

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
БОРИСОГЛЕБСКИЙ ФИЛИАЛ
(БФ ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
естественнонаучных и
общеобразовательных дисциплин


С.Е. Зюзин
27.11.2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.04 Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве

1. Код и наименование направления подготовки:

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

2. Профиль подготовки:

Управление жилищным фондом и многоквартирными домами

3. Квалификация выпускника: бакалавр

4. Форма обучения: заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра
естественнонаучных и общеобразовательных дисциплин

6. Составители программы: Л.В. Лободина, кандидат педагогических наук,
доцент; Т.В. Зульф리카рова, кандидат технических наук, доцент

7. Рекомендована: научно-методическим советом Филиала (протокол № 3 от
25.11.2019 г.)

8. Учебный год: 2022-2023 **Семестр:** 6

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель учебной дисциплины – сформировать у студентов представления об особенностях сервисной деятельности, знания и навыки организации, регулирования и функционирования сервисной деятельности в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Задачи учебной дисциплины:

- дать понимание сущности сервисной деятельности, перспектив ее развития;
- изучить основные понятия природу и характер сервисной деятельности в ЖКХ, состав и структуру сервисной деятельности и ее типы;
- сформировать представление о современной отечественной и зарубежной сервисной деятельности;
- уметь дифференцировать различные сервисные технологии в сфере ЖКХ и формы обслуживания клиентов;
- сформировать представление о современных методах сервисной деятельности в сфере ЖКХ.

10. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве» входит в блок Б1 «Дисциплины (модули)» и относится к дисциплинам вариативной части образовательной программы. Для освоения дисциплины «Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве» необходимы знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Правовые основы законодательства в жилищной сфере», «Экономика организаций жилищно-коммунального хозяйства». Изучение дисциплины «Сервисная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве» является необходимой основой для изучения дисциплин «Управление государственным, муниципальным жилищным фондом и многоквартирными домами», «Экономика и коммерческая деятельность управляющей организации».

Условия реализации дисциплины для лиц с ОВЗ определяются особенностями восприятия учебной информации и с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОПК-7	способность разрабатывать технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг	знает: - основы функционирования сферы жилищно-коммунальных услуг; - нормативные требования к качеству жилищно-коммунальных услуг и технологию оценки качества предприятий ЖКХ; - национальные и региональные проекты, направленные на повышение качества услуг в сфере ЖКХ; - систему маркетинга, особенности продвижения услуг в сфере ЖКХ; умеет: - использовать полученные знания при проведении мониторинга качества жилищно-коммунальных услуг; - разрабатывать рекомендации по совершенствованию услуг ЖКХ; - проводить исследования рынка, прогнозировать спрос и предложения на услуги ЖКХ, осуществлять их продвижение;

		<ul style="list-style-type: none"> - планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий и организаций ЖКХ; владеет: - навыками применения технологического подхода для повышения качества жилищно-коммунальных услуг; - способностью обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания;
ПК-4	<p>способность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организаций сферы жилищного и коммунального хозяйства в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия, цели, принципы, сферы применения, объекты и субъекты финансового менеджмента; - основные изменения и тенденции в социальной политике государства; - закономерности изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; в том числе с учетом социальной политики государства; - основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организаций сферы ЖКХ в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий и организаций сферы ЖКХ в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теорией и практикой финансового менеджмента; - методами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организаций сферы ЖКХ в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
ПК-6	<p>способность к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов</p>	<p>знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу по работе с обращениями граждан; - механизмы восприятия, понимания и интерпретации общения; - технологию работы с жалобами и предложениями населения; <p>умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логически и последовательно анализировать нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере работы с жалобами и предложениями населения; - организовать порядок работы с обращениями граждан; <p>владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм и эффективного поведения в конфликтных ситуациях; - методами и приёмами новейших технологий работы с обращениями населения

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 3 / 108 ч.

