



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы сервиса
Протокол № 3 от «10» октября 2022г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1. 0.7 ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ
КОМПЛЕКСЕ***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – про-
граммы *магистратуры*

по направлению подготовки: 43.04.01 «Сервис»

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

Квалификация: *магистр*

Год начала подготовки: 2023

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>доцент Филимонов С.Л.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		<i>Лист 2 из 25</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе» относится к обязательной части первого блока программы магистратуры 43.04.01 Сервис.

Изучение данной дисциплины базируется на знании иностранного языка в сфере профессиональных коммуникаций, технологий профессиональных коммуникаций в сервисе, современных методов исследований, современных подходов к организационно-управленческой деятельности.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОПК-3 - способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-3.1. (Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества), ОПК-3.2. (Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон).

ОПК-4 - способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-4.1. (Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса), ОПК-4.2. (Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса), ОПК-4.3. (Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с оптимизацией управляющих, операционных и поддерживающих бизнес-процессов, функционирующих в сфере управления недвижимостью, и содержит два раздела.

Первый раздел «Бизнес – процессы управления МКД» раскрывает состав и понятия БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, системные, управляющие, и развития), особенности данных бизнес-процессов и факторы, определяющие их эффективность.

Второй раздел «Моделирование и оптимизация бизнес – процессов управления МКД» предполагает овладение навыками поиска путей построения и оптимизации бизнес-процессов, в т.ч. при разработке внутренних локальных актов (положений, регламентов, инструкций, стандартов организации), а также стратегий, планов и программ развития организации.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов. Преподавание дисциплины заочной формы обучения ведется на 2 курсе в 4 семестре. По плану предусмотрено проведение учебных занятий следующих видов: лекций 6 часов, в том числе проблемные лекции, лекции-презентации; занятий семинарского типа 12 ча-



сов - коллоквиума, деловых игр, решение кейсов, разработка кейсов, индивидуальных и групповых проектов; самостоятельной работы обучающихся 194 часа, групповые консультации 2 часа, промежуточная аттестация 2 часа – зачет с оценкой.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме семинара, выполнение практических работ, устного опроса и разработки регламентов (БП) / (индивидуальный проект); промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой, проведение которого предусматривает контрольные задания в виде тестирования и устного ответа.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при подготовке к государственной итоговой аттестации.

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-3	Способность разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
2	ОПК-4	Способность разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в жилищно-коммунальном комплексе» относится к обязательной части первого блока программы магистратуры 43.04.01. Сервис.

Изучение данной дисциплины базируется на знании основ управления недвижимостью, технологий профессиональных коммуникаций при оказании услуг и выполнении работ при управлении объектами жилой недвижимости, современных методов исследова-



ний, современных подходов к организационно-управленческой деятельности. Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при подготовке и защите ВКР.

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 / 216 зачетные единицы/ акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр
			4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	22	22
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	6	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Семинары	1	1
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	11	11
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	2	2
		зач. с оц.	зач. с оц.
2	Самостоятельная работа обучающегося	194	194
4	Общая трудоемкость час	216	216
	з.е.	6	6



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

Для заочной формы обучения

номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС		
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
	1. Бизнес – процессы управления МКД	1.1. Понятия БП. Состав БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, управляющие, развития).	1	Лекция-презентация				1	Семинар	-	-			14	Изучение теоретическо-го материала дисциплины. Изучение НПА по дисциплине. Подготовка к занятиям семинарского типа.



номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения										СРС, академических часов	Форма проведения СРС
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, академических часов	Форма проведения консультации			
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов			Форма проведения лабораторной работы		
		1.2. Способы описания БП. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.	1	Проблемная лекция	2	Семинар. Устный опрос. КТ 1	-	-	-	-	-	30	Изучение теоретического материала дисциплины. Изучение НПА по дисциплине. Подготовка к занятиям семинарского типа.	
		1.3. Построение функциональной структуры БП и ее оптимизация. Структура БП по аналогии со структурой профессионального стандарта	1	Проблемная лекция	2	Практическое занятие. Устный опрос. КТ-2	-	-	-	-	-	30	Подготовка к текущей аттестации	



номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
		1.4. Системный бизнес-процесс при предоставлении ЖКУ	1	Проблемная лекция	2	Практическое занятие.	-	-	-	-			30	Изучение теоретического материала дисциплины. Изучение НПА по дисциплине. Подготовка к занятиям семинарского типа.
	2. Моделирование и оптимизация бизнес – процессов управления МКД	2.1. Выбор способа моделирования. Алгоритм создания и оптимизации БП. Механизм запуска БП	0,5	Проблемная лекция	2	Практическое занятие. Устный опрос КТ-3			-	-			30	Подготовка к текущей аггестации



номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практическое занятие	Форма проведения занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
		2.2. Методология определения обязательных требований действующего законодательства	1	Проблемная лекция	1	Практическое занятие.	-	-	-	-			30	Изучение теоретического материала
		2.3. Обоснование необходимости разработки и внедрения бизнес-процессов. Ожидаемый эффект от внедрения стандарта организации	0,5	Проблемная лекция	2	Разработка регламента (БП)/ индивидуальный проект КТ-4	-	-	-	-	2	групповая консультация	30	Подготовка к текущей аттестации
Промежуточный контроль			2											



