

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Брянский государственный университет
имени академика И.Г. Петровского»

Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____Милюченко Л.С.
«5» апреля 2024 г.

**Методические рекомендации по подготовке к сдаче и сдаче
государственного экзамена**

Направление подготовки
43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль)
Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Уровень высшего образования
бакалавриат

Форма обучения:

заочная

2024 год

Методические рекомендации по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена предназначены студентам заочной 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 08 июня 2017 г. N 514.

Методические рекомендации по подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена рекомендованы студентам заочной формы обучения по направлению подготовки 43.03.01 Сервис по решению кафедры экономики и управления ФГБОУ ВО «БГУ им. акад. И.Г. Петровского» «5» апреля 2024 г. (протокол №6).

Содержание

1 Цель государственного экзамена	4
2 Компетенции обучающегося, выносимые на государственный экзамен....	7
3 Паспорт фонда оценочных средств государственного экзамена	9
4 Примерный перечень вопросов к государственному экзамену	14
5 Критерии и показатели оценивания результатов	23
государственного экзамена	23
6 Методические рекомендации выпускникам по подготовке к государственному экзамену	24
6 Список рекомендуемой учебно-методической литературы, ресурсы сети «Интернет»	27
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ	31

1 Цель государственного экзамена

Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующих 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:

3 зачетные единицы, 108 часов, в том числе:

- контактная аудиторная работа – 4 часа;
- самостоятельная работа – 95 часов;
- контроль – 9 часов.

2 Компетенции обучающегося, выносимые на государственный экзамен

В ходе государственного экзамена проверяется сформированность следующих компетенций:

В ходе государственного экзамена проверяется сформированность следующих компетенций:

УК 1 - способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК 2 - способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК 3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК 4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК 5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК 6 - способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК 7 - способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК 8 - способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

УК 9 - способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;

УК 10 - способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности;

ОПК 1 - способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК 2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК 3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК 4 - способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК 5 - способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК 6 - способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК 7 - способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ОПК 8 - способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

ПК 1 - способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ПК 2 - способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности;

ПК 3 - способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;

ПК 4 - способен к разработке технологии процесса сервиса;

ПК 5 - способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

3 Паспорт фонда оценочных средств государственного экзамена

Компетенция	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Номер оценочного задания (из примерного перечня вопросов и заданий государственного экзамена)
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя этапы ее решения, действия по решению задачи	6,9, 16, 31, 45
	УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи	33, 53, 71 Задача 1
	УК-1.3. Рассматривает различные точки зрения на поставленную задачу и выявляет степень их доказательности в рамках научного мировоззрения	72, 88,
	УК-1.4. Определяет возможные варианты решения поставленной задачи, аргументированно оценивая их достоинства и недостатки	89, 91
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Проводит декомпозицию поставленной цели проекта в задачах	1, 5,7, 23
	УК-2.2. Осуществляет поиск необходимой информации для достижения задач проекта	32, 44
	УК-2.3. Выявляет и анализирует различные способы решения задач в рамках поставленной цели и аргументирует их выбор, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	46, 54
	УК-2.4. Представляет результаты решения задач в рамках цели проекта	30, 70
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	2, 15, 87
	УК-3.2. Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей	17, 22

