium.com/bookread.php?book=389603</a> 4. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТИС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) 5. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8. Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в: 1. Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru/">http://www.book.ru/</a> Электронная библиотечная система <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
1.2.	Динамика развития сервисной экономики и эволюция сервисной среды в ЖКК, 10 часов	Тематика докладов: 1. Сервисная составляющая продукта предприятий ЖКК. 2. Сервисная среда и устойчивость предприятий ЖКК. 3. Сервисная среда и результаты деятельности предприятий ЖКК. 4. Синтез элементов сервисной среды в сфере ЖКК: синергетический эффект. 5. Факторы развития сервисной экономики и их отражение в сфере ЖКК. 6. Анализ роли НТП в развитии сервисной экономики на примере новых жилищно-коммунальных технологий. 7. Тренды в потреблении ЖК услуг: выбор, поиск, мотивация. 8. Сервис как фактор выбора ЖКК услуг/продуктов для B2C и B2B рынков. Планирование при формировании продукта предприятия в сфере ЖКК. 9. Оценка значимости фактора цены продукта предприятия в сфере ЖКК на современном рынке. 10. Обслуживание потребителей в сфере ЖКК: за и против уг-



		<p>лублинения сегментации.</p> <p>Доклад должен быть рассчитан на выступление длительностью до 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Объем презентации составляет 10-15 слайдов. При подготовке докладов целесообразно использовать следующие источники:</p> <p>6. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093</a></p> <p>7. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a></p> <p>8. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=389603">http://znanium.com/bookread.php?book=389603</a></p> <p>9. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТИС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)</p> <p>10. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.</p> <p>Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:</p> <p>2. Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru/">http://www.book.ru/</a></p> <p>3. Электронная библиотечная система <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a></p>
1.3.	Сервисная среда в жилищно-коммунальном комплексе как объект анализа и синтеза 10 часов	<p>При подготовке целесообразно использовать следующие источники:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093</a></li><li>2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a></li><li>3. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=389603">http://znanium.com/bookread.php?book=389603</a></li><li>4. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической кон-</li></ol>



		<p>ференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТИС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)</p> <p>5. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.</p> <p>Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:</p> <p>4. Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru/">http://www.book.ru/</a> Электронная библиотечная система <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a></p>
1.4.	Вызовы сервисной экономики для ЖКК 10 часов	<p>1. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093</a></p> <p>2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a></p> <p>3. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=389603">http://znanium.com/bookread.php?book=389603</a></p> <p>4. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТИС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)</p> <p>5. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8. Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:</p> <p>5. Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru/">http://www.book.ru/</a> Электронная библиотечная система <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a></p>
1.5.	Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК 10 часов	<p>Вопросы для подготовки:</p> <p>1. Какие показатели могут быть использованы для оценки комплексной деятельности предприятия ЖКК?</p> <p>2. Какими показателями можно охарактеризовать основные услуги в сфере ЖКК?</p> <p>3. Какими критериями целесообразно пользоваться при оценке сервисной среды (ее элементов) различных предприятий ЖКК?</p> <p>При подготовке к деловой игре рекомендуется ознакомиться с материалами:</p> <p>1. Горовиц Ж. Сервис - стратегия: управление, ориентированное на потребителя. Дело и Сервис. 2007 – глава 4</p>
1.6	Сервисные технологии в сфере ЖКК 12 часов	





1.7	Методы организация сервисной деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем в сфере ЖКК 14 часов	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.: ISBN 978-5-98281-188-2. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=178093</a></li><li>2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365</a></li><li>3. Васильев, Г. А., Деева Е. М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2012. ISBN 978-5-238-01578-1. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=389603">http://znanium.com/bookread.php?book=389603</a></li><li>4. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТИС») 28 марта 2013 года // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)</li><li>5. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8. Дополнительные материалы, примеры из практики современных предприятий могут быть сформированы на основе базы материалов научно-практической литературы и периодических изданий в:</li><li>6. Электронная библиотечная система Book.ru: <a href="http://www.book.ru/">http://www.book.ru/</a> Электронная библиотечная система <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a></li></ol>
1.8	Анализ и синтез в организации сервисной среды в сфере ЖКК, 14 часов	<p>Вопросы для подготовки:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Состав работ проекта по анализу и оценке сервисной деятельности в сфере ЖКК.</li><li>2. Программа проекта по оценке обслуживания потребителей ЖКК услуг.</li></ol> <p>При подготовке к деловой игре рекомендуется ознакомиться с материалами:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Горовиц Ж. Сервис - стратегия: управление, ориентированное на потребителя. Дело и Сервис. 2007 – глава 4</li></ol>
1.9	Комплексный анализ сервиса ЖКК 16 часов	
1.10	Современные тренды развития сервисной среды в сфере ЖКК: технологии и проекты 14 часов	
1.12	Проектирование контактных зон. Оценка клиентурных отношений. 14 часов	<p>Подготовка к зачету в части ознакомления с методологией включает изучение:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012. ISBN 978-5-16-005274-8 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=315377">http://znanium.com/bookread.php?book=315377</a></li><li>2. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сер-</li></ol>



		висный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТИС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) 3. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.
2.1.	Обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги ЖКК в условиях сервисной экономики 14 часов	Подготовка докладов и презентаций к семинару.
2.3.	Инновации в сервисной среде предприятий ЖКК: сервис и клиентурные отношения 10 часов	Подготовка к решению case-study
2.6.	Сервисные стандарты в сфере ЖКК, 18 часов	Направления подготовки: 1. Изучение конспекта лекций 2. Формирование списка вопросов к преподавателю 3. Сервисные стандарты в сфере ЖКК (обязательные и внутрифирменные) 4. Отражение результатов сервисного аудита в стандартах деятельности предприятий ЖКК
2.8.	Проект развития сервисной среды в ЖКК, 14 часов	Направления подготовки: 1. Изучение конспекта лекций 2. Формирование списка вопросов к преподавателю 3. Составление рабочего плана проекта сервисного аудита и предложений по совершенствованию сервисной среды 4. Подготовка списка литературы для работы над проектом 5. Оформление проекта 6. Составление презентации результатов Проект представляется в распечатанном, сброшюрованном виде на листах формата А4. Шрифт TNR 14, 1,5 интервал, абзац 1,25, выравнивание по ширине. Все рисунки, таблицы имеют сквозную нумерацию и собственное название. Определения и статистические данные, цитаты сопровождаются ссылками. В состав проекта включают: титульный лист, содержание, основную часть, список литературы, приложения (при необходимости). Презентация выполняется в формате PowerPoint. Объем презентации не лимитируется, но не должен быть менее 10 слайдов. Презентация должна отражать сущность проекта.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

*Лист 19 из*



## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОПК-1	способность формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса				
		ОПК-1.1. Применяет методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	1. Концепция сервисной среды в сфере ЖKK 2. Формирование сервисной среды в сфере ЖKK	Основы использования методов анализа состояния сервисной среды и синтеза ее элементов	Разрабатывать производственные процессы предприятий сервиса различного типа	Навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о развитии сервисной среды в сфере ЖKK
		ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса		Особенности организации сервисной, предпринимательской деятельности	Проектировать возможные пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса	Методиками расчета программы сервисных работ, производственной программы, проектных мощностей сервисного предприятия, ресурсного обеспечения процесса оказания услуг
		ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере		Порядок проектирования, реконструкции и технического переоснащения сервисных организаций	Рассчитывать производственную программу и проектные мощности сервисного предприятия, ресурсное обеспечение процесса оказания услуг	Навыками выполнения планов размещения структурных подразделений предприятий с учетом производственных и других требований
2	ОПК-2	способность осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса				
		ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на	2. Концепция сервисной среды в сфере ЖKK	Знает основные инструменты управления сервисной деятельностью	Умеет составлять стратегические планы управления сервисной деятельностью	Владеет навыками стратегического управления сервисной деятельностью



№ п/п	Индекс компе- тенции, индика- тора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компе- тенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
		различных уровнях управления				
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления		Знает основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления	Умеет применять в своей деятельности основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления	Осуществляет моделирование и стратегическое планирование сервисной деятельности на различных уровнях управления
		ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания		Знает принципы управления процессом организационной диагностики и инструменты проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания	Умеет диагностировать организационную структуру предприятия	Владеет навыками организационного проектирования деятельности предприятия
		ОПК-2.4. Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса		Знает виды и критерии контроля деятельности организации в сфере сервиса	Умеет внедрять инструменты стратегического контроля в процесс деятельности организации	Владеет навыками стратегического контроля деятельности организаций в сфере сервиса
3	ПКО-1	способность научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации				
		ПКО-1.1. Проводит исследование и оценивает результаты, выявляет факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса	2. Концепция сервисной среды в сфере ЖКК	Основные принципы проведения исследований и оценки результатов	Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса	Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса
		ПКО-1.2. Научно обосновывает направления деятельности по		Методы разработки и реализации конкурентоспособной	Научно обосновывает направления деятельности по	Технологиями разработки и внедрения конкурентоспособ-



№ п/п	Индекс компе- тенции, индика- тора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компе- тенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
4	ПКО-2	разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий	2. Концепция сервисной среды в сфере ЖКУ	стратегии, программ развития предприятий	разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий	ной стратегии в деятельность сервисного предприятия
		способность совершенствовать технологические процессы предоставления услуг		Формы и методы предоставления услуг, технологические процессы предоставления услуг	Использовать методы, принципы и направления оптимизации технологических процессов сервиса предоставления ЖКУ	Демонстрирует умение оценивать эффективность технологических процессов
		ПКО-2.1. Оценивает эффективность технологических процессов предоставления услуг		Методы, принципы и направления оптимизации технологических процессов предоставления ЖКУ	Применять инструменты совершенствования технологических процессов предоставления услуг	Навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о совершенствовании технологических процессов оказания услуг
		ПКО-2.2. Разрабатывает рекомендации по совершенствованию технологических процессов предоставления услуг		Знает методы внедрения технологических процессов предоставления услуг	Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	Навыки использования полученных знаний и умений в практической деятельности разработки технологических процессов предоставления услуг
5	ПКР-2	способностью организовывать работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов	2. Концепция сервисной среды в сфере ЖКУ	Инструменты, методы, требования к разработке регламента работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов	Применять методы, требования и инструменты разработки регламента по обеспечению проведения капитального ремонта объектов	Навыками разработки регламента по обеспечению проведения капитального ремонта объектов
		ПКР-2.1. Разрабатывает регламент проведения капитального ремонта		Принципы формирования и НПА, регламентирующие	Определять первоочередные мероприятия (в части со-	Навыками разработки планов (графиков) капитального ре-
		ПКР-2.2. Осуществляет разработку планов (графиков)				



№ п/п	Индекс компе- тенции, индика- тора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компе- тенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
		капитального ремонта объектов		сроки и содержание планов (графиков) капитального ремонта объектов	блюдения обязательных требований) при составлении планов (графиков) капитального ремонта объектов	монта объектов



## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание основ использования методов анализа состояния сервисной среды и синтеза ее элементов</p> <p>Умение проводить анализ состояния сервисной среды, применять принцип синтеза при развитии сервисной среды</p> <p>Владение навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о развитии сервисной среды в сфере ЖКК</p>	<p>Текущая аттестация: семинара – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, деловой игры, разбора конкретных ситуаций и case-study, защита индивидуального (группового) проекта.</p> <p>Промежуточная аттестация: тестирование, защита индивидуального(группового) проекта.</p>	<p>Студент продемонстрировал знание основ использования методов анализа состояния сервисной среды и синтеза ее элементов</p> <p>Студент показал умение проводить анализ состояния сервисной среды, применять принцип синтеза при развитии сервисной среды</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о развитии сервисной среды в сфере ЖКК</p>	<p>способность формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение техно-логических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса)</p>
<p>Знание методов организации сервисной, предпринимательской деятельности в сфере ЖКК</p> <p>Умение применять инструменты формирования клиентурных отношений в сфере ЖКК</p> <p>Владение навыками проектирования контактной зоны для работы с потребителями в сфере ЖКК</p>	<p>Текущая аттестация: коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов</p> <p>Промежуточная аттестация: тестирование, защита индивидуального (группового) проекта.</p>	<p>Студент показал знание методов организации сервисной, предпринимательской деятельности в сфере ЖКК</p> <p>Студент умеет применять инструменты формирования клиентурных отношений в сфере ЖКК</p> <p>Студент владеет навыками проектирования контактной зоны для работы с потребителями в сфере ЖКК</p>	<p>способность осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса, качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p>
<p>Знание форм и методов предоставления услуг, направления разработки инноваций в сервисной деятельности</p> <p>Умение применять системный подход и достижения НТП для разработки новых форм и методов предоставления услуг ЖКК</p> <p>Владение навыками подготовки проекта по внедрению новых форм и методов предоставления услуги ЖКК</p>	<p>Текущая аттестация: коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов</p> <p>Промежуточная аттестация: тестирование, защита индивидуального (группового) проекта.</p>	<p>Студент показал знание форм и методов предоставления услуг, направления разработки инноваций в сервисной деятельности</p> <p>Студент умеет применять системный подход и достижения НТП для разработки новых форм и методов предоставления услуг ЖКК</p> <p>Студент демонстрирует навыки подготовки проекта по внедрению новых форм и методов предоставления услуги ЖКК</p>	<p>способность научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации</p>





<p>Знание форм и методов предоставления услуг, технологические процессы предоставления услуг. Умение применять инструменты совершенствования технологических процессов предоставления услуг. Владение навыками абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о совершенствовании технологических процессов оказания услуг</p>	<p>Текущая аттестация: коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов Промежуточная аттестация: тестирование, защита индивидуально-группового проекта.</p>	<p>Студент показал знание форм и методов предоставления услуг, технологические процессы предоставления услуг. Студент умеет применять инструменты совершенствования технологических процессов предоставления услуг. Студент демонстрирует навыки абстрактного мышления, анализа, синтеза при принятии решений о совершенствовании технологических процессов оказания услуг</p>	<p>способность совершенствовать технологические процессы предоставления услуг</p>
<p>Знание форм и методов организации работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов. Умение применять инструменты организации работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов. Владение навыками подготовки работ по обеспечению проведения капитального ремонта объектов</p>	<p>Текущая аттестация: коллоквиум – презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов Промежуточная аттестация: тестирование, защита индивидуально-группового проекта.</p>	<p>Студент показал знание форм и методов организации работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов. Студент умеет применять инструменты организации работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов. Студент демонстрирует навыки подготовки работ по обеспечению проведения капитального ремонта объектов</p>	<p>способность организовывать работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов</p>

### Технология оценивания знаний обучающихся

Для оценки результатов обучения по дисциплине, т.е. знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций и обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы, в университете используются элементы балльно-рейтинговой технологии.

Балльно-рейтинговая технология оценки достижений обучающихся (далее - БРТ) предназначена для повышения объективности и достоверности определения уровня подготовки обучающихся и используется с целью формирования личностно-ориентированного обучения, стимулирования систематической работы обучающихся, раскрытия их творческих способностей, дифференциации оценки знаний и формирования итогового портфолио обучающегося, отражающего все его достижения за время обучения в Университете.

#### **БРТ позволяет обучающимся:**

- понимать систему текущего оценивания по дисциплинам с целью получения по ним итоговых оценок;
- осознать необходимость систематической работы по выполнению учебного плана на основании знания своей текущей рейтинговой оценки по каждой дисциплине и ее из-



менение из-за освоения материала не в установленные преподавателем сроки;

- своевременно оценить состояние своей работы по изучению дисциплины, выполнению всех видов учебной работы до начала промежуточной аттестации;
- определить свой личный общий рейтинг и сравнить его с рейтингами других обучающихся.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Распределение баллов между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
  - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
  - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);
  - 5 бонусные рейтинговые баллы за активность на занятиях по итогам семестра (0-5 баллов).

При этом посещаемость занятий лекционного типа (за исключением потоковых, более 100 человек) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением потоковых, более 100 человек) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых обучающимся за посещение одного занятия.

При оценке выполнения заданий текущего контроля в баллах учитывается степень самостоятельности выполненной работы.

При проведении занятий семинарского типа фиксируется учебная активность обучающихся и при определении итогового рейтинга за семестр начислять за нее до 5 рейтинговых бонусных баллов.

Рейтинговые баллы набираются в течение всего периода обучения по дисциплине и фиксируются путем занесения в «Журнал учета посещаемости и текущего контроля успеваемости по дисциплине (модулю), практике» в ЭПОС университета.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» выставляется только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

***Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:***

***71-80 балл - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;***

***62-70 баллов - имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;***

***51-61 балл - обязан сдавать зачет/экзамен;***

***50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.***

Обучающийся имеет право улучшить оценку в результате непосредственной сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Технология выставления итоговой оценки, в



том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

**Таблица перевода рейтинговых баллов  
в итоговую 5 - балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5(отлично)
62-70	зачтено	3(удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3(удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – презентация докладов*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов**

Критерии оценивания	баллы
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«5», если 4-5 баллов
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	«4», если 3 балла
Тема доклада раскрыта частично, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	«3», если 2 балла
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	«2», если менее 2 баллов

*Средство оценивания – деловая игра*



### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры

<b>Критерии оценки</b> Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, соответствие роли	<ul style="list-style-type: none"><li>– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;</li><li>– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;</li><li>– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;</li><li>– не превышение лимита времени;</li><li>– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;</li><li>– учет ограничений;</li><li>– рациональность принятого решения;</li><li>– отсутствие ошибок или противоречий в решении;</li><li>– техническая грамотность оформления решений;</li><li>– быстрота принятия решений;</li><li>– экспертиза решений других групп;</li><li>– аргументированность при защите своих решений;</li><li>– согласованность решения внутри группы</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– недочеты при аргументации решений</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– слабая аргументация решений;</li><li>– не рациональность принятого решения</li></ul>
<b>«2», менее 5 баллов</b>	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

*Средство оценивания – кейсы*

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)



<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	маж 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе.</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>

### Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Промежуточную аттестацию составляет комплекс заданий студенту из тестирования и выполнения индивидуального мини-проекта.

*Средство оценивания – тестирование*

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	4-5 баллов, «5», если (90 – 100)% правильных ответов
	3 балла, «4», если (70 – 89)% правильных ответов
	2 балла, «3», если (50 – 69)% правильных ответов
	Менее 2 баллов, «2», если менее 50% правильных ответов

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении индивидуального мини-проекта



Критерии оценивания	баллы
Выполнены все задания мини-проекта. Студент показал навыки организации работ по планированию, анализу и оценке результатов сервисной деятельности в сфере ЖКХ, обслуживания потребителей в контактных зонах. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«5», если 17 – 20 баллов
Выполнены все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды в сфере ЖКХ. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«4», если 13 – 16 баллов
Выполнены не все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды в сфере ЖКХ. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«3», если 9 – 12 балл
Задания мини-проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура (механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды в сфере ЖКХ. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	«2», если менее 9 баллов

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

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
3	1. Концепция сервисной среды в сфере ЖКХ	Семинар – заслушивание и обсуждения докладов с презентациями	Доклад должен раскрывать выбранную тему и соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 16 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. Доклад сопровождается презентацией. При подготовке доклада должны быть использованы методы анализа и синтеза, методы оценки результатов предпринимательской и сервисной деятельности предприятий сферы ЖКХ, работы контактных зон, формирования клиентурных отношений, инновации, современные технологии, актуальная информация. Доклад должен раскрывать тему, результаты анализа и обоснованные выводы. Срок сдачи - до 18.00 пятницы 3 недели семестра.
7		Деловая игра	Тестирование проводится на четвертом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. Форсайт-сессия «Стратегия будущего». Студенты должны показать владение умениями и навыками по планированию, анализу и оценке результатов развития отрасли



			ЖКК. Подробнее см. п. 7.4. Деловая игра планируется в период с 4 по 7 неделю семестра.
10	2. Формирование сервисной среды в сфере ЖКХ	Case-study, разбор конкретных ситуаций	Решение кейсов и разбор конкретных ситуаций могут проводиться индивидуально и в группах. Требуется учет условия формирования эффективных клиентурных отношений. Студенту (там) нужно ответить на все вопросы/задания кейса/ситуации. Ответ должен быть обоснован. В аргументации ответов следует использовать положения проектного управления для сервисной среды предприятия сферы ЖКХ, эффект/прогноз совершенствования сервисной и предпринимательской деятельности. Студент должен продемонстрировать навыки проектирования сервисной среды, готовность к совершенствованию сервисной и предпринимательской деятельности и формированию долгосрочных эффективных клиентурных отношений. Срок сдачи – до 18.00 пятницы 10 недели семестра.
13		Защита индивидуальных и групповых проектов	Тестирование проводится на шестом занятии семинарского типа по тесту из 10 тестовых заданий. Время выполнения – 20 мин. Проект должен раскрывать процесс подготовки и реализации сервисного аудита предприятия сферы ЖКК и комплекс предложений по совершенствованию сервисной среды. Проект должен быть представлен в виде презентации и сопровождаться пояснительной запиской (докладом). Оформление должно соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем доклада 15 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. В проекте должны быть отражены синтез теоретических основ темы, проведение комплексного исследования в индустрии ЖКК, предложения по проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности, по проведению сервисного аудита, предложения по проектированию сервисной среды и формированию эффективных клиентурных отношений. Срок сдачи – до 18.00 пятницы 13 недели семестра.

