

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«БРЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА И.Г. ПЕТРОВСКОГО»
(БГУ)

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

 Бабич О.В.
«06»_марта 2018г.

Методические рекомендации по подготовке к сдаче и сдаче
государственного экзамена

Направление подготовки
43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль)
Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Квалификация (степень) выпускника: **бакалавр**

Форма обучения: **очная**

Брянск 2018

Методические рекомендации по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена предназначены студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленности (профиля) Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Методические рекомендации составлены с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N1169.

Методические рекомендации по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена рекомендованы студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 Сервис по решению кафедры экономики и управления ФГБОУ ВО «БГУ им. акад. И.Г. Петровского» «06» марта 2018 г. (протокол №5).

Содержание

<u>1 Цель государственного экзамена.....</u>	4
<u>2 Компетенции обучающегося, выносимые на государственный экзамен.....</u>	7
<u>3 Паспорт фонда оценочных средств государственного экзамена</u>	7
<u>4 Примерный перечень вопросов к государственному экзамену</u>	16
<u>5 Планируемые результаты обучения для формирования компетенции, уровни сформированности компетенции и критерии их оценивания</u>	16
<u>6 Критерии оценивания результатов сдачи государственного экзамена</u>	33
<u>7 Рекомендации выпускникам по подготовке к государственному экзамену</u>	33
<u>8 Список рекомендуемой литературы.....</u>	36

1 Цель государственного экзамена

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта (государственного образовательного стандарта) или образовательного стандарта (далее вместе - стандарт).

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по соответствующей образовательной программе высшего образования.

Обеспечение проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам осуществляется Университетом.

Университет использует необходимые для организации образовательной деятельности средства при проведении государственной итоговой аттестации обучающихся.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к государственной итоговой аттестации, во время ее проведения запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Лица, осваивающие образовательную программу в форме самообразования либо обучавшиеся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе высшего образования, вправе пройти экстерном государственную итоговую аттестацию в Университете по имеющей государственную аккредитацию образовательной программе, в соответствии с настоящим Порядком.

Государственная итоговая аттестация по образовательным программам, содержащим сведения, составляющие государственную тайну, проводится с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации о государственной тайне.

Государственная итоговая аттестация обучающихся Университета проводится в форме:

государственного экзамена;

защиты выпускной квалификационной работы (далее вместе - государственные аттестационные испытания).

Государственный экзамен проводится по одной или нескольким дисциплинам и (или) модулям образовательной программы, результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников. Государственный экзамен проводится устно или письменно.

Объем государственной итоговой аттестации, ее структура и содержание устанавливаются организацией в соответствии со стандартом.

Срок проведения государственной итоговой аттестации устанавливается Университетом самостоятельно.

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

Для проведения государственной итоговой аттестации в организации создаются государственные экзаменационные комиссии.

Для рассмотрения апелляций по результатам государственной итоговой аттестации в организации создаются апелляционные комиссии.

Государственная экзаменационная и апелляционная комиссии (далее вместе - комиссии) действуют в течение календарного года.

Университет самостоятельно устанавливает регламент работы комиссий.

Комиссии создаются в Университете по каждой специальности и направлению подготовки, или по каждой образовательной программе, или по ряду специальностей и направлений подготовки, или по ряду образовательных программ.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается не позднее 31 декабря, предшествующего году проведения государственной итоговой аттестации Министерством образования и науки Российской Федерации по представлению Университета.

Университет утверждает составы комиссий не позднее чем за 1 месяц до даты начала государственной итоговой аттестации.

Председатель государственной экзаменационной комиссии утверждается из числа лиц, не работающих в данной организации, имеющих ученую степень доктора наук и (или) ученое звание профессора либо являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

Председателем апелляционной комиссии утверждается ректор университета (лицо, исполняющее его обязанности или лицо, уполномоченное руководителем организации – на основании распорядительного акта Университета).

Председатели комиссий организуют и контролируют деятельность комиссий, обеспечивают единство требований, предъявляемых к обучающимся при проведении государственной итоговой аттестации.

В состав государственной экзаменационной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 4 членов указанной комиссии. Члены государственной экзаменационной комиссии являются ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности и (или) лицами,

которые относятся к профессорско-преподавательскому составу данной организации (иных организаций) и (или) к научным работникам данной организации (иных организаций) и имеют ученое звание и (или) ученую степень. Доля лиц, являющихся ведущими специалистами - представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности (включая председателя государственной экзаменационной комиссии), в общем числе лиц, входящих в состав государственной экзаменационной комиссии, должна составлять не менее 50 процентов.

В состав апелляционной комиссии входят председатель указанной комиссии и не менее 3 членов указанной комиссии. Состав апелляционной комиссии формируется из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации и не входящих в состав государственных экзаменационных комиссий.

На период проведения государственной итоговой аттестации для обеспечения работы государственной экзаменационной комиссии руководитель организации назначает секретаря указанной комиссии из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации, научных работников или административных работников организации. Секретарь государственной экзаменационной комиссии не входит в ее состав. Секретарь государственной экзаменационной комиссии ведет протоколы ее заседаний, представляет необходимые материалы в апелляционную комиссию.

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

Перед государственным экзаменом проводятся консультирование и (или) обзорные лекции для обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена (далее - предэкзаменационная консультация).

Результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в устной форме, объявляются в день его проведения, результаты государственного аттестационного испытания, проводимого в письменной форме, - на следующий рабочий день после дня его проведения.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или чрезвычайные семейные обстоятельства), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающийся должен представить в Университет документ, подтверждающий причину его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

Обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по неуважительной причине или в связи с получением оценки "неудовлетворительно", а также обучающиеся, не прошедшие государственное аттестационное испытание в установленный для них срок (в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание или получением оценки "неудовлетворительно"), отчисляются из Университета с выдачей справки об обучении как не выполнившие обязанностей по добросовестному освоению образовательной программы и выполнению учебного плана.

Лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию, может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не ранее чем через 10 месяцев и не позднее чем через пять лет после срока проведения государственной итоговой аттестации, которая не пройдена обучающимся. Указанное лицо может повторно пройти государственную итоговую аттестацию не более двух раз.

Для повторного прохождения государственной итоговой аттестации указанное лицо по его заявлению восстанавливается в Университете на период времени, предусмотренный календарным учебным графиком для государственной итоговой аттестации по соответствующей образовательной программе.

При повторном прохождении государственной итоговой аттестации по желанию обучающегося решением Университета ему может быть установлена иная тема выпускной квалификационной работы.

В учебном плане обучения студентов направления 43.03.01 «Сервис» направленности (профиля) Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства предусмотрен следующий объем Подготовки к сдаче и сдачи государственного экзамена:

6 зачетных единиц, 216 часов, в том числе:

- контактная работа – 9 часов;
- самостоятельная работа – 203 часа;
- контроль – 9 часов.

2 Компетенции обучающегося, выносимые на государственный экзамен

В ходе государственного экзамена проверяется сформированность следующих компетенций:

- способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2);

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры (СК-1);
- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (СК-2).