свою роль в команде	роли в социальном взаимодействии и командной работе	
	УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	81, 82, 83
	УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвует в обмене информацией, знанием и опытом, в презентации результатов работы команды	90, 69
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативные стратегии и тактики, стиль общения на русском языке в зависимости от целей и условий партнёрства, ситуации взаимодействия	34, 43, 52
	УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском языке, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем	28, 47
	УК-4.3. Грамотно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на иностранном(ых) языке(ах)	86, 103, 104
	УК-4.4. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на иностранном(ых) языке(ах) с учетом социокультурных особенностей	74, 49
	УК-4.5. Осуществляет поиск необходимой информации для решения коммуникативных задач с применением информационно-коммуникационных технологий	104, 107
	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую для взаимодействия с другими членами общества информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных и национальных групп
УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и культурным традициям различных национальных и социальных групп в процессе межкультурного взаимодействия на основе знаний основных этапов развития России в социально-историческом, этическом и философском контекстах		35, 36, 48, 67, 68
УК-5.3. Выстраивает взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей на принципах толерантности и этических нормах		77, 78, 79
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Определяет свои личные ресурсы, возможности и ограничения для достижения поставленной цели	13, 18, 20, 29, 75, 62, 65
	УК-6.2. Создаёт и достраивает индивидуальную траекторию саморазвития и профессионального роста	26, 19, 27, 56, 64, 77
	УК-6.3. Использует инструменты рационального распределения временных и информационных ресурсов	8, 7, 41, 51
УК-7. Способен поддерживать должный уровень	УК-7.1. Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом физиологических	11, 37, 57

физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности	
	УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности	42, 50, 66, 76
	УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности	25, 26, 59, 63, 78
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания	58, 74
	УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках профессиональной деятельности	3, 5, 6
	УК-8.3. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте	8, 10, 33
	УК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, оказывает помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	38, 73
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	12, 14, 28
	УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски	36, 47
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1. Демонстрирует знание правовых норм в сфере противодействия коррупции в Российской Федерации, приоритетные задачи государства в борьбе с коррупцией	1, 15, 27
	УК-10.2. Анализирует факторы формирования коррупционного поведения и его виды	5
	УК-10.3. Выбирает инструменты и методы формирования нетерпимого отношения к коррупционному поведению и его пресечения	19

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Демонстрирует знание видов и средств реализации технологических новаций в сфере сервиса и современное программное обеспечение в сервисной деятельности	28, 67
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации.	39, 49, 52
	ОПК-1.3. Осуществляет выбор общих и частных методов использования технологических новаций в сфере сервиса	Задачи 1-30
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Демонстрирует знание функций управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Задачи 1-30
	ОПК-2.2. Использует знания и умения в области деловых коммуникаций для реализации функций управления	Задачи 1-30
	ОПК-2.3. Определяет динамику и перспективы организации сервисной деятельности, исходя из потребностей общества, задач социальных институтов общества, наличия собственных и привлекаемых ресурсов, интересов и запросов населения	Задачи 1-30
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Демонстрирует знание основных положений обеспечения заданного уровня качества обслуживания потребителя, основные концепции управления качеством услуг	12, 14, 60
	ОПК-3.2. Формулирует методы оценки качества процессов оказания услуг	25, 40,
	ОПК-3.3. Осуществляет выбор методов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	43, 47
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Демонстрирует знание средств и методов осуществления маркетинговых исследований рынка услуг	9, 10, 14
	ОПК-4.2. Осуществляет отбор методов организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий	15, 47, 49
	ОПК-4.3. Применяет различные формы, методы и средства анализа внешних и внутренних условий функционирования рынка	Задачи 1-30
ОПК-5. Способен	ОПК-5.1.	32, 35, 36

принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Понимает базовые принципы принятия экономически-обоснованных решений на микро-, макро- и мировом уровне	
	ОПК-5.2. Проводит обоснованный отбор и применяет методы анализа и оценки финансово-экономических показателей организаций сервиса	61, 65
	ОПК-5.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты обеспечения экономической эффективности организации сервиса	Задачи 1-30
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Демонстрирует знание правовых норм действующего законодательства, регулирующих отношения в сфере сервиса	16, 19, 27
	ОПК-6.2. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере сервиса	17, 18, 30
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Демонстрирует знание основ системного подхода к анализу природных и техногенных опасностей и обеспечению безопасности обслуживания потребителей	21, 22
	ОПК-7.2 Идентифицирует основные опасности среды обитания человека, оценивает риск их реализации при организации сервисной деятельности	40, 42
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Демонстрирует знание современных информационных технологий и понимание принципов их работы	18, 49
	ОПК-8.2. Умеет в конкретных ситуациях осуществлять дифференцированный отбор современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	35, 37
	ОПК-8.3. Владеет опытом решения профессиональных задач на основе понимания принципов работы информационно-коммуникационных технологий	Задачи 1-30
ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Демонстрирует знание правил организации работы контактной зоны предприятий сервиса с учетом требований потребителя	50, 57, 58
	ПК-1.2. Критически оценивает методы консультирования потребителей и согласование вида, формы и объема процесса сервиса.	26, 41, 44
	ПК-1.3.	Задачи 1-30