## Перечень оценочных средств для текущей аттестации

### Тематика докладов

1. Сервисная составляющая продукта предприятий ЖКК.
2. Сервисная среда и устойчивость предприятий ЖКК.
3. Сервисная среда и результаты деятельности предприятий ЖКК.
4. Синтез элементов сервисной среды в сфере ЖКК: синергетический эффект.
5. Факторы развития сервисной экономики и их отражение в сфере ЖКК.
6. Анализ роли НТП в развитии сервисной экономики на примере новых жилищно-коммунальных технологий.
7. Тренды в потреблении ЖКК услуг: выбор, поиск, мотивация.
8. Сервис как фактор выбора ЖКК услуг/продуктов для B2C и B2B рынков. Планирование при формировании продукта предприятия в сфере ЖКК.
9. Оценка значимости фактора цены продукта предприятия в сфере ЖКК на современном рынке.



## 10. Обслуживание потребителей в сфере ЖКК: за и против углубления сегментации.

### Деловая игра

Обязательным условием форсайт-сессии является предварительное распределение ролей участников. Над кейсом работает профессиональная команда специалистов:

- тренер (преподаватель)
- 1-2 стратегических консультанта (ведущие представители отраслевого сообщества)
- визуализатор (выбирается из экспертного сообщества кейса)
- экспертное сообщество кейса (формируются команды численностью не более 5 чел.)
- спикер (выбираются из экспертного сообщества кейса)

Форсайт-кейс «Стратегия развития сервиса в ЖКК» предлагает следующие вопросы для обсуждения:

1. Интеграция новых технологий в сферу ЖКК
2. Конкурентная среда и предпринимательство в ЖКК
3. Точки контакта с потребителями
4. Комфортная городская среда и экология
5. Эффективное управление и баланс интересов в ЖКК
6. Построение эффективного диалога с властями
7. Тарифы ЖКХ
8. Энерго и ресурсосбережение
9. Информатизация сферы ЖКХ
10. Работа над имиджем сферы ЖКК

В деловой игре применяется формат стандартной верификации – участникам предложена работа с картами SWOT-анализа, картой мер, итоговой презентацией. Участники работают методом мозгового штурма, используя методы стратегического анализа и визуализации.

Результатом каждого кейса должны стать:

- построение SWOT-анализа отрасли
- построение карты времени с трендами на период до 2025 года
- предложение мер по эффективному развитию отрасли

Форсайт (от англ. foresight – взгляд в будущее, предвидение) – это социальная технология, формат коммуникации, с помощью которой участники договариваются по поводу образа будущего и конкретных действиях.

Форсайт, как метод уже более 30 лет применяют во всем мире. Это действенный инструмент определения стратегий формирования будущего в корпорациях, государственном управлении, науке и развитии гражданского общества. Различные методологии форсайта предназначены для исследования будущего и основаны на стратегическом мышлении, принятии и воплощении стратегических решений. Форсайт-метод расширяет восприятие доступных стратегических возможностей или сферы деятельности, разрабатываемых участниками.

Методика форсайта – проактивная работа в группе, нацеленная на определение ключевых точек развития, способных повлиять на развитие отрасли.

Форсайт основан на следующих принципах:

1. Будущее зависит от прилагаемых усилий, его можно создать.
2. Будущее зависит от решений участников, экспертов и стейкхолдеров.





3. Будущее можно подготовить таким, каким мы хотим его видеть.

**Регламент проведения игры**

<b>10:00 – 10:20</b> Начало работы форсайт-сессии	Вступительное слово о целях форсайт-сессии, специфике каждого кейса, методологии работы, тренерах и стратегических консультантах Формирование команд
<b>10:20</b> Начало работы кейсов	Начало работы команд кейса
<b>11:20-11:30</b> Тренеры объясняют команде правила игры	Определение предмета работы и его границ Фокусировка на задачах кейса. В каждой команде кейса выбирается визуализатор, в чью компетенцию входит фиксация итоговых решений группы в шаблоне презентации. Всем подгруппам кейса предоставляются рабочие материалы. Тренер объявляет всем участникам кейса о назначении рабочих материалов.
<b>11:30-12:30</b> Тренер объясняет метод работы с карточками SWOT-анализа	<b>Карточка «УГРОЗА»</b> Угроза – событие во внешней среде, которое может негативно повлиять на развитие отрасли, замедлить или помешать развитию. В описание угрозы обязательно нужно указывать информацию <i>для кого</i> представляет опасность то или иное событие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточки угроз. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка угроз. При определении угроз можно использовать следующие вопросы: <i>Что угрожает отрасли?</i> <i>Потенциальные внешние угрозы?</i> <i>Какие риски могут быть выявлены?</i> <i>Что может замедлить развитие отрасли?</i> <b>Карточка «ВОЗМОЖНОСТИ»</b> Возможности – события во внешней среде отрасли, которые могут позитивно повлиять на развитие отрасли, стимулировать ее развитие. В описание возможностей обязательно нужно указывать информацию <i>для кого</i> оно актуально. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточки возможностей. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка возможностей. При определении возможностей можно использовать следующие вопросы: <i>Что может стимулировать развитие отрасли?</i> <i>Потенциальные внешние возможности?</i> <i>Какие стимулирующие факторы могут быть выявлены?</i> <i>Что может ускорить развитие отрасли?</i> <b>Карточка «СЛАБЫЕ СТОРОНЫ»</b> Слабые стороны – события в отрасли, которые негативно влияют на ее развитие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточку слабых сторон. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка слабых сторон. При определении угроз можно использовать следующие вопросы: <i>Потенциальные внутренние слабости отрасли?</i> <i>Какие внутренние риски могут быть выявлены?</i>



	<p><b>Карточка «СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ»</b> Сильные стороны – события в отрасли, которые позитивно влияют на ее развитие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточку сильных сторон. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должна быть представлена 1 карточка сильных сторон. При определении сильных сторон можно использовать следующие вопросы: <i>Потенциальные внутренние факторы, стимулирующие развитие отрасли? Какие внутренние ресурсы (потенциал) могут быть выявлены?</i></p>
<p><b>12:30-13:00</b> Работа с карточками технологий (модерирует тренер)</p>	<p>Тренер объявляет о начале работы подгрупп над карточкой «Меры» <b>Карта времени с трендами на период до 2025 года</b> Работа над картой времени с трендами может быть организована двумя способами:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) сначала определяются меры, способствующие развитию отрасли, затем прогнозируются величины показателей, достижение которых обуславливается этими мерами;</li><li>2) прогнозируются величины показателей, исходя из статистического и стратегического анализа, а затем разрабатываются меры, способствующие их достижению.</li></ol> <p>В любом случае на карте времени должны быть отражены прогнозируемые величины основных показателей, характеризующих развитие отрасли на период до 2025 года. <b>Карточка «МЕРЫ»</b> Работа над карточкой «Меры» является следствием разработанного SWOT-анализа. Подгруппа должна сформулировать стратегическое видение мер, способствующих развитию отрасли, использованию возможностей и потенциала, недопущению реализации угроз или минимизации их последствий.</p>
<p><b>13:00-13:30</b> Выработка единого видения</p>	<p>Подгруппы представляют результаты своей работы (карточки SWOT-анализа и карточку «Меры»).</p> <p>Подгруппы и тренеры обсуждают полученные результаты и формируют единое стратегическое видение, выбирая самые актуальные и острые результаты.</p> <p>Из числа участников выбирается визуализатор, который формирует итоговую презентацию решения кейса по шаблону презентации.</p> <p>Из числа участников выбирается (ются) спикер (ы), представляющий (ие) единый взгляд группы на решение кейса перед стратегическими консультантами.</p>
<p><b>13:30-14:00</b> Презентация решения кейса</p>	<p><b>Презентация решения кейса</b> Презентация происходит с участием стратегических консультантов.</p>
<p><b>14:00</b></p>	<p>Заключительное слово модератора форсайт-сессии, подведение итогов</p>

Контрольные задания:

Задание 1. Составить SWOT-анализ развития сферы ЖКК

Задание 2. Составить карту времени с прогнозируемыми трендами развития сферы ЖКК на период до 2025 года. Работа над картой времени с трендами может быть организована двумя способами:

- 1) сначала определяются меры, способствующие развитию отрасли, затем прогнозируются величины показателей, достижение которых обуславливается этими мерами;
- 2) прогнозируются величины показателей, исходя из статистического и стратегического анализа, а затем разрабатываются меры, способствующие их достижению.



В любом случае на карте времени должны быть отражены прогнозируемые величины основных показателей, характеризующих развитие отрасли на период до 2025 года.

Задание 3. Разработка комплекса мер. Меры являются следствием разработанного SWOT-анализа. Каждая Подгруппа должна сформулировать стратегическое видение мер, способствующих развитию отрасли, использованию возможностей и потенциала, недопущению реализации угроз или минимизации их последствий.

### Case-study, разбор конкретных ситуаций

#### Case-study 1<sup>1</sup>

Регион: Нижний Новгород

Субъект: ОАО «Теплоэнерго», ООО «ГПБ-Энергоэффект»

Суть: модернизация котельных, реализация крупнейшего энергосервисного контракта

ОАО «Теплоэнерго» — крупнейший поставщик тепловой энергии в Нижнем Новгороде. На долю предприятия приходится более 50% объема услуг по обеспечению теплом и горячей водой в этом городе.

Основная масса объектов «Теплоэнерго» (157 котельных, 301 тепловой пункт, 1830 км трубопроводов) принадлежит муниципалитету и используется «Теплоэнерго» в рамках договоров аренды. Заметная часть эксплуатируемых объектов выработала свой ресурс, многие из них построены в 1950–1960-х, и износ этих теплоэнергетических «динозавров» составляет 63%.

Самых активов немало: установленная тепловая мощность превышает 2,5 ГВт. Ожидаемая выручка от основной деятельности в 2013 году прогнозируется на уровне 8 млрд рублей. В соответствии со структурой затрат 56% получаемого дохода направляется на закупку ресурсов (топливо, электроэнергия и вода). Из-за относительно низких затрат на энергию компании удастся зарабатывать пусть и символическую, но прибыль. Для сравнения: в Марий Эл или Удмуртии у теплоснабжающих организаций более 80% всех расходов — закупка энергии, так что о прибыли речь не идет.

Но даже наличие прибыли не позволяет нижегородцам закрывать все потребности в инвестициях. Организации коммунального комплекса не могут брать долгосрочные кредиты на обновление фондов, так как рентабельность активов оставляет желать лучшего. На помощь приходят энергосервисные компании, которые берут на себя финансирование и реализацию проектов, связанных с модернизацией. Отличительной особенностью энергосервисного контракта является то, что затраты инвестора возмещаются за счет достигнутой экономии средств, получаемой в результате внедрения новых технологий. Таким образом, отсутствует необходимость в первоначальных затратах или кредитовании.