3Паспорт фонда оценочных средств государственного экзамена

Компетенция	Планируемый результат обучения	Номер оценочного задания, составляющего содержание государственного экзамена из примерного перечня
способностью использовать основы экономических знаний при оценке	Знать: - базовые экономические понятия, категории, модели и инструменты экономической теории;	6,9, 16, 31, 45, 89

эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	- основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне; - современные методы социально-экономической диагностики явлений и процессов.	
	Уметь: - собирать и анализировать микро-экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений; оценивать основные экономические результаты деятельности предприятия; - уметь использовать понятийный аппарат для описания экономических процессов; - уметь собирать экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений и анализировать ее.	33, 53, 71, 110
	Владеть: - методами экономического анализа рыночных структур, методиками оценки границ товарных рынков; - базовыми методами формирования цены на товары и услуги предприятия; - стандартными методами финансового планирования (бюджетирование, оценка будущих доходов и расходов, сравнение условий различных финансовых продуктов, управление рисками).	72, 88, 91, 106, 120
способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)	Знать: - о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей; - нормы и правила профессиональной этики и этикета работы в команде, включающей представителей различных социальных общностей; - социально-психологические аспекты формирования команды с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий и управления ею; способы предотвращения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.	1, 5, 7, 23, 30
	Уметь: - в процессе профессионального взаимодействия в команде применять этические нормы, касающиеся социальных, этнических, конфессиональных и	32, 44, 73, 105

		культурных различий, толерантно воспринимать эти различия; - работать в профессиональной команде, включающей представителей различных социальных общностей, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - организовывать взаимодействие в коллективе, применять эффективные техники и технологии мотивации, делового общения, разрешения проблемных ситуаций.	
		Владеть: - этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе профессионального взаимодействия в команде и с потребителями; - навыками применения в практической деятельности норм и правил профессиональной этики и этикета; - способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности.	46, 54, 70, 119
способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)	к и	Знать: - содержание процесса самообразования, особенностей и технологий его реализации; роль научных исследований в развитии навыков самообразования и достижении целей совершенствования профессиональной деятельности; - методы самоорганизации при проведении научного поиска, уровень собственной подготовки к работе в профессиональной сфере.	2, 15, 87, 90
		Уметь: - применять методы самоорганизации и самообразования для проведения научно-исследовательских и научно-практических работ в профессиональной сфере деятельности; - составлять план своей деятельности и разрабатывать систему мероприятий по его реализации.	17, 22, 69
		Владеть: - технологиями организации процесса самообразования; приемами целеполагания во временной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и	92, 93, 109, 111

	самооценки при проведении научно-исследовательских и научно-практических работ в профессиональной сфере деятельности; - системой способов выявления и оценки индивидуально-личностных качеств и методами достижения более высокого уровня их развития.	
способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6)	Знать: - систему нормативно-правового регулирования по вопросам защиты прав потребителей в Российской Федерации, права потребителей при приобретении товаров, оказании услуг, выполнении работ; порядок и систему осуществления государственного надзора в сфере защиты прав потребителей; - нормативно-правовые основы метрологии, технического регулирования в различных сферах деятельности в Российской Федерации, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	34, 43, 52, 74
	Уметь: - применять систему нормативно-правовых актов по вопросам защиты прав потребителей, организовать процесс рассмотрения претензий и досудебного рассмотрения споров на предприятии сферы сервиса; - применять нормативно-правовую документацию по вопросам метрологического обеспечения и технического регулирования профессиональной деятельности.	28, 47, 49
	Владеть: - основами координации деятельности по защите прав потребителей предприятий сферы сервиса, построения эффективного взаимодействия с потребителями предприятия сферы сервиса в части правовых вопросов; - навыками практического использования нормативно-правовой документации при проведении метрологических измерений, стандартизации и оценки соответствия в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	86, 103, 104, 107
	Знать:	3, 4, 21, 55, 85

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	- технологии организации сервисной деятельности; - основные сферы и способы применения ресурсов в рамках сервисной деятельности; - ресурсы и средства оказания услуг с учетом требований потребителя; - методики изучения требований потребителя услуг;	
	Уметь: - разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг с учетом требований потребителя; - оценивать трудовые ресурсы и прогнозировать изменение их численности; классифицировать и давать оценку производственным ресурсам; - сегментировать и анализировать запросы и предпочтения потребителей услуг, планировать и реализовывать мероприятия по организации услуг; - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	35, 36, 48, 67, 68
	Владеть: - технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий социокультурной сферы на основе анализа требований потребителя; - навыками подбора ресурсов в рамках сервисной деятельности;	112, 115, 118
готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)	Знать: - правила организации работы контактной зоны предприятий сервиса; - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; - требования к персоналу «контактной зоны»; - основные положения обеспечения заданного уровня качества обслуживания потребителя, основные концепции управления качеством услуг и особенности их применения в организации контактной зоны предприятия сервиса;	8, 10, 18, 29, 75
	Уметь: - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловой переписки, электронной коммуникации; - применять базовые знания маркетинга, психологии потребителей при организации контактной зоны предприятия сервиса;	19, 27, 56

	- анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе оценки использования материальных, технических, информационных ресурсов; - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности;	
	Владеть: - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя; - навыками деловых коммуникаций; - методами и информационными технологиями контакта с клиентом;	94, 102, 108, 117
готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)	Знать: - основные принципы планирования деятельности предприятия сервиса; - методы оценки конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - основные направления современной социальной политики России; - методы статистического анализа и планирования основных результатов производственно-хозяйственной предприятий сервиса;	11, 37, 57, 58, 84
	Уметь: - оценивать состояние и перспективы развития организации сервиса, формулировать и оценивать бизнес-идеи; - планировать деятельность с учетом рынка и социальной политики государства; - оценивать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса; - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - разрабатывать предложения по совершенствованию организационной системы с целью адаптации ее к изменению конъюнктуры рынка и спроса;	42, 50, 66, 76, 113
	Владеть: - навыками оценки и диагностики рыночной ситуации; - способностью планировать и комплексно оценивать эффективность хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;	59, 63, 78

	- навыками планирования издержек и финансовых результатов деятельности предприятия сервиса; - методами и приемами принятия обоснованных управленческих решений на предприятии сервиса с учетом изменений конъюнктуры рынка, спроса потребителей, социальной политики государства.	
готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям (ПК-6)	Знать: - современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг в сфере ЖКХ; - регламенты оказания услуг с учетом современных тенденций;	
	Уметь: - работать с научно-технической информацией для реализации типовых задач обслуживания объектов ЖКХ; - проводить анализ сервисных технологий, которые целесообразно применять в процессе предоставления услуг в сфере ЖКХ; - выявлять требования потребителей;	
	Владеть: - навыками работы с научно-технической информацией; - навыками использования отечественного и зарубежного опыта для реализации задач ресурсо- и энергосбережения в профессиональной деятельности; - навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в профессиональной деятельности;	
готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7)	Знать: - этапы и методику разработки процесса предоставления услуг; - современные информационные и коммуникационные технологии сервисной деятельности; - современные компьютерные сети, базы данных, программные продукты и ресурсы сети Internet;	
	Уметь: - применять имеющиеся знания современных информационных и коммуникационных технологиях для решения типовых задач профессиональной деятельности; - разрабатывать процессы сервиса с помощью информационных технологий,	

	современных компьютерных сетей, баз данных, программных продуктов и ресурсов сети Интернет; - применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;	
	Владеть: - системой знаний и опытом в области процесса предоставления услуг и его разработки на основе современных информационных и коммуникационных технологий; - современными информационными и коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности;	
готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры (СК-1)	Знать: - законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; - правила охраны труда при проведении контроля эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; - требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;	13, 20, 64, 77
	Уметь: - осуществлять контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; - выявлять потребность в ремонтах и составлять планы ремонтных работ жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; - организовать работы по составлению и ведению электронных паспортов объектов жилищного фонда и государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства;	26, 41, 51
	Владеть: - навыками разработки организационных и технических мероприятий; - навыками учета и анализа использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов ЖКХ; - навыками организации контроля технического и санитарного состояния жилищного фонда;	95, 96, 101

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (СК-2)	Знать: - основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; - методы прогнозирования и определения потребности организации в персонале;	12, 14, 60
	Уметь: - организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; - проводить аудит человеческих ресурсов;	25, 40, 62, 65
	Владеть: - методами постановки и реализации управленческих задач; - методами аудита человеческих ресурсов и диагностирования организационной культуры.	83, 97, 100, 114

4 Примерный перечень вопросов к государственному экзамену

1. Охарактеризуйте жилищный фонд и его содержание.
2. Охарактеризуйте виды жилищного фонда: социальный, коммерческий и специализированный жилищный фонд.
3. Укажите субъекты жилищных отношений и их функции.
4. Укажите структуру жилищно-коммунального хозяйства.
5. Охарактеризуйте жилищные услуги.
6. Реформирование жилищно-коммунального хозяйства: раскройте необходимость, основные направления и результаты.
7. Укажите общие проблемы управления и реформирования жилищно-коммунального хозяйства.
8. Раскройте задачи органов местного самоуправления по реформированию жилищно-коммунального хозяйства.
9. Укажите государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
10. Раскройте основы управления многоквартирными домами.
11. Укажите особенности социальной политики при реформировании сферы жилищно-коммунального хозяйства.
12. Раскройте сущность ценообразования и тарифов на услуги жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной энергетики.
13. Охарактеризуйте права и обязанности жителя как собственника жилого помещения в многоквартирном доме.
14. Охарактеризуйте товарищество собственников жилья: статус и содержание.
15. Охарактеризуйте процесс создания и деятельности товарищества собственников жилья на современном этапе.