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

Для самостоятельной работы по дисциплине на заочной форме обучения обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	<p>Раздел 1. Бизнес – процессы управления МКД</p> <p>Тема 1.1. Понятия БП. Состав БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, управляющие, развития) - 14 часов (заочная форма обучения)</p> <p>Тема 1.2. Способы описания БП. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов - 30 часов (заочная форма обучения)</p> <p>Тема 1.3. Построение функциональной структуры БП и ее оптимизация. Структура БП по аналогии со структурой профессионального стандарта - 30 часов (заочная форма обучения)</p> <p>1.4. Системный бизнес-процесс при предоставлении ЖКУ - 30 (заочная форма обучения)</p>	<p>Основная литература</p> <p>1. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».</p> <p>2. Постановление Правительства РФ от 13 августа 2006г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».</p> <p>3. Антикризисное бизнес-регулирование: Монография / В.М.Распопов, Е.В.Арсенова и др.; Под ред. проф. А.Н. Ряховской; Финансовый университет при Правительстве РФ. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2021. - 240 с. ISBN 978-5-9776-0247-1. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=368363</p> <p>4. Джесутасан, Р. Реинжиниринг бизнеса: как грамотно внедрить автоматизацию и искусственный интеллект / Равин Джесутасан, Джон Будро ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 280 с. - ISBN 978-5-96142-704-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1077957 (дата обращения: 08.02.2023). – Режим доступа: по подписке.</p> <p>5. Долганова, О. И., Бизнес-процессы: анализ, моделирование, технологии совершенствования : учебник / О. И. Долганова. — Москва : КноРус, 2022. — 323 с. — ISBN 978-5-406-09453-2. — URL:https://book.ru/book/943119 (дата обращения:</p>
2	<p>Раздел 2. Моделирование и оптимизация бизнес – процессов управления МКД</p> <p>2.1. Выбор способа моделирования. Алгоритм создания и оптимизации БП. Механизм запуска БП - 30 часов (заочная форма обучения)</p> <p>2.2. Методология определения обязательных требований действующего законодательства - 30 часов (заочная форма обучения)</p> <p>2.3. Обоснование необходимости разработки и внедрения бизнес-процессов. Ожидаемый эффект от внедрения стандарта организации - 30 часов (заочная</p>	



форма обучения)	<p>ния: 08.02.2023). — Текст : электронный. Дополнительная литература</p> <p>1. Стратегический контроллинг: Учебное пособие / В.Б. Ивашкевич. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2018. - 216 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0260-0. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=371091</p> <p>2. Основы цифровой экономики и трансформации бизнеса : учебник / Ю. Ю. Костюхин, Г. В. Тимохова, О. Т. Шипкова [и др.] ; под ред. Е. Ю. Сидоровой. — Москва : КноРус, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-406-10523-8. — URL:https://book.ru/book/947610 (дата обращения: 08.02.2023). — Текст : электронный. Гумерова, Г. И., Управление инновационными преобразованиями в условиях цифровой трансформации бизнеса : учебное пособие / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — Москва : КноРус, 2022. — 242 с. — ISBN 978-5-406-08952-1. — URL:https://book.ru/book/942418 (дата обращения: 08.02.2023). — Текст : электронный.</p>
-----------------	--



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-3	Способность разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере				
		ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Раздел 1	Теоретические основы управления качеством услуг в сервисе	Разрабатывать системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном комплексе	Навыками внедрения в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы
ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы	Оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации жилых зданий, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон		Навыками оценивания качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации жилых зданий		
2	ОПК-4	Способность разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса				
		ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	Все разделы	Технологии маркетинговых исследований рынка в сфере услуг	Применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	Навыками работы с каналами распределения сервисного продукта
ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по	Маркетинговые инструменты в сфере сервиса; иннова-	Модернизировать товарную политику в сфере услуг		Навыками планирования, организации и контроля марке-		



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

СМК РГУТИС

Лист 12 из

№ 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
		разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса		ции ценообразования в сфере сервиса	тинговой деятельности на предприятии сферы сервиса	
		ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет		маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	навыки внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере оказания дополнительных платных услуг	



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 теоретических основ управления качеством услуг в сервисе; основных положений системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы.</p> <p>Умение разрабатывать системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном комплексе; оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации жилых зданий, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p> <p>Владение навыками навыками внедрения в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы.</p> <p>Навыками оценивания качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации жилых зданий</p>	<p>Семинар, выполнение практических работ, устный опрос, разработка регламента (БП)/(индивидуальный проект)</p>	<p>Студент демонстрирует знание теоретических основ управления качеством услуг в сервисе; основных положений системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы.</p> <p>Студент демонстрирует умение разрабатывать системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном комплексе; оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации жилых зданий, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p> <p>Студент демонстрирует владение Навыками внедрения в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы.</p> <p>Навыками оценивания качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации жилых зданий</p>	<p>Закрепление способности разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p>
<p>Знание технологии маркетинговых исследований рынка в сфере услуг; маркетинговых инструментов в сфере сервиса; инновации ценообразования в сфере сервиса; маркетинговые стратегии и программы в деятельность</p>	<p>Семинар, выполнение практических работ, устный опрос, разработка регламента (БП)/(индивидуальный проект)</p>	<p>Студент демонстрирует знание технологии маркетинговых исследований рынка в сфере услуг; маркетинговых инструментов в сфере сервиса; инновации ценообразования в сфере сервиса маркетинговые стратегии</p>	<p>Закрепление способности разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса</p>