В 2013 году «Теплоэнерго» заключило энергосервисный контракт с «ГПБ-Энергоэффект» (входит в группу Газпромбанка). Контракт предусматривает модернизацию 16 котельных Нижнего Новгорода суммарной мощностью около 230 МВт. Срок действия контракта — по 2019 год включительно. «ГПБ-Энергоэффект» будет возвращать вложенные в проект средства за счет экономии ресурсов, обеспечиваемой новым оборудованием. Предполагается, что экономия от модернизации составит 300 млн рублей в год. Затраты инвестора будут возмещаться в течение семи лет. После того как срок действия контракта завершится, котельные продолжают приносить «Теплоэнерго» экономию.

В рамках этого контракта полной реконструкции подлежат котельные с максимально изношенным оборудованием, низким уровнем эффективности и высокой себе-

<sup>1</sup> По материалам [http://gkhprim.ru/news/interview/sem\\_luchshikh\\_keysov\\_modernizats/](http://gkhprim.ru/news/interview/sem_luchshikh_keysov_modernizats/)



стоимостью производимого тепла. Реализация проекта обеспечит повышение надежности и качества снабжения теплом жителей Нижнего Новгорода (55 социальных объектов, более 600 жилых домов, в которых проживает около 70 тыс. человек).

Уникальность проекта в том, что в России это первый энергосервисный контракт такого масштаба. При этом решается сразу несколько задач: потребители получают обновленные котельные, надежность и качество услуг вырастут, хотя тарифы останутся прежними. «Теплоэнерго», не вкладывая средств и не наращивая кредиторскую задолженность, получит новые объекты инфраструктуры взамен самых старых и неэффективных.

Проект реализуется в кратчайшие сроки: за летний период 2013 года были выполнены все строительные-монтажные работы, на текущий момент почти все работы по модернизации оборудования 16 котельных завершены, отопительный сезон начат уже на новом оборудовании. В 2013 году «Теплоэнерго» решало серьезную задачу: переход от бесконечного несистемного ремонта и латания дыр к планомерному обновлению оборудования с учетом необходимой модернизации.

В 2013 году компания вышла на показатель замены тепловых сетей 100 км в год (более 5,5% от протяженности эксплуатируемых сетей), что соответствует нормативному темпу перекладки сетей.

Такие примеры говорят о том, что реализация крупных проектов в теплоэнергетике в существующих экономических условиях возможна.

Ознакомьтесь с приведенным материалом. Обоснуйте свое мнение по поводу:

1. Перспектив формирования и развития клиентурных отношений в сегменте B2B и B2C.
2. Оцените, как нововведения могут повлиять на результаты деятельности «Теплоэнерго».
3. Определите какой из элементов сервисной среды в сфере ЖКХ модернизируется? Для какой стадии жизненного цикла услуги он характерен?
4. Каковы перспективы подобных проектов в других секторах сферы ЖКХ?

Конкретная ситуация 1<sup>2</sup>.

Район Куркино входит в состав 8-и районов Северо – Западного административного округа города Москвы. Район занимает территорию в 790 га, в нём насчитывается 13 улиц. Численность проживающего здесь населения составляет порядка 21 тысячи человек. Управление районом осуществляет Управа района Куркино и прочие районные органы власти.

В соответствии с положением «Об Управе района города Москвы» (в ред. Постановления Правительства Москвы от 15.02.2013 N 76–ПП) – Управа района города Москвы – территориальный орган исполнительной власти города Москвы, подведомственный Правительству Москвы.

Управа района во взаимоотношениях с федеральными органами государственной власти, органами исполнительной власти города Москвы, органами местного самоуправления представляет интересы Правительства Москвы в пределах своих полномочий.

В Управе есть сектор жилищной политики, ЖКК, строительства, землепользования, транспорта и связи. Он занимается следующими вопросами:

- гаражные вопросы, эксплуатация (ГСК и АСК на территории района Куркино);

<sup>2</sup> <http://kafgmu.ru/>



- участие в проверках по выявлению большегрузного транспорта и несанкционированных парковках, предоставление отчетов в префектуру;
- переписка по данному вопросу с ОВД района Куркино;
- еженедельный санитарно – экологический объезд территории по выявлению мусора;
- работа с документацией из вышестоящих организаций;
- подготовка ответов на заявления жителей;
- подготовка распоряжений главы управы;
- решение транспортных вопросов;
- решение экологических вопросов;
- взаимодействие с другими организациями и населением на территории района Куркино;
- решение вопросов по устранению аварийных ситуаций;
- проведение конкурсов и аукционов.

Главной проблемой данного кейса является отсутствие единых взглядов на реализацию информационного обеспечения в секторе ЖКК Управы района Куркино города Москвы. Из-за этого часто бывают сбои в процессе работы с информацией. Нет четко сформулированных целей и задач по решению этих вопросов. Нет документа, который закрепил бы это всё юридически.

К наиболее острым проблемам информационного обеспечения сектора ЖКК Управы района Куркино относятся:

- реализация электронного документооборота и применение средств электронно-цифровой подписи при обработке заявки в режиме «одного окна»;
- обеспечение доверия к электронной информации;
- совместное использование баз данных, накопленных в различных ведомствах района;
- поддержка режима «одного окна» 24 часа в сутки без праздничных и выходных дней (24/7/365) через Internet - портал, в том числе обеспечение использования гражданами средств электронно-цифровой подписи, Internet - платежей, платежных пластиковых карточек.
- проблемы в техническом обслуживании отдела ЖКК;
- своевременное предоставление информации касающейся ЖКК населению и организациям в районе.

Беспрецедентные темпы развития и распространения информационных технологий требуют создания целостной системы информационного обеспечения, взаимоувязывающей правовые, оперативные, технологические, организационные, технические и физические аспекты.

Отсутствие единых требований к совершенствованию данных процессов приводит к отсутствию должной отдачи от внедрения информационных технологий в секторе ЖКК Управы района Куркино.

В целях повышения эффективности деятельности сектора ЖКК Управы района Куркино, обеспечения системного подхода к построению электронного правительства района, совершенствования информационного обеспечения сектора, реализации прав граждан и организаций на доступ к информации необходимо создание Концепции информационного обеспечения сектора ЖКК в Управе. Она обеспечит условия соблюдения единых правил (стандартов) создания, описания, классификации



информации, обеспечения единой системы поиска однородной информации по всем информационным ресурсам. Концепция будет определять основные положения для реализации программы «одно окно» сектора ЖКК Управы района Куркино.

Настоящая Концепция будет определять систему взглядов на проблему информационного обеспечения в единой информационной системе организации и представляет собой систематизированное изложение целей и задач информационного обеспечения, а также принципов и способов достижения требуемого уровня информационного обеспечения.

Исходя из анализа данной ситуации на рынке, определите:

1. Основные положения (цель, задачи, состав работ) проекта по решению проблемы, отраженной в тексте.
2. Предложите систему мероприятий по реализации сформулированных основных положений.
3. Какие технологии для использования Вы предложите? Что будет являться контактной зоной? <http://prohotelia.com/wp-content/uploads/2015/07/Hotel-Guest-Satisfaction-Budget.jpg>

### **Индивидуальный / групповой проект**

Индивидуальный / групповой проект выполняется по общей тематике «Проведение сервисного аудита предприятия сферы ЖКК (подразделения или направления его деятельности) и подготовка предложений по совершенствованию сервисной среды». В содержании проекта должны быть аргументированно представлены:

- результаты анализа внешней и внутренней среды предприятия сферы ЖКК, показывающие потребность в сервисном аудите или совершенствовании сервисной среды;
- программа сервисного аудита сервисной среды и процесса обслуживания потребителей предприятия сферы ЖКК и оценка состояния объектов исследования;
- использованные подходы (методы) проектирования сервисной среды;
- предлагаемый синтез элементов сервисной среды;
- предложения по формированию (изменению) клиентурных отношений;
- планирование эффекта влияния на результаты деятельности предприятия сферы ЖКК (подразделения).

### **Перечень оценочных средств для промежуточной аттестации**

#### **Тесты**

1. Цель и задачи клиентурных отношений заключаются в формировании:
  - а) информационного обмена;
  - б) обратной связи;
  - в) построение взаимовыгодных отношений;
  - г) дополнительного сервиса.
2. Сервисная деятельность – это:
  - а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
  - б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
  - в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.



3. В число основных направлений совершенствования сервисной среды включают:

- а) совершенствование разного рода технологий: управленческих, организационных и др.;
- б) ориентир на потребителя, изучение его потребностей и вкусов;
- в) совершенствование типов управления, умножение разновидностей управления сервисными предприятиями.

4. Сервисная трансформация это:

- а) внедрение аутсорсинга;
- б) синтез гуманизированной науки с реальными результатами жизнеобеспечения;
- в) устранение противоречия между технократизмом и гуманизмом;
- г) переход от сервисного сопровождения продукта к формированию управляемой сервисной среде продукта.

5. Этап процесса создания и разработки услуги ЖКК, включающий оценку рынка, анализ спроса, планирование доходов и анализ затрат ....

- а) создание концепции обслуживания потребителей
- б) анализ возможностей производства и сбыта услуг
- в) утверждение проекта сервисной среды
- г) тестирование концепции обслуживания потребителей

6. Этап процесса проектирования сервисной среды в сфере ЖКК, где используют принципы "Формулировка целей и генерирования идей" – это стадия ...

- а) тестирования сервисной среды
- б) стратегического планирования развития сервисной среды
- в) освоения рынка
- г) разработки сервисной среды

7. Функциональная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта:

- а) атмосфере его использования потребителем;
- б) духовной индивидуальности потребителя;
- в) физической индивидуальности потребителя;
- г) текущей моде;
- д) представлениям потребителя о его социальном статусе.

8. Ситуационная диверсификация в ЖКК – это требование соответствия продукта:

- а) текущей моде;
- б) физической индивидуальности потребителя;
- в) духовной индивидуальности потребителя;
- г) атмосфере его использования потребителем;
- д) представлениям потребителя о его социальном статусе.

9. Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания, в т.ч. в контактных зонах:

- а) диаграммное проектирование;



- б) точки соприкосновения;
- в) потребительский сценарий;
- г) программное моделирование;
- д) реинжиниринг.

10. Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- а) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
- б) его применение требует значительных временных затрат;
- в) предполагается использование специализированных программных пакетов;
- г) обязательно требуется значительный опыт работы.

11. Точка соприкосновения это:

- а) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент производства и потребления услуг;
- б) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент оплаты услуги;
- в) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКК и потребителями в момент потребления услуги.

12. Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания в сфере ЖКК:

- а) эффективная интеграция невидимой части услуги;
- б) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
- в) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
- г) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».

13. Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений в сфере ЖКК являются:

- а) сдерживающим фактором;
- б) позитивным фактором;
- в) угрозами;
- г) возможностями.

14. Послепокупочные процессы для организации:

- а) важнее, чем для человека;
- б) шире, чем для человека;
- в) такие же, как и для человека;
- г) по сути они совершенно другие, чем для человека.

15. Покупающий центр организации является:

- а) неформальной группой;
- б) формальной межфункциональной группой;
- в) отделом;
- г) должностью.