Формы промежуточной аттестации: зачёт

13. Виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)	
	Всего	По семестрам
		6
Контактные часы, в том числе:	18	18
лекции	8	8
практические	10	10
Самостоятельная работа	86	86
Форма промежуточной аттестации – зачет	4	4
Итого:	108	108

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
Лекции		
1.1	Тема 1. Сущность сервисной деятельности.	Соотношение понятий «услуга», «обслуживание», «сервисный продукт». Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг. Производство услуг и сервисного продукта. Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения. Особенность услуг по сравнению с вещными предметами, товарами. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности. Индустрия сервиса.
1.2	Тема 2. Характеристика потребителей сферы услуг.	Потребительский спрос и его колебания (сезонные, кризисные и др.). Контактная зона и ее особенности в жилищно-коммунальном хозяйстве. Психология процесса обслуживания. Права потребителя. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
1.3	Тема 3. Услуги социального и индивидуального характера, предоставляемые населению.	Услуги социального характера: услуги жизнеобеспечения, удовлетворения материально-бытовых нужд людей: жилищно-коммунальное хозяйство. Услуги индивидуального характера: услуги социокультурной сферы (в отраслях, деятельность которых нацелена на удовлетворение социально-культурных запросов людей, а также на поддержание их нормальной жизнедеятельности). Специфика обслуживания разных социальных групп (инвалидов, детей и многодетных семей, пожилых людей и др.).
1.4	Тема 4. Производственные аспекты процесса обслуживания.	Стандарты качества, безопасности услуг разного типа (корпоративные, государственные и др.). Контроль за качеством и безопасностью услуг. Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг. Международные требования к качеству и безопасности услуг. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
1.5	Тема 5. Культура сервиса.	Понятие культуры сервиса. Соотношение «качества услуг» и «культуры сервиса» в сфере ЖКХ. Различные параметры культуры сервиса в разных странах, в международной практике обмена услугами. Анализ сервисной деятельности в западной науке как элемента экономики «общества потребления». Методы анализа социокультурного сервиса.
1.6	Тема 6. Организация бизнеса сферы услуг.	Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства. Линейный (производственный) менеджмент и его задачи. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача. Инновационный менеджмент. Роль социокультурных

		инноваций в организации сервисной деятельности в сфере ЖКХ. Значение анализа, проектирования и внедрения социокультурных инноваций.
Практические занятия		
2.1	Тема 1. Сущность сервисной деятельности.	Производство услуг и сервисного продукта. Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения. Особенность услуг по сравнению с вещными предметами, товарами. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности.
2.2	Тема 2. Характеристика потребителей сферы услуг.	Потребительский спрос и его колебания (сезонные, кризисные и др.). Контактная зона и ее особенности в жилищно-коммунальном хозяйстве. Права потребителя. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
2.3	Тема 3. Услуги социального и индивидуального характера, предоставляемые населению.	Услуги социального характера: услуги жизнеобеспечения, удовлетворения материально-бытовых нужд людей: жилищно-коммунальное хозяйство. Услуги индивидуального характера: услуги социокультурной сферы (в отраслях, деятельность которых нацелена на удовлетворение социально-культурных запросов людей, а также на поддержание их нормальной жизнедеятельности). Специфика обслуживания разных социальных групп (инвалидов, детей и многодетных семей, пожилых людей и др.).
2.4	Тема 4. Производственные аспекты процесса обслуживания.	Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг. Международные требования к качеству и безопасности услуг. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
2.5	Тема 5. Культура сервиса.	Соотношение «качества услуг» и «культуры сервиса» в сфере ЖКХ. Различные параметры культуры сервиса в разных странах, в международной практике обмена услугами. Методы анализа социокультурного сервиса.
2.6	Тема 6. Организация бизнеса сферы услуг.	Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства. Роль социокультурных инноваций в организации сервисной деятельности в сфере ЖКХ. Значение анализа, проектирования и внедрения социокультурных инноваций.

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1	Сущность сервисной деятельности.	1	1	0	14	16
2	Характеристика потребителей сферы услуг.	1	2	0	14	17
3	Услуги социального и индивидуального характера, предоставляемые населению.	2	2	0	16	20
4	Производственные аспекты процесса обслуживания.	2	2	0	14	18
5	Культура сервиса.	1	2	0	14	17
6	Организация бизнеса сферы услуг.	1	1	0	14	16
	Зачёт					4
	Итого:	8	10	0	86	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению учебной дисциплины, целесообразно ознакомиться с учебной программой дисциплины, электронный вариант которой размещён на сайте БФ ВГУ.

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, осознавать место и роль изучаемой дисциплины в подготовке будущего выпускника, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в программе.

Основными формами контактной работы по дисциплине являются лекции и практические занятия.

Подготовка к практическим занятиям ведется на основе их планов. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой. Кроме того, следует изучить образцы выполнения задач и упражнений (если такие предусмотрены).

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на зачёт. Рекомендуется использовать источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем.