<p>организаций в сфере сервиса.</p> <p>Умение применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса; модернизировать товарную политику в сфере услуг разрабатывать маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере оказания дополнительных платных услуг.</p> <p>Владение навыками работы с каналами распределения сервисного продукта; навыками планирования, организации и контроля маркетинговой деятельности на предприятии сферы сервиса; навыками внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере оказания дополнительных платных услуг</p>		<p>и программы в деятельность организаций в сфере сервиса.</p> <p>Студент демонстрирует умение применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса; модернизировать товарную политику в сфере услуг разрабатывать маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере оказания дополнительных платных услуг.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками работы с каналами распределения сервисного продукта; навыками планирования, организации и контроля маркетинговой деятельности на предприятии сферы сервиса; навыками внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере оказания дополнительных платных услуг</p>	
--	--	---	--

«Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации»

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

Средство оценивания – разработка регламента (БП)/ (индивидуальный проект).

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов.

Предел длительности контроля	3 дня
Критерии оценки	– были сформированы все законодательные требования, относящиеся к теме задания; – требования действующего законодательства структурированы в виде последовательности меро-



	<p>приятый;</p> <ul style="list-style-type: none">– были использованы дополнительные источники информации при выполнении задания;– регламент/БП построен в виде таблицы или блок-схемы;– регламент/БП построен логически и учитывает все требования действующего законодательства;- регламент/БП должен легко восприниматься потенциальными пользователями;– регламент/БП не содержит пробелов и конфликтных ситуаций;- оптимальность регламента/БП.
Показатели оценки 1-3 КТ	мах 10 баллов
9-10 баллов	Построенный БП соответствует всем критериям оценки.
7-8 баллов	Построенный БП сложно воспринимается исполнителями.
5-6 баллов	Построенный БП не содержит полный набор обязательных требований действующего законодательства.
3-4 балла	В БП отсутствует логическая последовательность обязательных мероприятий. БП плохо структурирован.
1-2 балла	БП содержит пробелы и конфликтные ситуации.
Показатели оценки 4 КТ	мах 15 баллов
14-15 баллов	Построенный БП соответствует всем критериям оценки.
12-13 баллов	Построенный БП сложно воспринимается исполнителями.
10-11 баллов	Построенный БП не содержит полный набор обязательных требований действующего законодательства.
8-9 баллов	В БП отсутствует логическая последовательность обязательных мероприятий.
6-7 баллов	БП плохо структурирован.
4-5 баллов	БП содержит пробелы и конфликтные ситуации.
2-3 балла	БП содержит большое количество текста
1 балл	БП содержит большое количество недостатков.

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последователь-	<ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополни-



«5»	<p>ности;</p> <ul style="list-style-type: none">– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<p>тельной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none">– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но пока-	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного



«3»	<p>зано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</p> <ul style="list-style-type: none">– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы	<ul style="list-style-type: none">– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	Оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний

Средство оценивания – выполнение контрольных заданий (устный ответ)

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в опреде-	<ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания программного материала,



<p>«5»</p>	<p>ленной логической последовательности;</p> <ul style="list-style-type: none">– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<ul style="list-style-type: none">– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
<p>«3»</p>	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теорети-



	<ul style="list-style-type: none">– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы	<p>ческие знания для анализа практических ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none">– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	Оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

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

Критерии оценки	Количество баллов
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	3-4 балла, если (30 – 49)% правильных ответов
	1-2 балла, если (10 – 29)% правильных ответов

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



1.2. Способы описания БП. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.	Семинар. Устный опрос. КТ 1	Защита выполняется в аудитории на практическом занятии. Результаты работы оцениваются в соответствии со шкалой оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов. Контрольная точка 1 (10б)
1.3. Построение функциональной структуры БП и ее оптимизация. Структура БП по аналогии со структурой профессионального стандарта	Практическое занятие. Устный опрос. КТ-2	Защита выполняется в аудитории на практическом занятии. Результаты работы оцениваются в соответствии со шкалой оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов. Контрольная точка 2 (10б)
2.1. Выбор способа моделирования. Алгоритм создания и оптимизации БП. Механизм запуска БП	Практическое занятие. Устный опрос КТ-3	Защита выполняется в аудитории на практическом занятии. Результаты работы оцениваются в соответствии со шкалой оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов. Контрольная точка 3 (10б)
2.3. Обоснование необходимости разработки и внедрения бизнес-процессов. Ожидаемый эффект от внедрения стандарта организации	Разработка регламента (БП)/ (индивидуальный проект) КТ-4	Защита выполняется в аудитории на практическом занятии. Результаты работы оцениваются в соответствии со шкалой оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке бизнес – процессов. Контрольная точка 4 (15б)

Оценочные средства текущего контроля

Задание № 1. Разработать регламент (последовательность действий) по допуску представителя управляющей организации в жилое помещение собственника такой недвижимости для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей.

Задание выполняется в табличной форме. Или в виде блок-схемы.

Образец таблицы:

Регламент (последовательность действий) по допуску представителя управляющей организации в жилое помещение собственника такой недвижимости для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей

(Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов")

№ п/п	Перечень мероприятий	Ответственное лицо* УО	Сроки**	Документ***
-------	----------------------	------------------------	---------	-------------

*ответственным лицом за выполнение отдельных мероприятий могут быть инженер УО, техник-смотритель УО, диспетчер УО.