16. Охарактеризуйте деятельность жилищных и жилищно-строительных кооперативов.
17. Раскройте особенности проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах.
18. Укажите порядок лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами.
19. Охарактеризуйте налогообложение предприятий жилищно-коммунального хозяйства.
20. Раскройте роль и место управляющих организаций в системе жилищно-коммунального хозяйства.
21. Укажите способы управления многоквартирным домом. Плюсы и минусы различных форм управления.
22. Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства: раскройте цели, задачи и полученные результаты.
23. Охарактеризуйте коммунальное хозяйство и инфраструктуру.
24. Предприятия жилищно-коммунального хозяйства: раскройте понятие, структуру, проблемы функционирования.
25. Охарактеризуйте услугу теплоснабжения и порядок подключения энергопринимающих устройств к теплосетям, допуск в эксплуатацию.
26. Раскройте сущность энергосбережения и направления сокращения потерь электрической и тепловой энергии.
27. Укажите порядок контроля качества коммунальных услуг и осуществления перерасчета платы при недопоставках.
28. Укажите порядок контроля качества жилищных услуг и осуществления перерасчета платы при оказании услуг/выполнении работ ненадлежащего качества.
29. Охарактеризуйте порядок проведения экспертизы качества коммунальной услуги.
30. Укажите права потребителей жилищно-коммунальных услуг.
31. Охарактеризуйте понятие, функции и способы дистанционного управления жилищно-коммунальным хозяйством.
32. Укажите общие принципы регулирования тарифов и надбавок на жилищно-коммунальные услуги, а также порядок установления тарифов на жилищно-коммунальные услуги.
33. Норматив потребления коммунальных услуг: раскройте понятие, методы определения и порядок установления.
34. Охарактеризуйте структуру и состав жилищно-коммунального хозяйства в городах России.
35. Охарактеризуйте оборотные средства жилищно-коммунального хозяйства.
36. Раскройте структуру доходов и расходов в жилищно-коммунальном хозяйстве городов России.
37. Охарактеризуйте монопольную власть организаций коммунального комплекса.
38. Укажите направления развития конкуренции в коммунальной сфере и роль антимонопольного законодательства.
39. Охарактеризуйте правила пользования общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме.
40. Укажите структуру государственных и муниципальных органов управления жилищно-коммунальным хозяйством в России.
41. Укажите основные формы привлечения финансовых ресурсов в жилищно-коммунальное хозяйство и капитальное строительство.
42. Раскройте содержание и особенности финансовых отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве.

43. Укажите нормативную и правовую базу функционирования жилищно-коммунального хозяйства в России.
44. Укажите принципы формирования тарифов на основные услуги жилищно-коммунального хозяйства в городах России.
45. Охарактеризуйте роль, место и функции жилищно-коммунального хозяйства в национальной экономике.
46. Укажите перспективы развития городского жилищно-коммунального комплекса.
47. Охарактеризуйте ремонтно-воспроизводственную политику в сфере жилищного фонда.
48. Охарактеризуйте государственную инвестиционную политику развития объектов коммунальной инфраструктуры.
49. Укажите формы бюджетных инвестиций в объекты коммунальной инфраструктуры.
50. Раскройте сущность формирования инвестиционных программ организаций коммунального комплекса.
51. Охарактеризуйте систему управления, эксплуатации и контроля в жилищно-коммунальном хозяйстве.
52. Укажите способы управления общим имуществом многоквартирных домов.
53. Укажите роль приватизации и концессии в рамках реформы жилищного и коммунального хозяйства.
54. Укажите приоритеты государственной политики в жилищно-коммунальной сфере
55. Раскройте сущность государственного финансирования и привлечения внебюджетных инвестиций в модернизацию жилищного и коммунального хозяйства.
56. Охарактеризуйте современные модели финансирования восстановления и проведения капитальных ремонтов объектов жилищной недвижимости.
57. Охарактеризуйте бизнес-план как инструмент формирования и реализации стратегии управления многоквартирным домом.
58. Укажите правовые аспекты подключения объектов капитального строительства к централизованным системам холодного и горячего водоснабжения, и водоотведения.
59. Охарактеризуйте услугу энерго- и теплоснабжения потребителей.
60. Охарактеризуйте ресурсосберегающие технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве.
61. Охарактеризуйте систему сбора и утилизации твердых бытовых отходов и крупногабаритного мусора в городском хозяйстве.
62. Охарактеризуйте использование современных методов контроля качества предоставляемых жилищных и коммунальных услуг, реализацию мер экологической безопасности.
63. Раскройте сущность управления инвестиционными и инновационными проектами развития жилищного фонда, объектов коммунальной инфраструктуры
64. Сформулируйте базовые принципы организации бизнеса в сфере услуг и технологии организации предпринимательства в жилищно-коммунальной сфере.
65. Исследуйте формирование выручки от реализации жилищно-коммунальных услуг.
66. Соотнесите прибыль и рентабельность предприятия сферы услуг.
67. Охарактеризуйте трудовые ресурсы организаций: классификация персонала, структурная характеристика персонала, эффективность использования трудовых ресурсов.
68. Охарактеризуйте предпринимательство как особый вид профессиональной деятельности, раскройте идеологию и историю развития предпринимательской деятельности.

69. Раскройте типологию и структуру предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
70. Определите условия осуществления предпринимательской деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
71. Опишите процесс подготовки к государственной регистрации юридического лица.
72. Опишите процедуру постановки организации на учет в налоговой инспекции, органах статистики, государственных внебюджетных фондах.
73. Охарактеризуйте порядок регистрации индивидуального предпринимателя в системе жилищно-коммунального хозяйства.
74. Сопоставьте сущность и виды эффективности в сервисе, раскройте систему показателей экономической эффективности бизнеса.
75. Определите цели и задачи лицензирования и сертификации деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
76. Охарактеризуйте конкуренцию и риск предпринимательства в сфере сервиса: сущность и виды конкуренции в сфере услуг.
77. Выявите сущность и причины возникновения банкротства. Охарактеризуйте процедуры банкротства и реорганизация предприятия.
78. Охарактеризуйте процедуру прекращения деятельности организации, несостоятельности и ликвидации индивидуального предпринимателя.
79. Определите направления развития субъектов бизнеса: базовые стратегии развития организаций жилищно-коммунального хозяйства.
80. Сопоставьте основные и оборотные средства предприятий жилищно-коммунального хозяйства.
81. Определите влияние жилищно-коммунального хозяйства на региональное развитие.
82. Охарактеризуйте экономику труда на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства.
83. Охарактеризуйте технологии эффективного управления предпринимательской деятельностью.
84. Проиллюстрируйте примерами государственную поддержку малого и среднего предпринимательства в России.
85. Дайте характеристику информационным технологиям в жилищно-коммунальном хозяйстве.
86. Охарактеризуйте издержки производства и реализации услуг, себестоимость услуг, виды и структуру себестоимости.
87. Опишите технологическое оборудование предприятий жилищно-коммунального хозяйства.
88. Установите роль профессиональной этики работников сервиса в процессе оказания услуг.
89. Охарактеризуйте процесс формирования и продвижения имиджа предприятий и организаций жилищного и коммунального хозяйства на основе современных коммуникативных технологий.
90. Раскройте сущность государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля и общественного жилищного контроля.