	Осуществляет выбор стратегий поведения фирмы на рынке услуг на основе клиентоориентированных технологий	
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. Демонстрирует знание технологий организации сервисной деятельности и работы исполнителей в сфере ЖКХ	63, 68, 69
	ПК-2.2. Классифицирует и дает оценку производственным ресурсам организаций жилищно-коммунального хозяйства	55, 72
	ПК-2.3. Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Задачи 1-30
	ПК-2.4. Соблюдает требования к организации сервисной деятельности предприятий сферы ЖКХ	Задачи 1-30
ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Демонстрирует знание этапов подготовки и ресурсного обеспечения проектов в сфере ЖКХ	9, 12
	ПК-3.2. Осуществляет выбор действий по планированию и организации проектов в сфере сервиса	24, 25, 78
	ПК-3.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты управления процессами и проектами в ЖКХ	Задачи 1-30
ПК-4. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-4.1. Демонстрирует знание разработки и использования технологий предоставления жилищно-коммунальных услуг	64, 65
	ПК-4.2. Критически оценивает технологии процесса сервиса и организации коммунальной инфраструктуры	28, 29
	ПК-4.3. Способен определять соответствие технологий процесса оказания жилищно-коммунальных услуг действующим стандартам	Задачи 1-30
ПК-5. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-5.1. Демонстрирует знание современных инновационных технологий при осуществлении сервисной деятельности	45, 52, 53
	ПК-5.2. Определяет и оценивает потребность в ресурсах при разработке новых форм управления, видов услуг, более эффективных форм обслуживания	48, 80
	ПК-5.3. Осуществляет оценку и выбор инновационных технологий, которые целесообразно применять в процессе предоставления услуг предприятий ЖКХ	Задачи 1-30

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

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. По данным табеля учета рабочего времени, работник отработал неполный рабочий месяц — 152 ч. Согласно штатному расписанию, часовая тарифная ставка слесаря механосборочных работ 5 разряда — 280,20 руб. Определите доход работника за этот месяц.

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 – 20%. 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 20%, 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. 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.

25. Установка двух счётчиков воды (холодной и горячей) стоит 3500 рублей. До установки счётчиков за воду платили 1700 рублей ежемесячно. После установки счётчиков ежемесячная оплата воды стала составлять 1100 рублей. Через какое наименьшее количество месяцев экономия по оплате воды превысит затраты на установку счётчиков, если тарифы на воду не изменятся?

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) – 2892 тыс. руб., амортизационные отчисления 1551 тыс. руб., затраты на оплату труда повременщиков с отчислениями на социальные нужды 2381 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 Критерии и показатели оценивания результатов

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - наличие несущественных ошибок, уверенно исправляемых обучающимся после дополнительных и наводящих вопросов; - демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы; - четкое изложение учебного материала;
I	удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 показывает знания в объеме пройденной программы, допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

6 Методические 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:

организационно-управленческая деятельность:

- 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 ЖКХ, основные понятия «сервисная деятельность», «качество услуг», «контактная зона», «жилищный фонд», «спрос потребителя», «технологии в ЖКХ»; уметь проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя, 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.

6 Список рекомендуемой учебно-методической литературы, ресурсы сети «Интернет»

6.1. Основная литература

1. Сервис : организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061> – ISBN 978-5-394-04914-9. – Текст : электронный.

2. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 82 с. : ил., табл., схем – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521>. – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

Плешкова, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие : [16+] / Н. А. Плешкова, Г. А. Подзорова, А. Н. Кирюхина ; Кемеровский государственный университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2021. – 110 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700670>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-2892-5. – Текст : электронный.

6.2. Дополнительная литература

1. Безопасность жизнедеятельности : учебник / В. О. Евсеев, В. В. Кастерин, Т. А. Коржинек [и др.] ; под ред. Е. И. Холостовой, О. Г. Прохоровой. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 452 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684378>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04584-4. – Текст : электронный.

2. 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.

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. – URL: <http://biblioclub.ru>

4. Лаврова, А. П. Управление рисками : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / А. П. Лаврова ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 166 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699453>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-600-03281-1. – Текст : электронный.

5. Лаврова, А. П. Экономика и предпринимательство : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / А. П. Лаврова ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. – 198 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699447>. – Текст : электронный.

6. Микроэкономические основы деятельности фирмы в индустриальном секторе : учебник : [16+] / В. В. Ефремова, А. М. Королева, М. М. Мухаббат, Т. В. Яблочкина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 384 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618869>. – Библиогр.: с. 365-375. – ISBN 978-5-4499-2591-6. – DOI 10.23681/618869. – Текст : электронный.

7. Нинштиль, Е.Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие : [16+] / Е.Ю. Нинштиль, 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>

8. 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.

9. Синяева, И. М. Маркетинг услуг : учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев ; под ред. Л. П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 251 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684412>. – Библиогр. в кн.

– ISBN 978-5-394-04575-2. – Текст : электронный.

10. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие : [16+] / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.] ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 72 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700999>. – Текст : электронный.

11. Экономика и управление на предприятии : учебник / А. П. Агарков, Р. С. Голов, В. Ю. Теплышев, Е. А. Ерохина ; под ред. Р. С. Голова. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 400 с. : ил., табл., схем. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684273>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04340-6. – Текст : электронный.

6.3. Периодические издания

1. «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. «Сервис в России и за рубежом»
3. «Сервис плюс»
4. «Социологические исследования»
5. «Коммунальный Комплекс России»
6. «Жилищно-коммунальное хозяйство»

6.4. Ресурсы сети «Интернет»

1. <http://www.e-rej.ru/> - Российский экономический интернет журнал.
2. <http://www.bali.ostu.ru/umc/> - Электронный многопредметный научный журнал «Управление общественными экономическими системами»).
3. <http://www.e-rej.ru/> - Российский экономический интернет журнал.
4. <http://www.urtp.ru/> - Международный журнал «Проблемы теории и практики управления».
5. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал с электронной библиотекой.
6. <http://www.kremlin.ru/> - Интернет-ресурсы президента России.
7. <http://window.edu.ru/> - «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
8. www.aup.ru – Административно-управленческий портал.
9. <http://www.gosuslugi.ru/> - Портал государственных услуг Российской Федерации
10. <http://government.ru/> - Правительство РФ
11. <http://www.bryanskobl.ru/> - Администрация Брянской области
12. <http://bryansk.gks.ru/> - Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Брянской области
13. Федеральный портал «Российское образование»: URL: http://www.edu.ru/index.php?page_id.
14. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Общее образование. Экономика: http://window.edu.ru/library/resources?_rubr=2.1.2g.

15. Портал «Гуманитарное образование»:
URL:<http://www.humanities.edu.ru/>.

16. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»: <http://shool-collecion.edu.ru>.

17. <https://www.gkh.ru/> - ЖКХ: Журнал руководителя и главного бухгалтера

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

РАЗРАБОТАНЫ:

доцентом кафедры экономики
и управления, к.э.н., доцентом _____ (И.А. Баранова) 04.04.2024
(должность) *подпись* *дата*

2. УТВЕРЖДЕНЫ:

Кафедрой экономики и управления
Протокол № 6 от «5» апреля 2024 г.

Заведующий кафедрой _____ Митюченко Л.С.
(подпись)

3. СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис»
_____ (И.А. Баранова)
(подпись)
«5» апреля 2024 г.