Для достижения планируемых результатов обучения используются деловые игры, анализ кейсов.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Андреева, С.В. Имиджелогия / С.В. Андреева; Министерство культуры Российской Федерации, Кемеровский государственный институт культуры, Институт социально-культурных технологий, Кафедра социально-культурной деятельности. – Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2017. – 72 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487647 (дата обращения: 23.10.2019). – Библиогр.: с. 67. – ISBN 978-5-8154-0400-7. – Текст: электронный.
2	Савин К.Н. Экономический анализ качества жилищно-коммунального предприятия на основе концепции стандартов ИСО: Часть 1. Стандарты качества жилищно-коммунального предприятия: Учебное пособие. – Тамбов: Издательство ТГТУ, 2007. http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/773/56773/27352 . (дата обращения: 23.10.2019).

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Дашков, Л.П. Организация и управление коммерческой деятельностью / Л.П. Дашков, О.В. Памбучиянц. – 2-е изд., перераб. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 400 с. : табл., схемы – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375809 (дата обращения: 23.10.2019). – ISBN 978-5-394-02531-0. – Текст : электронный.

в) информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Источник
4	Памбучиянц, О.В. Основы коммерческой деятельности / О.В. Памбучиянц. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 284 с.: табл. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452588 (дата обращения: 23.10.2019). – ISBN 978-5-394-02270-8. – Текст: электронный.
5	Савин К.Н. Экономический анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства. – Тамбов. Изд-во ТГТУ, 2004.– 192 с. – URL: http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/657/21657/4870 (дата обращения: 22.10.2019). – Текст: электронный.
6	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – http://biblioclub.ru/ .

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Кондратьева М.Н. Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – Ульяновск: УлГТУ, 2009. – 160 с. – URL: http://window.edu.ru/resource/094/65094/files/18.pdf (дата обращения: 17.11.2019). – Текст: электронный.

17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных**Программное обеспечение:**

- Win10 (или Win7), OfficeProPlus 2010
- браузеры: Yandex, Google, Opera, Mozilla Firefox, Explorer
- STDU Viewer version 1.6.2.0
- 7-Zip
- GIMP GNU Image Manipulation Program
- Paint.NET
- Tux Paint
- Adobe Flash Player

Информационно-справочные системы:

- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>;
- Государственная информационная система ЖКХ (ГИС ЖКХ) <https://www.dom.gosuslugi.ru>
- Онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент.

Профессиональные базы данных:

Федеральные сайты по вопросам ЖКХ

- Портал государственных услуг Российской Федерации (Госуслуги) www.gosuslugi.ru/category/property
- Портал Государственной корпорации Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства <https://fondgkh.ru>
- Реформа ЖКХ. Сайт Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства <https://www.reformagkh.ru>
- НП "ЖКХ Контроль". Сайт Национального центра общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль» <http://gkhkontrol.ru>
- Ассоциация ТСЖ и ЖСК. Сайт Ассоциации некоммерческих организаций по содействию развития товариществ собственников жилья и жилищно-строительных кооперативов <http://tsg-rf.ru>
- Калькулятор ЖКХ ФАС России <http://fas.gov.ru>
- Raschetgkh.ru <https://raschetgkh.ru>
- ЭнергоВОПРОС <https://energovopros.ru>

Региональные сайты по вопросам ЖКХ

- Департамент жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области <https://www.govvrn.ru/organizacia/-/~id/844389>
- НП «ЖКХ Контроль» <http://gkhkontrol.ru/regions/cfo/voronejskaya-oblast>
- ЖКХ: управляющие компании и ТСЖ в Воронежской области <http://vsezhkh.ru/regions/voronezhskaya-oblast/>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для занятий лекционного и семинарского типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Набор демонстрационного оборудования – экран, проектор, компьютер.

19. Фонд оценочных средств:

19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы) дисциплины или модуля и их наименование)	ФОС* (средства оценивания)
ОПК-7: способность разрабатывать технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг	знает: - основы функционирования сферы жилищно-коммунальных услуг; - нормативные требования к качеству жилищно-коммунальных услуг и технологию оценки качества предприятий ЖКХ; - национальные и региональные проекты, направленные на повышение качества услуг в сфере ЖКХ; - систему маркетинга, особенности продвижения услуг в сфере ЖКХ	Тема 3. Услуги социального и индивидуального характера, предоставляемые населению. Тема 4. Производственные аспекты процесса обслуживания. Тема 5. Культура сервиса. Тема 6. Организация бизнеса сферы услуг.	Доклады Тест
	умеет: - использовать полученные знания при проведении мониторинга качества жилищно-коммунальных услуг; - разрабатывать рекомендации по совершенствованию услуг ЖКХ; - проводить исследования рынка, прогнозировать спрос и предложения на услуги ЖКХ, осуществлять их продвижение; - планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий и организаций ЖКХ		Задания для практических занятий Контрольная работа
	владеет: - навыками применения технологического подхода для повышения качества жилищно-коммунальных услуг; - способностью обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания		Деловая игра
ПК-4: способность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организаций	знает: - основные понятия, цели, принципы, сферы применения, объекты и субъекты финансового менеджмента; - основные изменения и тенденции в социальной политике государства; - закономерности изменения	Тема 1. Сущность сервисной деятельности. Тема 3. Услуги социального и индивидуального характера, предоставляемые	Доклады Тест