Практические задания к государственному экзамену

Практические задания к государственному экзамену составлены по дисциплине «Управление жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой».

1. Произведите оценку ущерба от изъятия территории лесного хозяйства под прокладку инженерных коммуникаций, если стоимость всей недополученной валовой продукции за время восстановления потенциала подлежащей к изъятию земли составляет 1520 тыс. руб., снижение чистого дохода за время отчуждения земли составляет 790 тыс. руб., неамортизированная часть ранее вложенных затрат в освоение земли, 120 тыс. руб., затраты на освоение новых земель для компенсации утраченного потенциала, 340 тыс. руб.

2. На предприятии для установления цены используется метод полных издержек. Определить средний размер месячной заработной платы директора предприятия в 2017 году, если известно, что её размер в 11 раз превышал средний размер месячной заработной платы рабочего вспомогательного производства. Объем выпущенной продукции за 2017 году составил 1650 холодильных установок по цене 46900 руб., включая НДС и налог с продаж. Рентабельность производства 17%. Число вспомогательных рабочих 10 чел. Доля ФЗП вспомогательных рабочих – 8% в ФЗП предприятия.

3. Затраты жилищно-коммунального предприятия на приобретение материалов составили 600 тыс. руб. (без НДС). В результате их запуска в производство предприятие выпустило и реализовало товаров на сумму 2 200 тыс. руб. (без НДС). Ставка НДС – 18%. Определить сумму внесенного в бюджет НДС.

4. Предприятие «Горзеленстрой» продало 26 ед. товара по цене 363 руб. (включая НДС) за штуку. Себестоимость производства единицы изделия 117 руб. (без НДС). Определите величину чистой прибыли, если величина НДС 18%, налога на прибыль 20%.

5. Налоговым инспектором в результате выездной (документальной) проверки МУП «Водоканал» по налогообложению прибыли обнаружено нарушение в ведении бухгалтерского учета, которое привело к занижению налогооблагаемой базы в сумме на 12 тыс. руб. В какой сумме налагается штраф? Что «грозит» налогоплательщику, если те же действия совершены умышленно?

6. Физическое лицо Иванов И. И. осуществляет работы по ремонту жилых квартир и по результатам деятельности за ноябрь месяц получил 46 тыс. 562 руб. Исчислите сумму налога на доходы физических лиц.

7. Предприятие по вывозу и утилизации твердых бытовых отходов ОАО «Фаун» по отчету за год получило: выручку от реализации произведенной продукции с НДС в сумме 3100 тыс. руб.; имущество от других лиц в порядке предварительной оплаты товаров, которые определяют доходы и расходы по методу начисления – в размере 130 тыс. руб.; при этом себестоимость составила 1650 тыс. руб.; от долевого участия в другой организации получено 220 тыс. руб.; расходы на содержание переданного по договору аренды имущества – 48 тыс. руб.; расходы в виде суммы начисленных налогоплательщиком дивидендов в размере 250 тыс. руб. Определить налогооблагаемую базу и налог на прибыль за год.

8. Дворнику Иванову В. И. начислена заработная плата за ноябрь в размере 16 тыс. руб. Организация за счет чистой прибыли производит оплату за детский сад в размере 1200 руб. Работник пять дней не выходил на работу, оплата больничного листа составляет 600 руб. за каждый день. Исчислите сумму отчислений в социальные фонды за ноябрь.

9. Определить расчетную электрическую мощность жилых районов V и VI перспективных застроек. Исходные данные: Численность населения жилых районов: V - 75,3 тыс.чел.; VI - 73,2 тыс.чел. Районы застраиваются 5-, 9- и 12-этажными жилыми зданиями с полным благоустройством. Доля домов повышенной этажности составляет 40%. Жилые дома оборудованы газовыми плитами. В общественных зданиях 50% пищеблоков оборудованы газовыми, а 50% – электрическими плитами. Удельные расчетные нагрузки электропотребления жилых зданий принимаем: - для 5-этажных зданий – 113 Вт/чел.; - для 9-12-этажных зданий – 141 Вт/чел. Расчет ведется по укрупненным показателям. Удельная норма расчетной мощности общественных зданий составляет 66 Вт/чел.

10. Среднемесячное число рабочих в бригаде 22 человека. Полезный фонд рабочего времени (рабочих дней) в году на одного рабочего, по балансу календарного времени - 231.

Среднегодовая продолжительность рабочего дня - 7,7 часа. Коэффициент, учитывающий уровень выполнения норм выработки 1,2. Планируемые минимальные простои по метеорологическим и другим уважительным причинам 88 часов. Определить: производственную мощность бригады по нормативной трудоемкости.

11. Тариф на холодное водоснабжение составляет 12 рублей 10 копеек за 1 куб.м., потребление холодной воды в многоквартирном доме по общедомовому прибору учета составило 160 куб. м., суммарное потребление холодной воды жилыми и нежилыми помещениями в многоквартирном доме составило 112 куб. м., площадь всех жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме составляет 3600 кв.м., - площадь квартиры собственника составляет 42 кв.м. Определите объем коммунальной услуги, потребленной на общедомовые нужды в многоквартирном доме и размер платы за данную коммунальную услугу для собственника квартиры в 42 кв.м.

12. Согласно показаниям счетчика, расход горячей воды за месяц составил 6 кубометров. Тариф равен 115 рублей. Расход холодной воды равен 10 кубометров, тариф – 20 рублей. Тариф на услугу водоотведения составляет 13 руб. Определите стоимость услуг горячего, холодного водоснабжения и водоотведения за месяц.

13. Норматив потребления услуги отопления жилого помещения составляет 0,02 Гкал на 1 квадратный метр площади квартиры, а тариф – 1500 рублей за 1 Гкал. Так как ни общедомового ни личного прибора учета нет, определите стоимость услуги отопления в месяц из расчета площади квартиры 65 кв.м.

14. Тариф составляет 1422 рубля 20 коп. за 1 Гкал. тепла, вы живете в квартире, площадью 42 кв. м. в многоквартирном доме, площадью всех жилых и нежилых помещений 3600 кв.м., который потребил за прошлый год 600 Гкал. тепла. Определите среднемесячное потребление и плату за отопление с указанной квартиры за месяц.

15. Действующий норматив потребления холодной воды для целей ОДН составляет 0,041 куб. м. Тариф за холодную воду для рассматриваемого нами дома составляет 12 руб. 10 копеек за 1 куб. м., площадь квартиры 42 кв. м. в многоквартирном доме, площадь всех жилых и нежилых помещений 3600 кв.м., площадь мест общего пользования (МОП) 400 кв. м. Определите объем ОДН для всего дома и размер платы за ОДН по холодной воде для данной квартиры.

16. По общедомовому счетчику дом потребил 12000 киловатт за месяц; суммарное потребление всех квартир в доме за месяц составило 8000 киловатт, тариф составляет 2, 99 копеек за 1 Квт, площадь квартиры 42 кв. м. в многоквартирном доме, площадь всех жилых и нежилых помещений 3600 кв.м. Определите объем ОДН, долю ОДН, приходящуюся на указанную квартиру и размер платы в месяц.

17. Расходы организации по оказанию услуг составили за год 3,5 млрд. руб. В том числе заработная плата с начислениями – 1560 млн. руб. Налоги, включаемые в расходы организации до налогообложения (транспортный, на имущество), составили 500 тыс. руб. Определите долю социальных расходов организации перед персоналом и государством, включаемых в себестоимость продукции, работ, услуг.