** Сроки выполнения мероприятий, предусмотренные НПА (при наличии).

*** Документ – документ, формируемый в процессе выполнения мероприятий.



Задание № 2. Разработать порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность

(Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов")

№ п/п	Перечень мероприятий	Ответственное лицо* УО	Сроки**	Документ***
-------	----------------------	------------------------	---------	-------------

*ответственным лицом за выполнение отдельных мероприятий могут быть инженер УО, техник-смотритель УО, диспетчер УО.

** Сроки выполнения мероприятий, предусмотренные НПА (при наличии).

*** Документ – документ, формируемый в процессе выполнения мероприятий.

Задание № 3. Порядок ввода или отказ от ввода индивидуального прибора учета в эксплуатацию

Порядок ввода или отказ от ввода индивидуального прибора учета в эксплуатацию (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов")

№ п/п	Перечень мероприятий	Ответственное лицо* УО	Сроки**	Документ***
-------	----------------------	------------------------	---------	-------------

*ответственным лицом за выполнение отдельных мероприятий могут быть инженер УО, техник-смотритель УО, диспетчер УО.

** Сроки выполнения мероприятий, предусмотренные НПА.

*** Документ – документ, формируемый в процессе выполнения мероприятий.

Задание № 4. Порядок установления несанкционированного вмешательства в работу индивидуального прибора учета.

Задание выполняет по аналогии с предыдущими заданиями.

Пример контрольных вопросов устного опроса:

- 1) Приведите существующие примеры БП при предоставлении ЖКУ.
- 2) Приведите программные продукты, позволяющие оптимизировать деятельность УО.
- 3) Назовите конечную цель разработки БП контроля качества КУ.
- 4) Перечислите регуляторы договорных отношений, которые можно рассматривать как элемент БП.
- 5) Какие задачи решают внутренние локальные акты?
- 6) На кого распространяется внутренний локальный акт?



- 7) Как можно учитывать профессиональные стандарты деятельности при разработке БП?
- 8) Приведите примеры ожидаемого результата от внедрения стандартов организации.
- 9) Приведите примеры оптимизации финансового потока при предоставлении ЖКУ.
- 10) Назовите перспективные направления развития БП в сфере ЖКХ.
- 11) БП, направленные на минимизацию рисков привлечения к административной ответственности по факту бездействия.
- 12) Что необходимо дополнительно учесть при моделировании БП?
- 13) Алгоритм создания БП.
- 14) Механизмы запуска БП.
- 15) Как определяются обязательные требования действующего законодательства?
- 16) Способы описания БП.
- 17) Состав БП управления МКД.
- 18) Механизмы гармонизации Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.
- 19) Минимизация рисков принятия не продуманных решений.
- 20) При каких условиях не следует начинать совершенствование бизнес-процессов.

ОПК-3.1. Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества,

ОПК-3.2. Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон Задания закрытого типа: 66-80

Задания открытого типа: 1-65

Задание 1. Приведите существующие примеры бизнес-процессов (БП) при предоставлении ЖКУ.

Задание 2. Приведите программные продукты, позволяющие оптимизировать деятельность УО.

Задание 3. Как организован контроль качества коммунальных ресурсов на фасаде МКД.

Задание 4. Перечислите регуляторы договорных отношений, которые можно рассматривать как элемент БП.

Задание 6. На кого распространяется внутренний локальный акт?

Задание 7. Что влияет на качество коммунальной услуги?

Задание 8. Как можно учитывать профессиональные стандарты деятельности при разработке БП?

Задание 9. Приведите примеры ожидаемого результата от внедрения стандартов организации.

Задание 10. Приведите примеры оптимизации финансовых расчетов при предоставлении ЖКУ.

Задание 11. Назовите перспективные направления развития БП в сфере ЖКХ.

Задание 12. Назовите БП, направленные на минимизацию рисков привлечения к административной ответственности по факту бездействия.

Задание 13. Что необходимо дополнительно учесть при моделировании БП?

Задание 14. Назовите алгоритм создания БП.

Задание 15. Приведите примеры механизмов запуска БП.



Задание 16. Как определяются обязательные требования действующего законодательства?

Задание 17. Приведите примеры способов описания БП.

Задание 18. Раскройте состав БП управления МКД.

Задание 19. Назовите механизмы гармонизации Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.

Задание 20. Приведите примеры минимизации рисков принятия не продуманных решений.

Задание 21. При каких условиях не следует начинать совершенствование бизнес-процессов.

Задание 22. Дайте определение деятельности по управлению МКД.

Задание 23. Что должен содержать перечень услуг и работ по содержанию общего имущества?

Задание 24. Приведите последовательность организации и проведения общего собрания собственников помещений (ОСС).

Задание 25. В каком документе прописан регламент доступа в помещение собственника?

Задание 26. С какого момента собственник помещения считается исполнившим обязательства по оплате ЖКУ.

Задание 27. Может ли стать управляющей организацией некоммерческая организация?

Задание 28. Назовите статус стандарта организации.

Задание 29. В каком НПА содержатся обобщенные виды деятельности по содержанию общего имущества?

Задание 30. В каком НПА содержатся обобщенные виды деятельности по управлению МКД?

Задание 31. Назовите конечную цель разработки БП контроля качества КУ.

Задание 32. Назовите параметры качества коммунальной услуги по отоплению для центрального округа РФ.