16. Аспект культуры сервиса, помогающий понять поведение клиентов для выбора наилучшего варианта (способа) их обслуживания в сфере ЖКК:

- а) эстетический аспект культуры сервиса
- б) технический аспект культуры сервиса
- в) инновационный аспект культуры сервиса
- г) психологический аспект культуры сервиса

17. Укажите корректное определение кастомизации:

- а) формирование уникальной потребительской практики;
- б) индивидуализация сервиса;
- в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

18. Укажите правильное определение индивидуализации:

- а) формирование уникальной потребительской практики;
- б) индивидуализация сервиса;
- в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

19. К методам планирования предпринимательской деятельности в сфере ЖКК, обслуживания потребителей не относят:

- а) технико-экономическое обоснование;
- б) бизнес-планирование;
- в) аналогичное планирование;
- г) оперативное планирование.

20. Выберите правильное определение аутентичности:

- а) стремление потребителей приобретать настоящие, подлинные продукты, отражающие их мировоззрение;
- б) индивидуализация сервиса;
- в) придание продукту характеристик и качеств, отличающих его от аналогичной продукции других фирм с целью повышения конкурентоспособности;
- г) изготовление массовой продукции под конкретный заказ потребителя путем ее комплектации дополнительными элементами или принадлежностями.

21. Установите соответствие видов персонализации продукта:

а) Экспертная	1. выбор внешних атрибутов
б) Модульная	2. возможность выбора клиентом необходимой комплектации из предложенных компанией возможностей (элементов или опций)
в) На уровне внешнего вида	3. продукт создается «под каждого клиента»

22. Установите соответствие уровня продукта и вида персонализации:

а) Ядро продукта	1. Персонализация на уровне сопровождения
------------------	---



б) Дополнительный продукт	2. Персонализация на уровне обслуживания
в) Расширенный продукт	3. Персонализация на уровне внешнего вида
г) Потенциальный продукт	4. Экспертная и модульная персонализация

23. Проектирование сервисной среды в сфере ЖКК с помощью достижений НТП отражает его роль по:

- а) углублению и расширению ассортимента;
- б) развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- в) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- г) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

24. Локальное пространство, где исполнитель услуги ЖКК взаимодействует с потребителем, это:

- а) ателье;
- б) контактная зона;
- в) зал ожидания;
- г) комната для посетителей.

25. Сервисный аудит это:

- а) контроль сервисной деятельности;
- б) вид финансового аудита;
- в) вид маркетингового аудита;
- г) проводимый независимым специалистом (ами) процесс доказательства соответствия фактической сервисной деятельности сервисным стандартам/предлагаемому сервису.

26. Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:

- а) физическая и нематериальная
- б) внешняя и внутренняя
- в) материальная и нематериальная
- г) физическая и ментальная

27. В сервисном аудите процессы сервисной деятельности определяются и группируются:

- а) по стадиями жизненного цикла продукта;
- б) по сервисной среде;
- в) по услугам;
- г) по видам обслуживания.

28. Из каких элементов состоит сервисный аудит:

- а) комплекс правил проведения сервисного аудита;
- б) комплекс правил персонализации продукта;
- в) мотивация линейного персонала;



г) комплекс сервисных стандартов.

29. Установите соответствие этапов сервисного аудита:

а) 1 этап	1. Определение программы сервисного аудита
б) 2 этап	2. Выбор предмета сервисного аудита
в) 3 этап	3. Определение объекта сервисного аудита

30. Появление новых технологий и форматов сбыта ЖКК услуг с помощью НТП отражает его роль по:

- а) углублению и расширению ассортимента;
- б) развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- в) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- г) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

31. Разработка нового оборудования в сфере ЖКК с помощью НТП отражает его роль по:

- а) углублению и расширению ассортимента;
- б) развитию процесса индивидуализации потребностей, обуславливающую технологические новации, позволяющие персонифицировать продукт и предлагать потребителю участвовать в производстве и продаже нужного товара;
- в) созданию возможности разрабатывать новые технологии торговли, которые приносят многообразие в потребительские практики;
- г) созданию гибкого, многофункционального оборудования, возможности которого способствуют и во многом обеспечивают развитие индивидуализированного спроса.

32. Какие методы анализа не используют в сфере ЖКК:

- а) ситуационный анализ;
- б) факторный анализ;
- в) индексный анализ;
- г) морфологический анализ.

33. В основе использования метода и синтеза элементов сервисной среды заложен:

- а) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
- б) логический переход от общего к частному;
- в) логический переход от частного к общему;
- г) метод исследования, характеризующийся выделением и изучением отдельных частей объектов исследования.

34. В основе использования метода анализа состояния сервисной среды заложен:

- а) процесс соединения или объединения ранее разрозненных вещей или понятий в целое или набор;
- б) логический переход от общего к частному;
- в) логический переход от частного к общему;



- г) выделение и изучение отдельных частей объектов исследования.
35. Какой из методов анализа не относится к качественным:
- а) сценарий;
  - б) экспертных оценок;
  - в) морфологических оценок;
  - г) регрессионный анализ.
36. Целью сервисной деятельности в сфере ЖКК является:
- а) удовлетворение потребностей потребителей ЖКК услуг;
  - б) исследование рынка ЖКК услуг;
  - в) производство ЖКК услуг;
  - г) обеспечение аутентичности ЖКК услуг.
37. Какой фактор влияет на качество обслуживания потребителей в сфере ЖКК косвенным образом:
- а) материально-техническая база;
  - б) технология обслуживания;
  - в) рынок труда;
  - г) управление качеством обслуживания.
38. На какой уровне не происходит формирование клиентурных отношений:
- а) когнитивном;
  - б) функциональном;
  - в) прагматическом;
  - г) техническом.
39. Что из нижеперечисленного не является принципом клиентурных отношений в сфере ЖКК:
- а) учет состав и однородность потребителей при проектировании сервисной среды;
  - б) стремление к минимизации стоимости;
  - в) продуманная справочно-информационная политика;
  - г) недостаток информации.
40. Что из нижеперечисленного не способствует улучшению клиентурных отношений в сфере ЖКК:
- а) программы лояльности;
  - б) повышение информационной доступности;
  - в) SMM;
  - г) отсутствие реакции на претензии гостя.

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа по дисциплине «Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе» - закрепить полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания, а также развить навыки в пределах компетенций, на формирование которых направлена дисциплина в соответствии с рабочей программой.



Задачи занятий семинарского типа по дисциплине «Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе»:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;
- развитие способностей к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем;
- повышение готовности к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности;
  - закрепление навыков проведения комплексных исследований рынка услуг ЖКК с использованием современных научных методов.

Занятия семинарского типа включают в себя: заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловую игру, разбор конкретной ситуации, Case-study, презентацию и защиту индивидуальных и групповых проектов, выездные занятия на специализированных выставках, групповые и индивидуальные консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса в сфере ЖКК.

### **Тематика занятий семинарского типа**

Раздел 1. Концепция сервисной среды в жилищно-коммунальном комплексе

#### **Занятие семинарского типа 1**

*Вид занятия семинарского типа:* Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

*Тема занятия:* Сервисная среда в жилищно-коммунальном комплексе как объект анализа и синтеза

*План занятия семинарского типа:*

1. Сервисные технологии современного рынка ЖКК услуг.
2. Эволюция сервисной среды: состав и структура

*Целью занятия семинарского типа является* закрепление знаний теоретических и методологических основ развития ЖКК.

*Практические навыки.*

- развитие навыков абстрактного мышления;
- проведение анализа состояния сервисной среды;
- проведение анализа и оценки сервисной деятельности в сфере ЖКК обслуживания потребителей;
- применение принципа синтеза при развитии сервисной среды.

*Контрольные задания:*

Задание 1. На основании данных таблицы 1 проведите анализ общих трендов развития дорожной индустрии в России. Сформулируйте выводы о направлениях развития. Как они влияют на сервисную среду на уровне региона/муниципального образования? Определите, какие данные (показатели) могут понадобиться для более подробного исследования.



Раздел 1. Концепция сервисной среды в жилищно-коммунальном комплексе

### **Занятие семинарского типа 2**

*Вид занятия семинарского типа:* Круглый стол, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

*Тема занятия:* Вызовы сервисной экономики для ЖКК

*План занятия семинарского типа:*

3. Становление постиндустриальной экономики, ее признаки.
4. Развитие сервисного общества и сервисной экономики.
5. Актуальные направления научных исследований и практических разработок в гостиничном бизнесе в рамках сервисной экономики.

*Целью занятия семинарского типа является* закрепление знаний теоретических и методологических основ развития ЖКК в условиях сервисной экономики.

*Практические навыки.*

- развитие навыков абстрактного мышления;
- проведение анализа состояния сервисной среды;
- проведение анализа и оценки сервисной деятельности в сфере ЖКК обслуживания потребителей;
- применение принципа синтеза при развитии сервисной среды.

*Контрольные задания:*

Задание 1. На основании данных таблицы 1 проведите анализ общих трендов развития дорожной индустрии в России. Сформулируйте выводы о направлениях развития. Как они влияют на сервисную среду на уровне региона/муниципального образования? Определите, какие данные (показатели) могут понадобиться для более подробного исследования.

Раздел 1. Концепция сервисной среды в жилищно-коммунальном комплексе

### **Занятие семинарского типа 3**

*Вид занятия семинарского типа:* Деловая игра

*Тема занятия:* Оценка влияния сервисной среды на результаты деятельности предприятий сферы ЖКК

*План занятия семинарского типа:*

1. Сервисные технологии современного рынка ЖКК услуг.
2. Эволюция сервисной среды: состав и структура

*Целью занятия семинарского типа является* закрепление знаний теоретических и методологических основ развития ЖКК.

*Практические навыки.*

- развитие навыков абстрактного мышления;
- проведение анализа состояния сервисной среды;
- проведение анализа и оценки сервисной деятельности в сфере ЖКК обслуживания потребителей;
- применение принципа синтеза при развитии сервисной среды.

*Контрольные задания:*

Задание 1. На основании данных таблицы 1 проведите анализ общих трендов развития дорожной индустрии в России. Сформулируйте выводы о направлениях развития. Как они влияют на сервисную среду на уровне региона/муниципального образования? Определите, какие данные (показатели) могут понадобиться для более подробного исследования.



Раздел 1. Концепция сервисной среды в жилищно-коммунальном комплексе

**Занятие семинарского типа 4**

*Вид занятия семинарского типа:* Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

*Тема занятия:* Сервисные технологии в сфере ЖКК.

*План занятия семинарского типа:*

1. Сервисные технологии в ЖКК: виды, области применения.
2. Технологии формирования и диверсификации продукта предприятия ЖКК.
3. Технологии формирования и диверсификации обслуживания в сфере ЖКК.