18. В течение года организация выплатила сотрудникам заработную плату в сумме 550 млн. руб. Взносы во внебюджетные фонды составили 180 млн. руб. Налоги, уплаченные бюджету с течение года – 175млн. руб. На цели благотворительности было израсходовано 1,2 млн. руб. Собственникам бизнеса выплатили в качестве дивидендов 100 млн. руб. Рассчитайте структуру социальных расходов организации по направлениям.

19. В течение года организация выплатила сотрудникам заработную плату в сумме 100 млн. руб. Налогов в бюджет и внебюджетные фонды перечислила на сумму 33 млн. руб. Была также оказана благотворительная поддержка внешним организациям на сумму 300 тыс. руб. Рассчитайте соотношение (в процентах) расходов, направленных на развитие внутренних и внешних социальных ресурсов.

20. Сравните две организации по уровню ответственности перед персоналом. Среднесписочная численность персонала в организации «А» составила за год 130 чел., в

организации «Б» - 68 чел. Фактический годовой фонд оплаты труда составил соответственно 78 и 47,6 млн. руб.

21. АО «Полет» является градообразующей организацией и имеет на балансе общежитие для молодых рабочих. Ежегодные текущие расходы, связанные с его содержанием, составляют 630 тыс. руб., при нормативе, установленном местными органами власти, на уровне 580 тыс. руб. Можно ли принять указанную сумму в качестве льготы по налогу на прибыль и как изменится сумма налога, подлежащая уплате в бюджет?

22. АО «Звезда» в течение года проводило текущий ремонт общежития, в результате чего сумма произведенных им расходов по содержанию объекта жилищно-коммунального хозяйства, находящегося на балансе организации, составила 1240 тыс. руб. По нормативу, установленному местной администрацией, расходы на содержание общежития не должны превышать 1 млн. руб. в год. Организация не имеет статуса градообразующей. Определите сумму, на которую может быть сокращен налог на прибыль организации в связи с осуществлением расходов на содержание общежития, находящегося на его балансе.

23. Определить размер премии рабочих при сокращении сроков строительства; $T_n=30$ мес., $T_f=25$ мес. Фонд зарплаты рабочих составляет 6000 млн.руб. За каждый % сокращения нормативного времени при хорошем качестве работ начисляется 2% премии.

24. Определим следующие показатели работы строительно-монтажного треста: фондоемкость, фондоотдачу, фондовооруженность труда, механовооруженность труда.

25. Годовой объем строительно-монтажных работ по сметной стоимости — 650 000 тыс. р. Среднегодовая стоимость основных фондов — 210 000 тыс. р. Среднесписочная численность рабочих — 90 чел. Активная часть основных фондов в процентах от стоимости основных фондов — 74 %.

26. Определите годовую потребность водопровода в хлоре, его общую стоимость и на 1 м³ реализованной воды, если суточная подача воды в сеть – 100 тыс. м³, утечки и неучтенный расход воды – 8%. Хлорируется вся подаваемая в сеть вода. Удельный расход хлора – 5 мг/л, цена за 1 т хлора – 4500 руб.

27. Первоначальный вариант годового плана водопровода предусматривал реализацию 6 млн.м³ воды. Оплата за потребленную электроэнергию (одноставочный тариф) - тыс. руб., амортизационные отчисления 1551 тыс. руб., затраты на оплату труда повременщиков с отчислениями на социальные нужды тыс. руб., уточненный план реализации воды выше первоначального на 10%. Определите указанные затраты в общей сумме и на 1 м³ воды по первоначальному и уточненному вариантам и их отклонение от первоначального плана.

28. Имеются следующие данные по водопроводу: реализация воды за год – 10млн., в том числе населению – 60% по тарифу 1,45 руб./м³, бюджетным организациям - 20% по тарифу 1,55 руб./м³, промышленным предприятиям – остальная вода по тарифу 4,90 руб./м³, себестоимость воды - 1,88 руб./м³. Определите изменение среднего тарифа и рентабельности производства при увеличении доли воды до 65% и соответствующем снижении доли воды для промышленности.

29. Определите себестоимость всего объема отпущенного газа, структуру себестоимости, стоимость потерь газа, если: получено газа со стороны 849,8 млн. м³, потери 3,2 млн. м³, оплата газа 17913 тыс. руб., расходы по эксплуатации 837 тыс. руб.

30. Вычислить среднегодовую стоимость основных производственных фондов городского жилищного треста при следующих данных: на начало планового года в организации значились фонды на сумму 5 млн. руб., на протяжении года запланировано поступление: в марте на сумму 180 тыс. руб., в сентябре – 220 тыс. руб. В августе намечено списать устаревшие фонды на сумму 100 тыс. руб..

5 Планируемые результаты обучения для формирования компетенции, уровни сформированности компетенции и критерии их оценивания

Планируемые результаты обучения	Уровни сформированности компетенции и критерии их оценивания		
	1 Пороговый	2 Повышенный	3 Высокий
ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах			
Знать основные понятия и категории, закономерности функционирования экономики на уровнях хозяйствующего субъекта и национального хозяйства	Знает и воспроизводит базовые экономические понятия, факты и идеи	Знает и объясняет теоретические основы и закономерности функционирования рыночной экономики	Знает и анализирует основные результаты новейших экономических исследований
Уметь применять понятийный аппарат, основные законы развития экономики в сфере сервис	Перечисляет основные экономические проблемы и их причины; умеет работать со справочной литературой и статистическим материалом	Применять понятийный и категориальный аппарат, основные законы гуманитарных социальных наук в профессиональной деятельности; рассчитывает, определяет, оценивает результаты хозяйственной деятельности субъектов рыночного хозяйства, строит модели их поведения	Применяет современный математический инструментарий для решения содержательных экономических задач; формирует прогнозы развития конкретных экономических процессов на микро- и макроуровне
Владеть современными методами сбора, обработки и анализа изменения экономических показателей в различных сферах деятельности, в том числе в сфере сервиса	Владеет методами решения типовых задач и терминологией предметной области знания	Владеет методикой и методами познания закономерностей развития, взаимодействия и взаимообусловленности экономических процессов;	Владеет различными способами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах; методикой анализа конкретных фактов экономической жизни, приводит их в определенную систему и обобщает в теоретические выводы
ОК-4			

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
Знать правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы; характерные особенности национального делового общения представителей разных культур;	Знает основные социально-психологические особенности коллективного взаимодействия	Знает основные категории и понятия психологии, закономерности функционирования социальных групп; принципы функционирования профессионального коллектива – команды	Знает социально-психологические аспекты формирования команды с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий и управления ею; способы предотвращения конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности
Уметь принимать и выполнять командные роли, в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; системно анализировать конфликтную ситуацию	Осуществляет общение в коллективе, работает в команде, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; умеет принимать решения на основе групповых интересов	Применяет индивидуально-психологический подход к участникам в рамках коллективного взаимодействия; организовать работу малой группы	Организовывает взаимодействие в коллективе, применяет эффективные техники и технологии мотивации, делового общения, разрешения проблемных ситуаций; организывает и управляет работой разных видов групп
Владеть профессиональной речью/навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур	Владеет базовыми приемами анализа психического состояния других людей, групп, процесса построения межличностных отношений; приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные обязанности	Владеет этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в процессе профессионального взаимодействия в команде и с потребителями; организаторскими способностями	Владеет навыками применения в практической деятельности норм и правил профессиональной этики и этикета; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию			
Знать основы	Воспроизводит	Знает и объясняет	Знает и применяет основы