Задание 33. Какая температура горячей воды должна быть в точке разбора?

Задание 34. Каким НПА установлен минимальный перечень выполняемых работ (оказываемых услуг) по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования?

Задание 35. Какие требования законодательства подлежат исполнению при управлении МКД?

36. На какой срок выдается лицензия на осуществление деятельности по управлению многоквартирным домом?

37. Вправе ли органы жилищного надзора обратиться в суд об аннулировании лицензии?

38. Перечислите сведения о лицензировании деятельности по управлению многоквартирными домами, лицензиатах, осуществляющих или осуществлявших данный вид деятельности, содержатся в следующих реестрах....

39. Решением, какого органа власти создается лицензионная комиссия?

40. Кто не может входить в состав лицензионной комиссии?

41. Кто определяет стоимость сдачи квалификационного экзамена?

42. К полномочиям лицензионной комиссии не относится:

43. Осуществляется ли лицензирование деятельности по управлению МКД при непосредственном способе управления?

44. Органы жилищного надзора приостановили действие лицензии. В течение, какого времени они обязаны возобновить действие лицензии?



45. Управляющая организация потеряла лицензию. Что она должна предпринять?
46. По решению суда у управляющей организации аннулировали лицензию. Что она должна предпринять?
47. По результатам внеплановой проверки может быть привлечено к административной ответственности....
48. Управляющая организация имеет лицензию на управление МКД. По какой статье КоАП РФ она может быть привлечена к административной ответственности?
49. У управляющей организации аннулировали лицензию. Обязана ли она осуществлять свою деятельность по управлению МКД?
50. Управляющая организация управляет МКД, но лицензию не получила. Обязана ли она дальше осуществлять свою деятельность по управлению МКД?
51. В МКД более 50% доли в праве общей собственности на общее имущество в МКД принадлежит ОМСУ. Вправе ли собственники создать в этом доме ТСЖ? Обоснуйте ответ.
52. Вправе ли собственники помещений в одностороннем порядке досрочно расторгнуть договор управления МКД, если УО исполняет свои обязанности?
53. Что не относится к квалификационным требованиям?
54. С какого момента стандарт организации становится обязательным для его исполнения работником?
55. Какой федеральный орган исполнительной власти вправе давать разъяснения по применению профессиональных стандартов?
56. Профессиональные стандарты должны применяться в обязательном порядке?
57. На какой период времени устанавливается стандарт организации?
58. Стандарт организации должен быть оформлен:
59. Профессиональный стандарт разрабатывается с целью...
60. Чем ограничено количество трудовых функций в обобщенной трудовой функции?
61. Какие нормативные правовые акты содержат перечень обобщенных видов деятельности по управлению МКД?
62. Какие нормативные правовые акты содержат перечень обобщенных видов деятельности по содержанию МКД?
63. С какой периодичностью должен актуализироваться стандарт организации?
64. Трудовая функция это:
65. Уровень квалификации работника определяется:

№ п/п	Вопросы	Выбранный ответ	Варианты ответов
66.	Профессиональные стандарты деятельности предназначены для:	А	Разработки работодателем должностных инструкций*
		Б	Разработки государственных образовательных стандартов
		В	Для оценки профессиональных квалификаций



67.	Что не относится к квалификационным требованиям?	А	Наличие профессиональных разработок
		Б	Опыт работы
		В	Уровень образования
68.	С какого момента стандарт организации становится обязательным для его исполнения работником?	А	С момента его утверждения руководителем
		Б	С момента его утверждения руководителем и доведения до исполнителя
		В	С момента его вывешивания на доске объявлений
69.	Какой федеральный орган исполнительной власти вправе давать разъяснения по применению профессиональных стандартов?	А	Минтруд РФ
		Б	Минстрой РФ
		В	Минэкономразвития РФ
70.	Не следует начинать совершенствование бизнес-процессов если:	А	План мероприятий не проверен на предмет его исполнимости
		Б	Не подготовлены исполнители и не разработаны регламенты их действий
		В	Он приносит достаточный доход
71.	Обязана ли УО составлять план мероприятий по устранению выявленных нарушений в работе ВДИС?	А	Да, если эта неисправность носит аварийный характер
		Б	Да
		В	Нет
72.	Потребитель отказал сотруднику УО в допуске в помещение. В этом случае сотрудник УО должен:	А	Самостоятельно составить акт об отказе в допуске в помещение
		Б	Пригласить сотрудника ГЖН и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в помещение
		В	Пригласить сотрудника полиции и совместно с ним составить акт



			об отказе в допуске в помещение
73.	Может ли сотрудник УО войти в помещение потребителя без его согласия?	А	Только при аварии ВДИС
		Б	Нет
		В	Да
74.	Как часто УО должна заносить показания контрольно-измерительных приборов?	А	Раз в месяц
		Б	Ежедневно
		В	Поквартально
75.	Какие нормативные правовые акты содержат перечень обобщенных видов деятельности по управлению МКД?	А	416-ПП РФ
		Б	75- ПП РФ
		В	491-ПП РФ
76.	Какие нормативные правовые акты содержат перечень обобщенных видов деятельности по содержанию МКД?	А	75-ПП РФ
		Б	290-ПП РФ
		В	491-ПП РФ
77.	В течение какого периода времени УО должна провести проверку качества коммунальной услуги по ГВС в помещении потребителя?	А	Законодательно срок не установлен
		Б	Не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества КУ
		В	В согласованный с потребителем срок
78.	Кто вправе провести контроль качества коммунальной услуги по отоплению?	А	Наниматель помещения
		Б	ГЖН
		В	Совет МКД
79.	Кто несет ответственность за качество коммунальной услуги по отоплению?	А	Управляющая организация
		Б	РСО
		В	Обе организации
80.	Информирование потребите-	А	За 1 день