Таблица 1

ДОРОЖНОЕ ХОЗЯЙСТВО ГОРОДОВ И ПОСЕЛКОВ ГОРОДСКОГО ТИПА ПО СУБЪЕКТАМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

	2005			2010			2014			2015		
	Общая протя- женность улиц, проез- дов, набереж- ных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах		Общая протя- женность улиц, проез- дов, набереж- ных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах		Общая протя- женность улиц, проез- дов, набереж- ных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах		Общая протя- женность улиц, проез- дов, набереж- ных, тыс. км	из общей протяженности – протяженность в процентах	
		замощенных частей улиц	с усовер- шен- ствованным покрытием улиц		замощенных частей улиц	с усовер- шен- ствованным покрытием улиц		замощенных частей улиц	с усовер- шен- ствованным покрытием улиц		замощенных частей улиц	с усовер- шен- ствованным покрытием улиц
<b>Российская Федерация</b>	<b>228,4</b>	<b>68,6</b>	<b>58,2</b>	<b>241,1</b>	<b>70,8</b>	<b>58,4</b>	<b>250,5</b>	<b>73,3</b>	<b>59,0</b>	<b>253,9</b>	<b>73,8</b>	<b>58,4</b>
<b>Центральный федеральный округ</b>	<b>50,7</b>	<b>70,6</b>	<b>62,6</b>	<b>56,1</b>	<b>71,1</b>	<b>61,9</b>	<b>58,5</b>	<b>75,9</b>	<b>65,6</b>	<b>59,4</b>	<b>76,1</b>	<b>65,1</b>
Белгородская область	3,0	82,9	80,8	3,4	90,2	89,3	4,0	94,1	89,0	4,4	95,6	91,2
Брянская область	3,2	52,9	50,8	3,4	53,6	50,1	3,6	54,2	48,4	3,6	55,3	48,5
Владимирская область	3,0	70,8	61,3	2,5	70,5	61,0	2,7	69,1	58,3	2,7	66,6	55,5
Воронежская область	3,0	53,6	49,7	4,1	54,0	49,7	4,4	60,2	53,6	4,7	60,0	53,6
Ивановская область	2,9	46,6	31,5	2,9	46,3	30,7	3	49,5	31,3	3,0	50,8	31,4
Калужская область	1,4	77,3	70,5	1,3	75,3	67,6	1,2	78,5	70,3	1,2	77,6	69
Костромская область	1,3	71,3	58,2	1,4	65,3	46,8	1,4	67,2	45,4	1,5	67,7	50,5
Курская область	1,6	61,9	61,2	1,9	68,2	64,8	1,9	71,3	67,3	1,9	73,5	68,2
Липецкая область	1,4	81,9	69,3	1,3	87,3	76,0	1,4	88,2	71,3	1,4	87,8	70,9
Московская область	11,1	73,8	63,4	14,4	72,0	60,5	13,5	79,9	69,9	13,7	79,9	69,8
Орловская область	1,2	65,8	58,7	1,2	72,5	63,5	1,3	74,3	64,9	1,3	75,9	66,0
Рязанская область	1,8	70,3	63,8	1,9	70,6	60,1	2	73,1	58,7	2	72,6	58,5
Смоленская область	1,9	66,6	56,6	2	73,5	58,6	1,9	73,6	59,3	1,9	73	58,9
Тамбовская область	1,8	70,3	59,2	2,1	61,8	53,1	2	76,8	64,7	2	76,4	64,2
Тверская область	3,3	52	41,8	3,7	58,3	46,8	3,6	65,2	47,6	3,7	64,7	47,9
Тульская область	2,2	82,4	65,3	2,2	85,9	68,1	2,5	86,5	64,3	2,5	89,1	49,8
Ярославская область	2,1	74,4	65,3	2	76,3	62,9	2,2	76,2	63,5	2,2	75	60,8
г. Москва	4,5	100	100	4,4	100	100	5,9	100	100	5,8	100	100
<b>Северо-Западный федераль- ный округ</b>	<b>17,5</b>	<b>74,3</b>	<b>65,1</b>	<b>18,4</b>	<b>72,3</b>	<b>61,0</b>	<b>18,4</b>	<b>74,4</b>	<b>62,0</b>	<b>18,4</b>	<b>75,5</b>	<b>61,8</b>





Республика Карелия	1,1	70,6	56,9	1,1	72,6	63,4	1,1	76,2	62,7	1,1	78	59,6
Республика Коми	1,3	80,3	78,5	1,1	70,5	63,7	1,2	75,3	66,4	1,2	75,1	66,1
Архангельская область	1,8	75,3	59,5	1,7	70,3	55,6	1,8	75,4	56,4	1,8	79,6	55,9
в том числе:												
Ненецкий автономный округ	0,1	26,6	18,0	0,1	30,3	27,3	0,1	29,9	26,1	0,1	23,4	12,7
Архангельская область без автономного округа	1,6	79,1	62,7	1,6	72,7	57,3	1,7	79,0	58,8	1,7	83,2	58,7
Вологодская область	1,5	55,5	55,2	1,8	56,9	45,6	1,9	54,5	46,6	1,9	54,3	45,3
Калининградская область	1,4	82,7	69,7	1,5	81,6	65,3	1,5	84,7	68,9	1,5	83,6	67,5
Ленинградская область	3,3	57,2	49,8	3,7	58,6	48,6	3,8	65,1	51,8	3,8	65,9	52,5
Мурманская область	1,0	78,7	70,9	1,0	79,4	70,3	0,5	88,4	73,1	0,3	85,2	76,3
Новгородская область	1,3	65	60,9	1,5	72	57,7	1,5	71,6	58,2	1,6	72,2	57,2
Псковская область	1,7	77,7	57,2	1,8	63,7	47,6	1,9	59,9	45,4	1,9	66,4	47,5
г. Санкт-Петербург	3,1	96,9	88,5	3,2	97,1	89,8	3,3	97,5	89,9	3,4	97,5	90,1
<b>Южный федеральный округ</b>	<b>23,0</b>	<b>68,7</b>	<b>54,5</b>	<b>25,3</b>	<b>72,4</b>	<b>56,6</b>	<b>25,4</b>	<b>77,5</b>	<b>56,4</b>	<b>25,6</b>	<b>77,1</b>	<b>56,2</b>
Республика Адыгея	1,2	88	36,9	1,1	93,7	44,9	1,0	91,9	48,1	1,0	91,2	47,5
Республика Калмыкия	0,4	78	78	0,4	78	78	0,5	46,4	43	0,5	46,3	43,1
Краснодарский край	8,0	66,6	44,3	9	75,2	48,2	8,5	87,7	54,5	8,6	88	54,8
Астраханская область	1,2	78,3	66	1,4	70,9	60,8	1,4	75,8	45	1,4	75,7	44,9
Волгоградская область	4,4	58,2	56,8	5,1	60,6	58,1	5,5	62,1	57,7	5,6	60,4	56,1
Ростовская область	7,8	71,9	63,6	8,3	73,9	64,6	8,5	77,7	61,3	8,5	77,7	61,3
<b>Северо-Кавказский федеральный округ</b>	<b>10,3</b>	<b>68,2</b>	<b>58,3</b>	<b>11,5</b>	<b>71,9</b>	<b>56,3</b>	<b>12,0</b>	<b>77,5</b>	<b>53,5</b>	<b>12,4</b>	<b>78,1</b>	<b>53,5</b>
Республика Дагестан	2,8	44,6	34	2,1	73,3	60,6	2,0	69,4	56,7	2,0	68,7	56
Республика Ингушетия	0,3	27,9	24,4	0,6	38	23	0,6	44,0	29,9	0,6	42,7	30,4
Кабардино-Балкарская Республика	1,6	84,5	46,7	1,1	77,5	65,5	1,2	81,3	51,9	1,3	81,4	52,2
Карачаево-Черкесская Республика	0,3	78,8	53,1	0,4	63,2	36,6	0,7	42,4	31,2	0,7	42,4	32
Республика Северная Осетия - Алания	0,9	68,8	59,3	1	68	56,9	1,3	78,4	58,2	1,3	78,4	58,2
Чеченская Республика	...	...	...	1,3	40	25,7	1,8	82,1	45,7	2,1	78	41,5
Ставропольский край	4,4	79,7	66,6	5	83,9	65,9	4,3	87,8	61,1	4,4	91,7	63,5



<b>Приволжский федеральный округ</b>	<b>51,6</b>	<b>72,6</b>	<b>65,0</b>	<b>53,2</b>	<b>71,9</b>	<b>62,9</b>	<b>54,3</b>	<b>74,1</b>	<b>64,6</b>	<b>54,8</b>	<b>74,6</b>	<b>64,3</b>
Республика Башкортостан	4,8	76,8	70,7	5,6	83,5	78	6,1	87,3	81,5	5,9	89,4	83,2
Республика Марий Эл	0,9	71,9	64,9	1,1	67,7	58,1	1,2	66,5	57,8	1,2	66,3	57,5
Республика Мордовия	1,2	65,6	57	1,2	69,6	65,5	1,4	74	70,5	1,4	76,1	71,8
Республика Татарстан	9,4	82,9	80,1	8	87,4	76,6	7,3	90,5	81,4	7,3	90,9	83,3
Удмуртская Республика	2,3	78,7	72,2	2,2	77,9	70,9	1,9	84,4	74,7	2	84,8	72,9
Чувашская Республика	1,3	75,2	62	1,1	79,8	64,6	1,2	81,4	68,7	1,2	81,3	69,3
Пермский край	5,3	63,5	44,6	5,5	59,8	44,7	6,5	64,4	52,9	6,5	63,6	51,6
Кировская область	3,7	53,9	41,4	3,2	50,2	41,4	3,5	55,1	44,1	3,5	57,6	43,8
Нижегородская область	5,1	72,5	65,8	5,6	76,3	69,3	5,9	79,8	70,6	6,1	80,1	65,8
Оренбургская область	2,9	59,8	54,5	4,1	60,7	51,6	4,1	57,9	47,9	4,2	59	47,6
Пензенская область	2,3	59,6	55,8	3,1	45,1	40,1	2,5	56,1	50,9	2,5	56,3	51,1
Самарская область	5,5	87,4	83,8	5,3	86,3	77	5,2	83,3	68,6	5,2	83,4	68,6
Саратовская область	4,9	66,1	58,4	5	64,8	57,5	5,1	62,9	54,2	5,2	63,5	55
Ульяновская область	2	77,3	64	2,3	70,8	59,3	2,5	72,5	63,4	2,5	72,8	63,6
<b>Уральский федеральный округ</b>	<b>23,3</b>	<b>73,2</b>	<b>61,4</b>	<b>24,9</b>	<b>78,2</b>	<b>63,5</b>	<b>24,3</b>	<b>78,2</b>	<b>61,3</b>	<b>24,5</b>	<b>78,2</b>	<b>61,3</b>
Курганская область	1,7	51	47,6	1,8	52,9	50	1,6	53,4	49,5	1,7	50,5	46,8
Свердловская область	8,4	71,6	55,1	9,2	78,7	61	8,5	77,0	53,7	8,5	77,4	53,5
Тюменская область	6,0	78,2	70,4	6,3	83,7	76,4	6,3	86,0	77,4	6,3	86,1	77,6
в том числе:												
Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	3,3	80,9	72,7	3,3	81,8	72,8	3,3	84,2	75,3	3,3	84,7	76
Ямало-Ненецкий автономный округ	0,8	85,2	80,4	1,1	89,8	81,9	1,0	91,9	83,1	0,9	92,5	83,7
Тюменская область без автономных округов	1,9	70,5	62,0	1,9	83,7	79,5	2,1	86,2	78,2	2,1	85,5	77,5
Челябинская область	7,2	76	64,6	7,7	78,9	58,9	7,9	78,3	59,1	8	78,8	59,7
<b>Сибирский федеральный округ</b>	<b>38</b>	<b>59,7</b>	<b>49,3</b>	<b>37,9</b>	<b>63,2</b>	<b>50,3</b>	<b>39,9</b>	<b>63,2</b>	<b>49</b>	<b>42,1</b>	<b>63,9</b>	<b>45,7</b>
Республика Алтай	0,2	36,8	36,8	0,2	94,7	33,7	0,3	76,2	27,6	0,3	75,3	27,5
Республика Бурятия	1,1	42,5	42,4	1,9	33,3	31,6	1,9	33,8	32,2	1,9	36	32,9
Республика Тыва	0,5	70,3	44,7	0,5	49,2	36,5	0,5	50	36,2	0,5	54	39,2