организации и самоорганизации; значение процесса самообразования для совершенствования профессионального мастерства	основы организации и самоорганизации; значение процесса самообразования для совершенствования профессионального мастерства	основы осуществления коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках при осуществлении межкультурных взаимодействий в профессиональной деятельности	осуществления коммуникаций в устной и письменной формах на русском и иностранном языках при осуществлении межкультурных взаимодействий в профессиональной деятельности
Уметь самостоятельно находить необходимые источники информации, сформулировать личные цели обучения, применять методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности	Находит необходимые источники информации, формулирует личные цели обучения, применяет методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности по шаблону	Самостоятельно находит необходимые источники информации, формулирует личные цели обучения, применяет методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности в типичных ситуациях	Самостоятельно находит необходимые источники информации, формулирует личные цели обучения, применяет методы и средства познания для интеллектуального развития повышения культурного уровня, профессиональной компетентности в нетипичных ситуациях
Владеть навыками самостоятельной работы и самоорганизации, способностью к планированию собственной работы в рамках самообразования	Владеет базовыми навыками самостоятельной работы и самоорганизации, способностью к планированию собственной работы в рамках самообразования под внешним руководством	Владеет самостоятельными навыками самостоятельной работы и самоорганизации, способностью к планированию собственной работы в рамках самообразования	Владеет навыками самостоятельной работы и самоорганизации, способностью к планированию собственной работы в рамках самообразования в ситуациях повышенной сложности, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
ОК-6			
способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права			
Знать признаки социального государства, социально-экономические права граждан, правовой понятийно-категориальный аппарат и основные нормативные правовые акты, регламентирующие различные сферы деятельности	Перечисляет основные методы поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	Знает и объясняет правовые нормы действующего законодательства, регулирующие отношения в различных сферах жизнедеятельности; основные положения и нормы конституционного, гражданского, семейного, трудового, административного и	Знает и применяет систему нормативно-правового регулирования по вопросам защиты прав потребителей в Российской Федерации, права потребителей при приобретении товаров, оказании услуг, выполнении работ; порядок и систему осуществления государственного надзора

		уголовного права, в том числе в с учетом социальной политики государства; основы международного права	в сфере защиты прав потребителей
Уметь применять знания основных международных и российских нормативно-правовых актов, регламентирующих различные сферы деятельности; ориентироваться в системе нормативных правовых актов, регламентирующих различные сферы деятельности, включая и профессиональную деятельность	Использует нормативно-правовую информацию для целей организации предпринимательской деятельности в сфере сервиса	Применяет систему нормативно-правовых актов по вопросам защиты прав потребителей, организует процесс рассмотрения претензий и досудебного рассмотрения споров на предприятии сферы сервиса;	Осуществляет поиск, анализ и использование нормативно-правовой документации по вопросам метрологического обеспечения и технического регулирования профессиональной деятельности
Владеть навыками применения основных международных и российских нормативно-правовых актов, регламентирующих различные сферы деятельности, включая и профессиональную деятельность; навыками применения нормативно-правовых актов в профессиональной и общественной деятельности	Владеет навыками анализа нормативных актов, регулирующих отношения в различных сферах жизнедеятельности; навыками реализации и защиты своих прав	Владеет основами координации деятельности по защите прав потребителей предприятий сферы сервиса, построения эффективного взаимодействия с потребителями предприятия сферы сервиса в части правовых вопросов	Владеет навыками практического использования нормативно-правовой документации при проведении метрологических измерений, стандартизации и оценки соответствия в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			
Знать этапы и процедуры процесса сервиса; имеет представления об осуществлении его технологической последовательности с использованием	Знает структуру сервисной деятельности и основные процессы, протекающие в ней	Знает и объясняет основные сферы и способы применения ресурсов в рамках сервисной деятельности, технологическую последовательность	Знает и применяет теоретические основы планирования основных производственных показателей, организационные принципы формирования технологического

необходимых средств и ресурсов		этапов сервисной деятельности	процесса в сервисе, выбора ресурсов и средств; основные положения операционного менеджмента деятельности предприятия сервиса
Уметь обосновать этапы и процедуры процесса сервиса; классифицировать и давать оценку производственным ресурсам; сегментировать и анализировать запросы и предпочтения потребителей услуг, планировать и реализовывать мероприятия по организации услуг	Анализирует и оценивает производственно-технологический уровень процессов сервиса по шаблону	Оценивает ресурсы и прогнозирует изменение их численности; классифицирует и дает оценку производственным ресурсам в типичных ситуациях	Эффективно проводит выбор ресурсов и средств организации процесса сервиса с учетом требований потребителя в нетипичных ситуациях; успешно ориентируется в этапах и процедурах процесса сервиса
Владеть опытом выбора ресурсов и средств для осуществления процесса сервиса с учетом требований потребителя	Владеет базовыми навыками применения результатов разработки технологий процессов сервиса	Владеет навыками анализа требований потребителя к процессу сервиса и разработки рекомендаций по выбору ресурсов и средств; методами анализа и оценки производственно-технологического уровня процессов сервиса	Владеет методами и методиками выбора, организации и оптимизации технологических процессов, ресурсов и технических средств для реализации процессов сервиса, в том числе с учетом требований потребителя
ПК-1			
готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса			
Знать принципы и этапы построения контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида	Знает общие правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; основы теории организации обслуживания; теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида	Знает и систематизирует правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; основные положения управления функционированием контактной зоны в системе менеджмента предприятия	Знает и анализирует эффективные методы организации контактной зоны предприятия сервиса

Уметь анализировать и совершенствовать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов	Осуществляет оценку организации контактной зоны предприятия сервиса по шаблону	Умеет идентифицировать формы и методы сервисного обслуживания для различных видов контактных зон; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определить ключевые требования к организации контактной зоны сервисного предприятия	Умеет организовать контактную зону предприятия сервиса на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов в нетипичных ситуациях
Владеть навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя.	основными методами организации контактной зоны предприятия сервиса; навыками применения корпоративных норм и стандартов в типовых ситуациях в контактной зоне	методами применения базовых знаний маркетинга, психологии потребителей при организации контактной зоны предприятия сервиса	навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя
ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства			
Знать методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, понятие конъюнктуры рынка услуг, спроса на сервисные услуги	Знает сущность организации и планирования в сервисной деятельности; основные принципы планирования в сфере сервиса	Знает сущность и основные принципы организации и планирования в сервисной деятельности; принципы эффективного планирования в сфере сервиса	Знает и применяет основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
Уметь осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы	Составляет краткосрочные планы сервисной деятельности; формулирует цель, ставить задачи,	Составлять краткосрочные планы сервисной деятельности в условиях конкурентной среды;	Эффективно планирует производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса с учетом инновационных

услуг	определяет параметры производства; анализирует конъюнктуру рынка и спрос потребителей по шаблону	формулирует цель, ставит задачи, определяет параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса в типичных ситуациях	факторов развития конкурентной среды; формулирует цель, ставит задачи, определяет параметры производства с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей в нетипичных ситуациях
Владеть навыками планирования деятельности предприятия сферы сервиса, расчета показателей емкости рынка и спроса на услуги	Владеет базовыми навыками разработки производственной программы предприятия сервиса, адаптации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в соответствии с изменяющимися условиями функционирования	Владеет самостоятельными навыками планирования и разработки производственной программы предприятия сервиса, адаптации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в соответствии с изменяющимися условиями функционирования	Владеет навыками разработки производственной программы предприятия сервиса, технологией и навыками принятия и реализации управленческих решений по планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в условиях ситуационных изменений
ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			
Знать современные сервисные технологии предоставления услуг и стандартные требования потребителей	Имеет представления о современных сервисных технологиях предоставления услуг и стандартных требованиях потребителей	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг	Владеет глубокими знаниями о современных сервисных технологиях предоставления услуг
Уметь применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг	Способен применять имеющиеся знания при выборе современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей при решении типовых задач профессиональной деятельности	Умеет выявлять требования потребителей, способен осуществлять обоснованный выбор современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей в различных	Умеет определять и обосновывать требования потребителей, осуществлять обоснованный выбор современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей в различных ситуациях профессиональной деятельности