лей о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг осуществляется не позднее чем:	Б	За три дня
	В	За 10 рабочих дней до начала перерыва

ОПК-4.1. Применяет технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса,
ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса,
ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет; Задания закрытого типа: 36-50
Задания открытого типа: 1-35

Задание 1. Может ли работник быть привлечен к дисциплинарной ответственности, если он не исполнил трудовую функцию в связи с отсутствием регламента ее исполнения?

Задание 2. Вправе ли собственники помещений оплачивать индивидуальное потребление коммунальных услуг напрямую ресурсоснабжающим организациям?

Задание 3. Приведите последовательность организации и проведения общего собрания собственников помещений (ОСС).

Задание 4. Дайте определение МКД.

Задание 5. С какого момента общее имущество становится долевой собственностью собственников помещений?

Задание 6. Дайте определение "внутридомовые инженерные системы".

Задание 7. Кто устанавливает размер платы за содержание жилого помещения для нанимателя по договору социального найма?

Задание 8. Назовите статус стандарта организации.

Задание 9. Для чего проводится текущий ремонт общего имущества в МКД?

Задание 10. С какого момента собственник помещения считается исполнившим обязательства по оплате ЖКУ.

Задание 11. С какого момента УО обязана предоставлять ЖКУ?

Задание 12. Вправе ли УО оказывать дополнительные платные услуги?

Задание 13. Обязана ли УО доводить до потребителей стоимость платных дополнительных услуг?

Задание 14. Если собственники помещений не установили размер платы за содержание жилого помещения, то кто устанавливает такой размер платы?

Задание 15. Приведите примеры видов коммунальных ресурсов.

Задание 16. Как может быть оформлен способ исполнения требований законодательства?

Задание 17. Приведите примеры способов коммуникаций УО с собственниками помещений в МКД.

Задание 18. Собственники помещений выбрали способ управления МКД - управляющей организацией, но не все заключили с ней договор управления. Будет ли данный договор считаться заключенным?

Задание 19. Вправе ли собственники помещений в одностороннем порядке расторгнуть договор управления?

Задание 20. Каким способом осуществляется управление многоквартирным домом все помещения, в котором находятся в муниципальной собственности?



Задание 21. Какие виды планирования деятельности осуществляются в УО?

Задание 22. В какой форме управляющая организация ежегодно в течение первого квартала текущего года представляет собственникам помещений в многоквартирном доме отчет о выполнении договора управления за предыдущий год?

Задание 23. Обязаны ли органы местного самоуправления подписывать договор управления?

Задание 24. Кто несет ответственность за ЖКУ при способе управления МКД – управляющей организацией?

Задание 25. Приведите способы акцептования (подписания) договора управления.

Задание 26. Вправе ли собственники помещений оплачивать индивидуальное потребление коммунальных услуг напрямую ресурсоснабжающим организациям?

Задание 27. Кто имеет право определить состав общего имущества в МКД?

Задание 28. Назовите способы управления МКД.

Задание 29. Обязано ли ТСЖ заключать договор с собственниками помещений?

Задание 30. Входит ли в функцию управления работа с неплательщиками?

Задание 31. Управляющая организация не заключила договор с РСО. Будет ли данный способ управления реализованным?

Задание 32. МКД управляет ТСЖ. ТСЖ заключило договор управления с УО. Кто будет нести ответственность за качество предоставляемых услуг?

Задание 33. МКД управляет ТСЖ. ТСЖ заключило договор на оказание услуг и выполнение работ по содержанию и ремонту общего имущества с подрядной организацией. Кто будет нести ответственность за качество предоставляемых услуг и выполняемых работ?

Задание 34. Будет ли управляющая организация нести ответственность за работы, предусмотренные законом, но собственники отказались включать такие работы в договор управления?

Задание 35. Кто имеет право привлечь УО к административной ответственности?

№ п/п	Вопросы	Выбранный ответ	Варианты ответов
36.	Температура в угловых помещениях МКД должна быть не ниже (Московская область):	А	+18 °С
		Б	+20 °С
		В	+22 °С
37.	Кто несет ответственность за качество коммунальной услуги по отоплению?	А	Управляющая организация
		Б	РСО
		В	Обе организации
38.	Кто вправе провести контроль качества коммунальной услуги по отоплению?	А	Наниматель помещения
		Б	ГЖН
		В	Совет МКД



39.	Информирование потребителей о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг осуществляется не позднее чем:	А	За 1 день
		Б	За 10 рабочих дней до начала перерыва;
		В	За три дня
40.	Чем подтверждаются полномочия сотрудника управляющей организации на проведение измерений температуры в жилом помещении?	А	Удостоверением
		Б	Заказ-нарядом
		В	Информацией, поступившей от диспетчера УО
41.	В течение какого периода времени УО должна провести проверку качества коммунальной услуги по ГВС в помещении потребителя?	А	Не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества КУ
		Б	Законодательно срок не установлен
		В	В согласованный с потребителем срок
42.	С какой периодичностью УО вправе требовать допуска в занимаемое потребителем помещение представителей исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования?	А	Не чаще 1 раза в 3 месяца
		Б	Не чаще 1 раза в 6 месяцев
		В	Не чаще 1 раза в год
43.	Обязана ли УО инструктировать нанимателей, арендаторов и собственников жилых помещений о порядке их содержания и эксплуатации инженерного оборудования и правилах пожарной безопасности.	А	Нет
		Б	Законодательно не предусмотрено
		В	Да
44.	По результатам осмотра помещения УО обязана:	А	Выдать рекомендации потребителям о необходимости проведения самостоятельного текущего ремонта внутриквартирного оборудования