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 51 из

Республика Хакасия	1,1	56,7	53,9	1,1	64,5	55,3	1,2	67,2	49,8	1,2	65,1	50
Алтайский край	3,1	69,9	59,2	3	68,8	57	3	69,1	56,3	3,1	71,6	54,3
Забайкальский край	3,4	49,4	37,6	3,4	48,8	35,1	3,6	45,3	34,6	3,6	44,8	34,3
Красноярский край	7,9	50,9	44,9	5,3	70	56,1	5,6	70,5	56,2	5,6	72,2	56,6
Иркутская область	5,6	62,9	50,8	5,9	65,6	51,7	6,3	65,5	48,8	6,5	65,4	47,6
Кемеровская область	7	68,2	48,6	7,2	64,5	45,3	8	65,9	41,9	7,9	67,1	42,1
Новосибирская область	3,8	62,5	52,9	4	73,2	61,1	4	72,3	62	5,9	69,6	35,3
Омская область	3	53,4	52,5	4	53,5	51,9	4	54,2	52,2	4,1	54,3	51,9
Томская область	1,3	80,3	70,6	1,4	83,6	65,6	1,5	79,4	67,1	1,5	79,4	67,9
<b>Дальневосточный федеральный округ</b>	<b>14</b>	<b>56,4</b>	<b>37,1</b>	<b>13,8</b>	<b>67,3</b>	<b>41,5</b>	<b>14,3</b>	<b>68,7</b>	<b>41,5</b>	<b>14,5</b>	<b>68,4</b>	<b>40,8</b>
Республика Саха (Якутия)	2,2	40,5	24,3	2,2	57,9	33,7	2,3	54,1	33,7	2,2	54,8	33,2
Камчатский край	0,6	73,6	64,6	0,6	85,4	69,4	0,5	88,6	71,7	0,5	88,7	70,9
Приморский край	4,3	45,3	35,9	4,3	58,7	40,6	4,6	67,6	38,4	4,6	67,8	38,2
Хабаровский край	2,5	98,1	43	2,4	93,7	44,6	2,4	90,6	51	2,4	90,9	51,4
Амурская область	2	48,8	37,5	2,1	61,6	43,2	2,2	61,3	39,1	2,3	59,7	38,2
Магаданская область	0,6	47,5	30,7	0,6	50,6	27,7	0,6	52,1	29,1	0,6	51,3	28,7
Сахалинская область	1,1	41	38,4	1	78,9	46,5	1	83,1	49,5	1	83,3	47,3
Еврейская автономная область	0,6	63,9	46,2	0,6	61,9	44,7	0,6	61,7	44,5	0,7	55,1	36,9
Чукотский автономный округ	0,1	58,6	33,1	0,2	46,8	23,7	0,2	26,8	20	0,2	27	20,2
<b>Крымский федеральный округ</b>	<b>...</b>	<b>...</b>	<b>...</b>	<b>...</b>	<b>...</b>	<b>...</b>	<b>3,3</b>	<b>67,9</b>	<b>51,1</b>	<b>2,1</b>	<b>95,6</b>	<b>77,7</b>
Республика Крым	...	...	...	...	...	...	3,3	67,9	51,1	2,1	95,6	77,7
г. Севастополь	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...



*Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний теоретических и методологических основ сервисных технологий в сфере ЖКК.*

*Практические навыки.*

- развитие навыков абстрактного мышления;
- построения организационных структур и механизмов сервисной, предпринимательской деятельности;
- определения факторов формирования эффективных клиентурных отношений;
- обоснование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности;
- применение принципа синтеза при развитии сервисной среды.

*Контрольные задания:*

Задание 1. Ознакомьтесь со статьей «Коттеджные поселки и их обслуживание». Сформулируйте выводы об особенностях состава сервиса коттеджных поселках, используемых ими технологиях, о перспективах развития этого сегмента в Московской области.

*Коттеджные поселки и их обслуживание*

<http://www.mosstroi.ru/stati/raznoe/kottedzhnye-poselki-i-ix-obsluzhivanie.html>

*В наши дни коттеджные поселки оснащены почти всем необходимым для автономной полноценной комфортной жизни за чертой города. Это электричество, водопровод, асфальтированные дороги, канализация, Интернет, телефонные линии, спутниковое и кабельное телевидение, а также целый ряд других объектов инфраструктуры, уже ставших нормой для каждого жителя мегаполиса. Но все подобные коммуникации требуют своевременного и качественного обслуживания. А это доступно не всем жителям коттеджных поселков. В некоторых коттеджных поселках организована исключительно уборка мусора и охрана. Зачастую загородные домовладельцы решают проблемы, связанные с обслуживанием коттеджных поселков, собственными силами, прибегая к услугам определенных компаний, отвечающих за каждую коммунальную или инженерную сферу отдельно. Все это весьма неудобно и не способно удовлетворить потребности занятого современного человека.*

*Однако по прогнозам экспертов ситуация в этой сфере вскоре нормализуется. Ведь из-за стремительного роста количества коттеджных поселков, растёт и конкуренция, и следствием этого являются позитивные изменения в сфере обслуживания коттеджных поселков. К примеру, многие застройщики решают вопросы жизнеобеспечения коттеджных комплексов непосредственно на стадии проектирования, избавляя их от множества дальнейших проблем.*

*Основное и дополнительное обслуживание коттеджных поселков*

*Вся сфера обслуживания коттеджных поселков подразделяется на две составляющих: инженерно-бытовое обслуживание и сфера сервиса и управления.*

*Инженерно-бытовое обслуживание подразумевает возведение и слежение за основными инженерными коммуникациями (газ, электричество, водопровод и т.п.), утилизацию и вывоз мусора, генеральную уборку территории, обслуживание очистных и инженерных систем, питьевых источников, слежение за освещением дорог и т.д.*

*Сфера сервиса и управления состоит непосредственно из инфраструктуры коттеджного поселка. Помимо базового перечня услуг в поселке могут быть востребованы дополнительные услуги,*



которые являются значительным плюсом для любого населенного пункта. Поселок в экономичном варианте, как правило, обеспечивается лишь зданием, в котором находятся дежурные сантехни-ки-электрики и администрация, в то время как остальные услуги будут оказаны в ближайших населенных пунктах. Однако уже сегодня часто размещаются на территории множества коттеджных поселков и некоторые другие объекты инфраструктуры: спортивная и детская площадки, продуктовый магазин, ресторан, кафе или аптека и даже фитнес-клуб.

Дополнительные услуги могут включать в себя предоставление разнообразных удобств для проживающих: к примеру, услуги гувернантки, няни, наличие транспорта для жителей поселка, уборка коттеджей, доставка продуктов. Все это повлияет на стоимость обслуживания коттеджных поселков.

#### *Прогнозы и перспективы коттеджных посёлков*

При анализе развивающегося рынка загородной недвижимости, специалисты делают вывод о том, что в будущем обслуживание коттеджных поселков приблизится к европейским образцам проживания за городами. Согласно прогнозам экспертов, в ближайшие годы обслуживание коттеджных поселков будет производиться обособленной структурой рынка управления. Удобство возникновения данной системы очевидно, так как организовать службу обслуживания и управления на отдельном участке гораздо проще, чем производить масштабные работы на территории пригородов крупного города.

Многие застройщики уже сейчас при проектировке объектов предусматривают в собственном плане полную систему жизнеобеспечения и развития коттеджного поселка, вплоть до регламента проведения отделочных работ и кодекса проживания в поселке.

В последнее время в коттеджных поселках все чаще располагаются разнообразные коммерческие объекты: бассейны, тренажерные залы, кафе, рестораны, бары. Их могут использовать как люди, проживающие в поселке, их гости, а также туристы. Подобные объекты могут приносить значительно коммерческую прибыль, позволяя снизить расходы местных жителей на обслуживание коттеджного поселка и содержание домов.

### Раздел 1. Концепция сервисной среды в жилищно-коммунальном комплексе

#### **Занятие семинарского типа 5**

*Вид занятия семинарского типа:* деловая игра «Форсайт-сессия «Стратегия будущего».

*Тема занятия:* Современные тренды развития сервисной среды в сфере ЖКК: технологии и проекты

*План занятия семинарского типа:*

Распределение ролей (тренер, консультанты, визуализатор, экспертное сообщество, спикер)

Обсуждение вопросов форсайт-кейса «Стратегия развития сервиса в ЖКК»:

1. Интеграция новых технологий в сферу ЖКК
2. Конкурентная среда и предпринимательство в ЖКК
3. Точки контакта с потребителями
4. Комфортная городская среда и экология
5. Эффективное управление и баланс интересов в ЖКК
6. Построение эффективного диалога с властями
7. Тарифы ЖКК
8. Энерго и ресурсосбережение
9. Информатизация сферы ЖКК



## 10. Работа над имиджем сферы ЖКК

*Целью занятия семинарского типа является* закрепление представлений о трендах развития сервисной составляющей сферы ЖКК и их влиянии на состояние отрасли.

*Практические навыки.*

- абстрактного мышления;
- анализа и синтеза;
- обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

*Контрольные задания:*

Задание 1. Составить SWOT-анализ развития сферы ЖКК.

Задание 2. Составить карту времени с прогнозируемыми трендами развития ЖКК на период до 2025 года. Работа над картой времени с трендами может быть организована двумя способами:

- 1) сначала определяются меры, способствующие развитию отрасли, затем прогнозируются величины показателей, достижение которых обуславливается этими мерами;
- 2) прогнозируются величины показателей, исходя из статистического и стратегического анализа, а затем разрабатываются меры, способствующие их достижению.