		ситуациях профессиональной деятельности	
Владеть навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Обладает базовыми навыками применения сервисных технологий в процессе предоставления услуг по шаблону	Обладает навыками работы с научно-технической информацией, использования отечественного и зарубежного опыта для реализации задач применения сервисных технологий в профессиональной деятельности	Обладает навыками творческого решения нестандартных задач при выборе современных технологий предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей
ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий			
Знать информационные и коммуникационные технологии, необходимые в процессе разработки предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя	Имеет представления о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий	Обладает знаниями о процессе предоставления услуг и его разработке на основе современных информационных и коммуникационных технологий	Обладает системой знаний в области процесса предоставления услуг и его разработки на основе современных информационных и коммуникационных технологий
Уметь разрабатывать процесс предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Умеет применять имеющиеся знания современных информационных и коммуникационных технологиях для репродуктивного решения типовых задач профессиональной деятельности	Способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий	Способен решать типовые задачи профессиональной деятельности при реализации современных информационных и коммуникационных технологий в нестандартной ситуации.
Владеть навыками разработки процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Владеет базовыми навыками разработки процесса предоставления услуг на основе информационных и коммуникационных технологий	Владеет навыками разработки процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Владеет широким спектром навыков использования при проектировании услуг информационных технологий и корпоративных информационных систем в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и

			непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий
СК-1 готовностью к организации работы по управлению жилищным фондом и обеспечению соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры			
Знать требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Перечисляет основные требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Знает и объясняет требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Знает и применяет требования нормативно-законодательных актов, регламентирующих требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг
Уметь принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства	Умеет принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства по шаблону	Умеет принимать управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства в типичных ситуациях	Умеет принимать эффективные тактические управленческие решения по организации услуг жилищно-коммунального хозяйства в рамках имеющихся нормативно-законодательных и ресурсных ограничений
Владеть навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Владеет базовыми навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Владеет самостоятельными навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Владеет навыками анализа нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и

			алгоритмы действий
СК-2 владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры			
Знать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методы прогнозирования и определения потребности организации в персонале	Имеет представление об основных теориях мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале	Знает и объясняет основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале	Знает и анализирует основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач; методах прогнозирования и определения потребности организации в персонале
Уметь организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач, проводит аудит человеческих ресурсов	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов по шаблону	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов в типичных ситуациях	Организует командное взаимодействие для решения управленческих задач; проводит аудит человеческих ресурсов в нетипичных ситуациях
Владеть методами постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры	Владеет базовыми навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры под внешним руководством	Владеет самостоятельными навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры	Владеет навыками постановки и реализации управленческих задач; методами диагностирования организационной культуры в ситуациях повышенной сложности, а также в нестандартных и непредвиденных ситуациях, создавая при этом новые правила и алгоритмы действий в нетипичных ситуациях

6 Критерии оценивания результатов сдачи государственного экзамена

Примерные критерии и показатели оценки знаний

*Критерии оценки знаний: **точность, полнота, характер интерпретации и грамотность изложения учебного материала (глубина понимания).***

Уровень	Оценка	Показатели
III	отлично	- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности; - демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы; - грамотное и логически стройное изложение материала при ответе; приведение примеров, аналогий, фактов из практического опыта;
II	хорошо	- наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов; - демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы; - четкое изложение учебного материала;
I	удовлетворительно	- наличие несущественных ошибок в ответе, не исправляемых обучающимся; - демонстрация обучающимся не достаточно полных знаний по пройденной программе; - не структурированное, не стройное изложение учебного материала при ответе;
0	неудовлетворительно	- наличие существенных (грубых) ошибок в ответах; - демонстрация обучающимся частичных знаний по пройденной программе; - отсутствие ответа.

Примерные критерии и показатели оценки умений

*Критерии оценки умений: **точность и полнота.***

Уровень	Оценка	Показатели
III	отлично	- умение выполняется правильно - в соответствии с заданными требованиями к содержанию и алгоритму; - умение выполнено полностью;
II	хорошо	- наличие несущественных ошибок при выполнении умения, самостоятельно исправляемых обучающимся; - элементы умения в основном выполнены;
I	удовлетворительно	- наличие несущественных ошибок при выполнении умения, не исправляемых обучающимся; - элементы умения выполнены частично;
0	неудовлетворительно	- наличие грубых (существенных) ошибок;

		- умение не выполнено.
--	--	------------------------

Примерные показатели оценивания результатов обучения студентов

а) «отлично» – студент показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу;

б) «хорошо» – студент показывает твердые и достаточно полные знания в объеме пройденной программы, допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильно действует по применению знаний на практике, четко излагает материал;

в) «удовлетворительно» – студент показывает знания в объеме пройденной программы, ответы излагает хотя и с ошибками, но уверенно исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов, правильно действует по применению знаний на практике;

г) «неудовлетворительно» – студент допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

7 Рекомендации выпускникам по подготовке к государственному экзамену

Государственная итоговая аттестация проводится с целью итогового контроля знаний, умений и навыков выпускников, уровня их профессиональной подготовленности.

Выпускник должен быть готов решать задачи, соответствующие его квалификации в процессе профессиональной деятельности в различных организациях и учреждениях:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

Государственный экзамен проводится по утвержденной БГУ имени акад. И.Г. Петровского программе, содержащей перечень вопросов и практических заданий, выносимых на государственный экзамен, и

рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену, в том числе перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену.

Перед государственным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, включенным в программу государственного экзамена. Расписание консультаций составляется деканатом факультета и доводится заранее до сведения студентов.

Результаты сдачи государственного экзамена объявляются в день его проведения. Результаты сдачи государственного экзамена определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания и являются основанием допуска к защите выпускной квалификационной работы.

Обучающиеся, не прошедшие государственный экзамен в связи с неявкой на государственное аттестационное испытание по уважительной причине (временная нетрудоспособность, исполнение общественных или государственных обязанностей, вызов в суд, транспортные проблемы (отмена рейса, отсутствие билетов), погодные условия или в других случаях, перечень которых устанавливается организацией самостоятельно), вправе пройти ее в течение 6 месяцев после завершения государственной итоговой аттестации.

Обучающийся должен представить в организацию документ, подтверждающий причину его отсутствия.

Обучающийся, не прошедший одно государственное аттестационное испытание по уважительной причине, допускается к сдаче следующего государственного аттестационного испытания (при его наличии).

В экзаменационный билет государственного экзамена выносятся 3 теоретических вопроса, практическое задание и защита портфолио студента.

В результате изучения дисциплины студенты должны овладеть теоретическими знаниями о современных методах и системах управления в сфере социально-культурного сервиса; усвоить современные принципы анализа и классификации сервисных услуг, основные методологические принципы выявления, изучения, определения и управления в сфере социально-культурного сервиса, основные понятия «сервисная деятельность», «качество услуг», «контактная зона», «конъюнктура рынка», «спрос потребителя», «технологии социально-культурного сервиса»; уметь проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, выполнять инновационные проекты в сфере сервиса, разбираться в контроле качества процессов сервиса, параметрах технологических процессов, используемых ресурсов, знать специфические особенности проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.

Государственный экзамен проводится в устной форме по билетам. В каждом билете студенту предлагается выполнить четыре задания. Первое, второе и третье задания: дать полный и развернутый ответ на предложенный

вопрос. Четвертое задание предполагает выполнение аналитического (типовую профессиональную задачу, кейс, конкретную деловую ситуацию и т.п.) или исследовательского задания.