		Б	Произвести ремонт за счет УО
		В	Произвести ремонт за счет УО и потребовать дополнительную оплату за проведенный ремонт
45.	Как часто УО должна заносить показания контрольно-измерительных приборов?	А	Раз в месяц
		Б	Ежедневно
		В	Поквартально
46.	Частичный осмотр общего имущества проводится:	А	При необходимости
		Б	2 раза в год
		В	После выпадения осадков
47.	Может ли сотрудник УО войти в помещение потребителя без его согласия?	А	Да
		Б	Только при аварии ВДИС
		В	Нет
48.	Потребитель отказал сотруднику УО в допуске в помещение. В этом случае сотрудник УО должен:	А	Самостоятельно составить акт об отказе в допуске в помещение
		Б	Пригласить сотрудника ГЖН и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в помещение
		В	Пригласить сотрудника полиции и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в помещение
49.	Потребитель отказался подписать акт об отказе в допуске в помещение. Сотрудник УО обязан:	А	Пригласить председателя совета МКД и двух свидетелей и подписать совместно с ними акт об отказе в допуске в помещение
		Б	В акте сделать отметку о том, что потребитель отказался от подписания этого акта и направить акт потребителю заказным письмом
		В	Пригласить сотрудника ГЖН и совместно с ним составить акт об отказе в допуске в помещение



50.	Обязана ли УО составлять план мероприятий по устранению выявленных нарушений в работе ВДИС?	А	Да
		Б	Нет
		В	Да, если эта неисправность носит аварийный характер

7.4. Содержание занятий семинарского типа. Раздел 1. Бизнес – процессы управления МКД.

Занятие семинарского типа 1. **Понятия БП. Состав БП управления МКД (основные, поддерживающие, корневые, управляющие, развития).**

Вид занятия-семинар.

План занятия:

1. Обзор понятий БП в сферах профессиональной деятельности.
2. Понятие бизнес – процесса при управлении МКД.
3. Уровень детализации БП в зависимости от сложности и объема, поставленных прикладных задач.
4. Способы описания БП.
5. Состав БП управления МКД.
6. Назначение основных БП.
7. Поддерживающие бизнес-процессы.
8. БП развития.
9. БП управления.
10. Корневая модель БП.

Цель – закрепление теоретических знаний

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие умений применять на практике теоретический материал по дисциплине;
- развитие умений находить проблему и решать ее комплексно

Контрольные задания:

1. Примеры реализации БП в деятельности УО: поиск конкретных примеров.

Занятие семинарского типа 2. **Способы описания БП. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.**

Вид занятия-семинар.

План занятия:

1. Способы описания БП.
2. Виды штатных структур УО.
3. Принципы формирования структурных подразделений.
4. Профессиональные стандарты деятельности.
5. Гармонизация Положений о подразделениях с моделями бизнес-процессов.

Цель – закрепление теоретических знаний необходимых для построения штатной структуры УО.

Практические навыки:

- навыки проведения сравнительного анализа при выборе структуры УО;



- развитие умений применять на практике теоретический материал по дисциплине;
- развитие умений конструирования структуры УО.

Контрольные задания:

1. Примеры построения структурных подразделений в деятельности УО.
2. Проверка правильности распределения обязательных требований законодательства между структурными подразделениями.

Занятие семинарского типа 3. **Построение функциональной структуры БП и ее оптимизация. Структура БП по аналогии со структурой профессионального стандарта.**

Вид занятия-практическое занятие.

План занятия:

Исследуется структура профессионального стандарта «Специалист по управлению МКД (Приказ от 11 апреля 2014 г. N 236н) на предмет укрупненных видов деятельности (обобщенные трудовые функции) и включенных в них трудовых функций. Строится функциональная схема профессионального стандарта. В функциональной схеме осуществляется распределение трудовых функций по однородности видов деятельности. Сформированные трудовые функции распределяются между структурными подразделениями и разрабатывается БП.

Цель – закрепление теоретических знаний по формированию видов деятельности в структурных подразделениях УО.

Практические навыки:

- навыки формирования укрупненных видов деятельности и распределения их между подразделениями УО;
- развитие умений применять на практике теоретический материал по дисциплине;
- развитие умений в достижении целей и решении поставленных задач.

Контрольные задания:

1. Сформировать укрупненные виды деятельности по управлению МКД.

Занятие семинарского типа 4. **Системный бизнес-процесс при предоставлении ЖКУ.**

Вид занятия-практическое занятие.

План занятия:

1. Определение основных субъектов договорных отношений.
2. Определение статуса участников системы договорных отношений.
3. Рассматривается взаимодействие между участниками системы договорных отношений.
4. Формируются обобщенные виды обязательств УО, для исполнения которых разрабатываются БП.
5. Определяются возможные виды БП.
6. Определяются источники финансирования системы договорных отношений, виды финансовых потоков и механизмы их разделения.