В любом случае на карте времени должны быть отражены прогнозируемые величины основных показателей, характеризующих развитие отрасли на период до 2025 года.

Задание 3. Разработка комплекса мер. Меры являются следствием разработанного SWOT-анализа. Каждая Подгруппа должна сформулировать стратегическое видение мер, способствующих развитию отрасли, использованию возможностей и потенциала, недопущению реализации угроз или минимизации их последствий.

Раздел 1. Концепция сервисной среды в жилищно-коммунальном комплексе

### **Занятие семинарского типа 6**

*Вид занятия семинарского типа:* Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций

*Тема занятия:* Методы исследования потребностей потребителей услуг ЖКК.

*План занятия семинарского типа:*

1. Case-study B2C сектор сферы ЖКК.
2. Case-study B2B сектор сферы ЖКК.
3. Case-study Сервисный аудит предприятия сферы ЖКК.

*Целью занятия семинарского типа является* развитие навыков исследования потребностей услуг ЖКК.

*Практические навыки:* обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

*Контрольные задания:*

Задание 1. Обоснуйте выбор формы и методов предоставления услуги ЖКК (по выбору) при на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности для жителя многоквартирного дома/для жителя коттеджного поселка.

Задание 2. Опишите процесс проектирования услуги ЖКК (по выбору) при на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности для жителя многоквартирного дома/для жителя коттеджного поселка.



## Раздел 2 Формирование сервисной среды в сфере ЖКК

### Занятие семинарского типа 7

*Вид занятия семинарского типа:* разбор конкретной ситуации, коллоквиум

*Тема занятия:* Обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги ЖКК в условиях сервисной экономики..

*План занятия семинарского типа:*

1. Понятие качества сервиса в ЖКК.
2. Подходы к проектированию обслуживания в сфере ЖКК.
3. Параметры и методы оценки качества сервиса в сфере ЖКК.
4. Сервисные стратегии сферы ЖКК.

*Целью занятия семинарского типа является* закрепление навыков оценки качества сервиса в сфере ЖКК и применения методов проектирования обслуживания.

*Практические навыки.*

- разработка организационных подходов в сервисной, предпринимательской деятельности;
- формирование клиентурных отношений;
- проектированию контактной зоны для работы с потребителем;
- обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

*Контрольные задания:*

Задание 1. Ознакомьтесь с информацией о Петровском коттеджном поселке. Какой сервис был заложен на этапе проектирования продукта? Какие новые сервисные технологии понадобятся для развития продукта? Какой из методов проектирования обслуживания целесообразно использовать при планировании сервиса для такого объекта?

*Петровский коттеджный посёлок*

<http://villageguide.ru/poselki/kottedzhnye-poselki/petrovskiy/>

*Всего в 15 километрах от МКАД, или в нескольких минутах езды от Москвы, в живописном уголке природы расположен коттеджный посёлок «Петровский». Опушка хвойного леса, озеро, рядом две реки, чистый воздух – даже не верится, что совсем рядом мегаполис.*

*Добираться к нему очень удобно – сразу можно ехать по трём путям: Ильинскому шоссе, Рублёво-Успенскому и Новорижскому. В ближайшей транспортной доступности находится Жуковка, с её обширной инфраструктурой.*

*На 60 гектарах территории, возведено 180 домовладений премиум-класса: 90 коттеджей, 50 дуплексов, 40 таунхаусов. Здесь есть всё для комфортной жизни и отдыха на лоне природы: хорошо развитая инфраструктура, качественные коммуникационные системы, газ, интернет, московский телефон.*

*Самыми востребованными в КП «Петровский» оказались таунхаусы. Они рассчитаны на семью из трёх - пяти человек. Сооружение спланировано не только для комфортного проживания семьи, но и приёма гостей.*

*Коттеджи выстроены на площади не менее 12 соток. Есть здания, выполненные «под ключ», есть - под чистовую отделку. Они приглашают тех, кто хочет самостоятельно реализовать свой дизайнерский проект. Здесь предоставлена возможность выбрать дом по вкусам и материальным возможностям.*

*Все строения добротные, возведены по индивидуальным проектам из кирпича, с монолитным перекрытием, отличаются архитектурными особенностями. Многие сразу готовы к заселению,*



так как сделаны «под ключ».

*Чтобы провести здесь лето или жить, не обязательно покупать понравившееся строение, его можно арендовать на длительный срок: с мебелью, бытовой техникой.*

*Здесь есть более, чем всё необходимое для комфортной жизни и отдыха: - Качественное медицинское обслуживание. Местная поликлиника предлагает все виды диагностики и лечения для жильцов посёлка. В любое время суток можно вызвать скорую помощь и участкового врача. Поблизости много частных медицинских заведений, а также санаторий с высококвалифицированными врачами и новейшей диагностической аппаратурой.*

*- Образование. В посёлке есть собственные детский сад и школа, в которых: отличная инфраструктура, профессиональные коллективы воспитателей и преподавателей, качественная база.*

*- Спорт. Непосредственно в селении, есть специализированный спортивный центр, с бассейном и огромным количеством услуг. Поблизости – ещё много спортивных комплексов, где можно заниматься любым видом спорта.*

*- Отдых. На берегу озера – зона отдыха. В посёлке – гостиница, аквапарк, боулинг, салон красоты, солярий, рестораны, кафе, русская баня, финская сауна, детская комната, детский клуб.*

*Можно заниматься плаванием, аквааэробикой, принять гидромассаж в джакузи.*

*- Магазины. На территории КП «Петровский», а также в округе, много магазинов и торговых центров, где можно купить всё необходимое. В 3-х км от него расположен ТЦ «Бирюза», продуктовый супермаркет которого работает круглосуточно. Продуктовый рынок «Петровский» - в семи километрах, ТЦ «Глобус»(немецкий аналог Ашан) с фирменным рестораном быстрого питания, магазинами и сервисами – в девяти.*

*- Охрана. Коттеджный посёлок «Петровский» охраняется круглосуточно. Въезд на территорию – только через контрольно – пропускные пункты, которые установлены на всех подъездах. Постоянно ведётся видеонаблюдение.*

*Количество домовладений*

*90 коттеджей, 50 дуплексов, 40 таунхаусов*

*Материал строительства*

*Статус земли*

*Индивидуальное жилищное строительство (ИЖС)*

*Коммуникации*

*Электричество*

*Газ*

*Водоснабжение*

*Канализация*

*Телефон*

*Интернет*

*Охрана*

*Ландшафт: лес, река*

Раздел 2. Формирование сервисной среды в жилищно-коммунальном хозяйстве

### **Занятие семинарского типа 8**

*Вид занятия семинарского типа: Семинар – опрос, заслушивание и обсуждение докладов / презентаций*

*Тема занятия: Проведение сервисного аудита в сфере ЖКК*

*План занятия семинарского типа:*

1. Развитие сервисного общества и сервисной экономики.
2. Актуальные направления научных исследований и практических разработок в гостиничном бизнесе в рамках сервисной экономики.
3. Сервисные технологии современного рынка ЖКК услуг.
4. Эволюция сервисной среды: состав и структура

*Целью занятия семинарского типа является закрепление знаний теоретических и*





методологических основ проведения сервисного аудита в сфере ЖКХ.

*Практические навыки.*

- развитие навыков абстрактного мышления;
- проведение анализа состояния сервисной среды;
- проведение анализа и оценки сервисной деятельности в сфере ЖКХ обслуживания потребителей;
- применение принципа синтеза при развитии сервисной среды.

*Контрольные задания:*

Задание 1. На основании данных таблицы 1 проведите анализ общих трендов развития дорожной индустрии в России. Сформулируйте выводы о направлениях развития. Как они влияют на сервисную среду на уровне региона/муниципального образования? Определите, какие данные (показатели) могут понадобиться для более подробного исследования.

Раздел 2. Формирование сервисной среды в жилищно-коммунальном хозяйстве

### **Занятие семинарского типа 9**

*Вид занятия семинарского типа:* коллоквиум, коллоквиум - презентация и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов

*Тема занятия:* Развитие сервисной среды в сфере ЖКК.

*План занятия семинарского типа:*

1. Сервисная среда в сфере ЖКК: состав, исходные данные для проектирования и развития.
2. Динамика потребностей целевых сегментов.
3. Диверсификация ЖКК сервиса.
4. Разработка программы и методов проведения сервисного аудита в сфере ЖКК.
5. Презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов.

*Целью занятия семинарского типа является развитие навыков оценки и проектирования сервисной среды в сфере ЖКК.*

*Практические навыки:* обоснование и проектирование новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности.

*Контрольные задания:*

Задание 1. Используя материалы лекции, составьте программу сервисного аудита предприятия сферы ЖКК (подразделения). Обоснуйте выбор методов проведения сервисного аудита и разработайте их инструментарий.

Задание 2. Используя результаты проведенного Вами сервисного аудита (в соответствии с заданием 1), определите направления развития сервисной среды предприятия сферы ЖКК (подразделения), а также потребности в новых и усовершенствованных технологиях.



## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

### **8.1. Основная литература**

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-012633-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087046> (дата обращения: 06.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> (дата обращения: 06.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 06.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Купельский, С. А. Использование облачных сервисов: Учебно-методическое пособие / Купельский С.А., - 2-е изд., стер. - Москва :Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 136 с. ISBN 978-5-9765-3147-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/948100> (дата обращения: 06.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24346. - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1324018> (дата обращения: 06.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>
3. Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.ру»: <http://www.glossary.ru/>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: <https://cyberleninka.ru/>

### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам**

1. Microsoft Windows;
2. Microsoft Office;



3. База данных реестров ЖКХ «ГИС ЖКХ: Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства» [профессиональная база данных]: <https://giszhkh.ru/>
4. Документы и нормативные акты ЖКХ РФ [профессиональная база данных]: <https://жкхпортал.рф>
5. ЖКХ-Сервис. Информационный портал по ЖКХ [информационно-справочная система]: <http://zhkh-service.ru>
6. Реформа ЖКХ [информационно-справочная система]: <https://www.reformagkh.ru/>

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

### *Занятия лекционного типа.*

*Лекция-дискуссия* - это учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера, а также совокупностью вопросов для совместного обсуждения группой обучающихся и преподавателя. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, стимулирование дискуссии, высказывания собственного мнения, поиск аргументации, краткие выводы.

*Проблемная лекция* характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

### *Занятия семинарского типа.*

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.



Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-дискуссий/круглых столов, семинаров-собеседований, а также практических занятий в форме выполнения конкретных практических заданий, а также ролевой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

#### ***Самостоятельная работа обучающихся.***

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студен-

тов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студен-

тов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к дискуссии,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины «Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удоб-



нее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку управление гостиничным бизнесом развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.



### 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Технологии и управление сервисной средой в жилищно-коммунальном комплексе» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование Доска;
Занятия семинарского типа	учебные аудитории, специализированная учебная мебель ТСО: переносное видеопроекционное оборудование Доска;
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" Доска помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Интерактивная доска