Процедура сдачи государственного экзамена:

1. Приказом ректора университета утверждается государственная экзаменационная комиссия, состав которой доводится до сведения студентов.
2. Допуск каждого студента к государственному экзамену осуществляется приказом ректора университета.
3. В соответствии с программой государственных экзаменов проводятся консультации.
4. Подготавливается учебно-программная документация, справочная и нормативная литература.
5. Сроки проведения экзамена и консультаций проводят по утверждённому расписанию.
6. Экзаменационные билеты утверждаются на Ученом Совете финансово-экономического факультета подписываются председателем Ученого Совета факультета и заведующим выпускающей кафедры.
7. Экзаменационный билет состоит из: 3-х теоретических и одного практического вопроса.
8. При подготовке к ответу в устной форме студенты делают необходимые записи по каждому вопросу на выданных секретарем экзаменационной комиссии листах бумаги со штампом факультета. На подготовку к ответу первому студенту предоставляется до 45 минут, остальные студенты отвечают в порядке очередности.
9. При необходимости студенту после ответа на вопрос билета задаются дополнительные вопросы.
10. После завершения ответа члены экзаменационной комиссии, с разрешения ее председателя, могут задавать студенту дополнительные вопросы, не выходящие за пределы программы государственного экзамена. На ответ студента по билету и вопросы членов комиссии отводится не более 30 минут.
11. По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает характер ответов каждого студента и выставляет каждому студенту согласованную итоговую оценку.
12. Итоговая оценка по экзамену сообщается студенту в день сдачи экзамена, выставляется в протокол экзамена и зачетную книжку студента. В протоколе экзамена фиксируются номер и вопросы (задания) экзаменационного билета, по которым проводился экзамен. Председатель и члены экзаменационной комиссии расписываются в протоколе и в зачетной книжке.

8 Список рекомендуемой литературы

а) Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь : СЕКВОЙЯ, 2017. - 138 с. : ил. - Библиогр.: с. 119-120. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>

3. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, ФГОУ ВО ТУСУР. - Томск : ТУСУР, 2016. - 164 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954>

б) Дополнительная литература

1. Канавцев, М.В. Информационные сети и базы данных в профессиональной деятельности: Методические рекомендации по дисциплине для студентов, проходящих подготовку по направлению 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата) / М.В. Канавцев, А.В. Липов, А.Л. Попова ; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет, Кафедра муниципального управления и социальных технологий. - Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2016. - 66 с. : табл. - Библиогр. в кн.. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445943>

2. Орлов, И.Б. Коммунальная страна: становление советского жилищно-коммунального хозяйства (1917–1941) : научное издание / И.Б. Орлов ; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. - Москва : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. - 344 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7598-1228-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=440123>

3. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

4. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5 ; То же [Электронный

ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566>

5. Пожарская, Г.И. МATHCAD 14: Основные сервисы и технологии / Г.И. Пожарская, Д.М. Назаров. - 2-е изд., испр. - Москва : Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 139 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429120>

6. Румянцева, Е.Е. Жилищно-коммунальный комплекс России: проблемы теории и практики управления : монография / Е.Е. Румянцева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 191 с. : ил., схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-4838-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375329>

7. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. : ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>

8. Технические особенности строительного контроля при проведении капитального ремонта инженерных систем. Автоматизация жилищно-коммунального хозяйства : учебное пособие / В.А. Анищенко, В.Э. Аднасурин, А.В. Богданов и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет, Кумертауский филиал ОГУ. - Оренбург : ОГУ, 2016. - 173 с. : ил., схем., табл. - Библиогр.: с. 163-167. - ISBN 978-5-7410-1569-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=471149>

9. Шоул, Д. Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Д. Шоул ; ред. В. Григорьевой ; пер. И. Евстигнеева. - 8-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 347 с. : ил. - ISBN 978-5-9614-5454-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279725>

в) Нормативно-правовые акты

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

2. «Жилищный кодекс Российской Федерации» от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 03.04.2018).

3. Федеральный закон от 24.07.2007 N 209-ФЗ (ред. от 27.12.2009) «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (в редакции от 29.12.2015 г.).

4. Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ (ред. от 05.05.2010) «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» (в редакции от 30.12.2015 г.);
5. Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ (ред. от 26.04.2010) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (в редакции от 01.05.2016 г.);
6. Устав Брянской области (принят Брянской областной Думой 20 декабря 2012 года (в ред. Законов Брянской области от 10.06.2013 № [37-3](#), от 31.07.2013 № [53-3](#), от 08.11.2013 № [89-3](#), от 26.12.2013 № [117-3](#), от 03.04.2013 № [17-3](#)).

г) Ресурсы сети Интернет

1. Информационно-правовой портал «Гарант» <http://www.garant.ru>.
2. Информационно-правовой портал «Консультант-плюс» <http://www.consultant.ru>.
3. Макроэкономическая статистика, обзоры и публикации по бюджетным проблемам – www.eeg.ru
4. Официальный сайт Института экономической политики имени Е.Т. Гайдара – www.iet.ru
5. Официальный сайт Министерства культуры РФ – <http://mkrf.ru>
6. Официальный сайт Минфина России – www.minfin.ru
7. Официальный сайт Центра экономических и финансовых исследований и разработок – www.cefir.ru
8. Сведения о странах СНГ и их основных макроэкономических показателях – www.cisstat.com
9. Федеральная служба государственной статистики – www.gks.ru
10. Экспертный канал "Открытая экономика" – www.opes.ru

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

1. РАЗРАБОТАНА:

Доцент кафедры экономики и
управления

должность



подпись

Баранова И.А.

расшифровка подписи

06.03.18

дата

2. УТВЕРЖДЕНА:

Кафедрой экономики и управления
Протокол № 3 от «06» марта 2018 г.

Заведующий кафедрой


(подпись)

Бабич О.В.

3. СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис»



(подпись)

(И.А. Баранова)

«06» марта 2018 г.

ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЯ

Методических рекомендаций по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата),
направленность (профиль): Управление в сфере жилищно-коммунального
хозяйства

В целях гибкого реагирования на потребности рынка труда, учёта новых достижений науки, на основании анализа реализации образовательной программы внесены следующие изменения в структурные компоненты содержания методических рекомендаций по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена:

1. В перечень учебно-методической литературы:

1. Ветрова, Е. А. Управление жилищно-коммунальным хозяйством : учебно-методическое пособие : [16+] / Е. А. Ветрова, Е. Е. Кабанова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 224 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615164>. – Библиогр.: с. 209-220. – ISBN 978-5-4499-2477-3. – DOI 10.23681/615164. – Текст : электронный.

2. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие : [16+] / Т.В. Буклей, М.В. Гаврилюк, Т.М. Кривошеева и др. ; под ред. О.В. Шеменевой, Т.В. Харитоновой. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 294 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572959>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03202-8. – Текст : электронный.

3. Крылова, Е.В. Экономика и управление предпринимательской деятельностью : учебное пособие : [16+] / Е.В. Крылова, Г.А. Семакина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 104 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576384>. – Библиогр.: с. 80. – ISBN 978-5-7782-3930-2. – Текст : электронный.

4. Крылова, Е.В. Экономика и управление предпринимательской деятельностью : учебное пособие : [16+] / Е.В. Крылова, Г.А. Семакина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. – 104 с. – URL: <http://biblioclub.ru>

5. Ниншитель, Е.Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е.Ю. Ниншитель, О.А. Кислицина, Т.И. Заяц ;

Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 98 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430>

2. В перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

В процессе реализации программы будут использоваться следующие электронно-библиотечные системы, информационные справочные системы и современные профессиональные базы данных: электронная база данных ЭБС «Book on Lime», ЭБС «Юрайт», ЭБС «Университетская библиотека онлайн»; ГИС «Национальная электронная библиотека», ООО «Полпред Справочники»

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры экономики и управления от «17» февраля 2021 г., протокол №2.

Заведующий кафедрой



_(Л.С. Митюченко)

Руководитель ОПОП



(И.А. Баранова)