сферы жилищного и коммунального хозяйства в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	конъюнктуры рынка и спроса потребителей; в том числе с учетом социальной политики государства; - основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организаций сферы ЖКХ в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства	населению. Тема 4. Производственные аспекты процесса обслуживания. Тема 6. Организация бизнеса сферы услуг.	
	умеет: - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий и организаций сферы ЖКХ в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства		Задания для практических занятий Контрольная работа
	владеет: - теорией и практикой финансового менеджмента; - методами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организаций сферы ЖКХ в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства		Деловая игра
ПК-6: способность к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов	знает: - нормативно-правовую базу по работе с обращениями граждан; - механизмы восприятия, понимания и интерпретации общения; - технологию работы с жалобами и предложениями населения	Тема 1. Сущность сервисной деятельности. Тема 2. Характеристика потребителей сферы услуг. Тема 3. Услуги социального и индивидуального характера, предоставляемые населению. Тема 5. Культура сервиса. Тема 6. Организация бизнеса сферы услуг.	Доклады Тест
	умеет: - логически и последовательно анализировать нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере работы с жалобами и предложениями населения; - организовать порядок работы с обращениями граждан		Задания для практических занятий Контрольная работа
	владеет: - навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм и эффективного поведения в конфликтных ситуациях; - методами и приёмами новейших технологий работы с обращениями населения		Деловая игра
Промежуточная аттестация – зачёт			Вопросы к зачёту

19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие показатели (ЗУНы из 19.1):

1) знание основ функционирования сферы жилищно-коммунальных услуг; нормативных требований к качеству жилищно-коммунальных услуг и технологий оценки качества предприятий ЖКХ; национальных и региональных проектов, направленных на повышение качества услуг в сфере ЖКХ; системы маркетинга, особенностей продвижения услуг в сфере ЖКХ; основных изменений и тенденций в социальной политике государства; закономерностей изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организаций сферы; нормативно-правовой базы по работе с обращениями граждан; технологии работы с жалобами и предложениями населения;

2) умение использовать полученные знания при проведении мониторинга качества жилищно-коммунальных услуг; разрабатывать рекомендации по совершенствованию услуг ЖКХ; проводить исследования рынка, прогнозировать спрос и предложения на услуги ЖКХ, осуществлять их продвижение; планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий и организаций сферы ЖКХ в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; анализировать нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере работы с жалобами и предложениями населения; организовать порядок работы с обращениями граждан;

3) навыки применения технологического подхода для повышения качества жилищно-коммунальных услуг; способность обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания; навыки применения теорией и практикой финансового менеджмента; методы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия и организаций сферы ЖКХ; навыки межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм и эффективного поведения в конфликтных ситуациях; методы и приёмы новейших технологий работы с обращениями населения.

Для оценивания результатов обучения на зачёте используется 2-балльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
<i>Обучающийся свободно ориентируется в теоретическом материале; умеет изложить и корректно оценить различные подходы к излагаемому материалу, способен сформулировать и доказать собственную точку зрения; обнаруживает свободное владение понятийным аппаратом; демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и полное освоение показателей формируемых компетенций</i>	<i>Повышенный уровень</i>	<i>Зачтено</i>
<i>Обучающийся хорошо ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к излагаемому материалу; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.</i>	<i>Базовый уровень</i>	
<i>Обучающийся может ориентироваться в теоретическом материале; в целом имеет представление об основных понятиях излагаемой темы, частично демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение некоторых показателей формируемых компетенций.</i>	<i>Пороговый уровень</i>	
<i>Ответ обучающегося не соответствует любым трем из</i>	<i>–</i>	<i>Не зачтено</i>

<i>перечисленных показателей. Обучающийся не ориентируется в теоретическом материале; не сформировано представление об основных понятиях излагаемой темы, не демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение показателей формируемых компетенций.</i>		
--	--	--