Цель – приобрести системные знания в вопросах управления МКД,

Практические навыки:

- навыки формирования систем договорных отношений;
- развитие умений в вопросах выбора систем договорных отношений;
- развитие умений комплексного анализа.

Контрольные задания:

1. Рассматриваются варианты системы договорных отношений.

Раздел 2. Моделирование и оптимизация бизнес – процессов управления МКД.



Занятие семинарского типа 5. Выбор способа моделирования. Алгоритм создания и оптимизации БП. Механизм запуска БП.

План занятия:

1. Выбор способа моделирования
2. Что необходимо дополнительно учесть при моделировании БП?
3. Формируется алгоритм создания БП
4. Рассматриваются механизмы запуска БП
5. Разрабатываются примеры приказов.
6. Порядок определения обязательных требований действующего законодательства?

Цель – приобрести навыки моделирования БП на конкретных примерах деятельности по управлению МКД.

Практические навыки:

- навыки выбора способов моделирования БП;
- развитие умений в разработке механизмов запуска БП;
- развитие умений строить алгоритмы решения задач.

Контрольные задания:

1. Разработка приказа о введении инструкции доступа в помещения собственников.

Занятие семинарского типа 6. Методология определения обязательных требований действующего законодательства.

План занятия:

1. Определении НПА, регулирующих деятельность по управлению МКД.
2. Инкорпорирование обязательных требований законодательства.
3. Формирование укрупненных видов обязательств.

Цель – приобрести знания в определении обязательных требований законодательства.

Практические навыки:

- навыки определения НПА, необходимых для решения поставленных задач;
- развитие умений в структурировании укрупненных видов обязательств;
- развитие умений находить ответы на вопросы исходя из норм действующего законодательства.

Контрольные задания:

1. Определить императивные нормы в тексте НПА.

Занятие семинарского типа 7. Обоснование необходимости разработки и внедрения бизнес-процессов. Ожидаемый эффект от внедрения стандарта организации

План занятия:

1. Структура СТО и требования к его оформлению.
2. Необходимость разработки БП.
3. Рассмотрение Стандарта организации СТО-01-2015 «Внутренний технологический регламент осмотра жилых (нежилых) помещений и оборудования, расположенного в нем в многоквартирном доме».

Цель – закрепление теоретических знаний на конкретных примерах СТО.

Практические навыки:

- навыки разработки и применения СТО;
- развитие умений обоснования внутренних локальных актов;
- развитие умений исполнять НПА путем разработки внутренних локальных актов.

Контрольные задания:



1. Привести примеры эффективности СТО.

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. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
2. Постановление Правительства РФ от 13 августа 2006г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».
3. Антикризисное бизнес-регулирование: Монография / В.М.Распопов, Е.В.Арсенова и др.; Под ред. проф. А.Н. Ряховской; Финансовый университет при Правительстве РФ. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2021. - 240 с. ISBN 978-5-9776-0247-1. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=368363>
4. Джесутасан, Р. Реинжиниринг бизнеса: как грамотно внедрить автоматизацию и искусственный интеллект / Равин Джесутасан, Джон Будро ; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 280 с. - ISBN 978-5-96142-704-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1077957> (дата обращения: 08.02.2023). – Режим доступа: по подписке.
5. Долганова, О. И., Бизнес-процессы: анализ, моделирование, технологии совершенствования : учебник / О. И. Долганова. — Москва : КноРус, 2022. — 323 с. — ISBN 978-5-406-09453-2. — URL:<https://book.ru/book/943119> (дата обращения: 08.02.2023). — Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Стратегический контроллинг: Учебное пособие / В.Б. Ивашкевич. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2018. - 216 с.: 60x88 1/16. (обложка) ISBN 978-5-9776-0260-0. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=371091>
2. Основы цифровой экономики и трансформации бизнеса : учебник / Ю. Ю. Костюхин, Г. В. Тимохова, О. Т. Шипкова [и др.] ; под ред. Е. Ю. Сидоровой. — Москва : КноРус, 2023. — 258 с. — ISBN 978-5-406-10523-8. — URL:<https://book.ru/book/947610> (дата обращения: 08.02.2023). — Текст : электронный.

Гумерова, Г. И., Управление инновационными преобразованиями в условиях цифровой трансформации бизнеса : учебное пособие / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — Москва : КноРус, 2022. — 242 с. — ISBN 978-5-406-08952-1. — URL:<https://book.ru/book/942418> (дата обращения: 08.02.2023). — Текст : электронный.



8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
2. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: <http://window.edu.ru/>
4. Электронная библиотечная система <http://znanium.com>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://bd.wciom.ru/>
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>
6. Фонд развития территорий. Режим доступа: <https://фрт.рф>
7. ЖКХ-Сервис. Информационный портал по ЖКХ (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://zhkh-service.ru/>
8. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) . Режим доступа: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/main>
- 9.

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-презентация - это традиционно вузовская учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, 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 «Оптимизация бизнес-процессов 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 студентов.

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 студентов.

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 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, магистранту 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 удобнее 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 методы научных исследований постоянно совершенствуются, в данной дисциплине существует множество неисследованных областей, особенно в отраслевом разрезе. Ознакомление с трудами ученых и практиков может способствовать активизации научной деятельности магистранта.

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

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	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: 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



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

СМК РГУТИС

Лист 38из