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

19.3.1 Примерный перечень вопросов к зачёту

1. Соотношение понятий «услуга», «обслуживание», «сервисный продукт».
2. Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг.
3. Производство услуг и сервисного продукта. Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения.
4. Особенность услуг по сравнению с вещными предметами, товарами. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности.
5. Потребительский спрос и его колебания (сезонные, кризисные и др.).
6. Контактная зона и ее особенности в жилищно-коммунальном хозяйстве. Психология процесса обслуживания.
7. Права потребителя. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
8. Услуги социального и индивидуального характера. Специфика обслуживания разных социальных групп (инвалидов, детей и многодетных семей, пожилых людей и др.).
9. Стандарты качества, безопасности услуг разного типа (корпоративные, государственные и др.). Контроль за качеством и безопасностью услуг.
10. Проблема нормирования, лицензирования и стандартизации услуг. Международные требования к качеству и безопасности услуг.
11. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
12. Понятие культуры сервиса. Соотношение «качества услуг» и «культуры сервиса» в сфере ЖКХ.
13. Различные параметры культуры сервиса в разных странах, в международной практике обмена услугами.
14. Анализ сервисной деятельности в западной науке как элемента экономики «общества потребления».
15. Методы анализа социокультурного сервиса.
16. Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России. Бизнес сферы услуг на уровне муниципального хозяйства.
17. Линейный (производственный) менеджмент и его задачи. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
18. Инновационный менеджмент. Роль социокультурных инноваций в организации сервисной деятельности в сфере ЖКХ.
19. Значение анализа, проектирования и внедрения социокультурных инноваций.

19.3.2 Примерные темы докладов

1. Сервисная составляющая продукта предприятий ЖКХ.
2. Сервисная среда и устойчивость предприятий ЖКХ.
3. Сервисная среда и результаты деятельности предприятий ЖКХ.
4. Синтез элементов сервисной среды в сфере ЖКХ: синергетический эффект.
5. Факторы развития сервисной экономики и их отражение в сфере ЖКХ.
6. Анализ роли НТП в развитии сервисной экономики на примере новых жилищно-коммунальных технологий.
7. Тренды в потреблении ЖКХ услуг: выбор, поиск, мотивация.

8. Сервис как фактор выбора ЖКХ услуг/продуктов для B2C и B2B рынков. Планирование при формировании продукта предприятия в сфере ЖКХ.
9. Оценка значимости фактора цены продукта предприятия в сфере ЖКХ на современном рынке.
10. Обслуживание потребителей в сфере ЖКХ: за и против углубления сегментации.

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, при условии выполнения всех требований в полном объеме.

4 балла выставляется студенту, при условии полного раскрытия заявленной темы, выполнения требований, обоснованности предлагаемых выводов, но недостаточно четко и последовательно аргументированных.

3 балла выставляется студенту, при частичном раскрытии заявленной темы, необоснованности предлагаемых выводов, отсутствии (частичном) ссылок на использованные источники.

0 баллов выставляется студенту в случае, если тема не раскрыта, выводы не сделаны, работа оформлена не в соответствии с требованиями.

19.3.3 Тестовые задания

1. Цель и задачи клиентурных отношений заключаются в формировании:

- а) информационного обмена;
- б) обратной связи;
- в) построение взаимовыгодных отношений;
- г) дополнительного сервиса.

2. Сервисная деятельность – это:

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

3. В число основных направлений совершенствования сервисной среды включают:

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

4. Сервисная трансформация это:

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

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

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

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

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

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

- а) атмосфере его использования потребителем;
- б) духовной индивидуальности потребителя;
- в) физической индивидуальности потребителя;

- г) текущей моде;
 - д) представлениям потребителя о его социальном статусе.
8. *Ситуационная диверсификация в ЖКХ – это требование соответствия продукта:*
- а) текущей моде;
 - б) физической индивидуальности потребителя;
 - в) духовной индивидуальности потребителя;
 - г) атмосфере его использования потребителем;
 - д) представлениям потребителя о его социальном статусе.
9. *Какой из методов не используется для разработки и анализа процесса обслуживания, в т.ч. в контактных зонах:*
- а) диаграммное проектирование;
 - б) точки соприкосновения;
 - в) потребительский сценарий;
 - г) программное моделирование;
 - д) реинжиниринг.
10. *Каким недостатком отличается метод диаграммного проектирования процесса обслуживания в сфере ЖКХ:*
- а) чрезмерный акцент на невидимую часть процесса производства услуги;
 - б) его применение требует значительных временных затрат;
 - в) предполагается использование специализированных программных пакетов;
 - г) обязательно требуется значительный опыт работы.
11. *Точка соприкосновения это:*
- а) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКХ и потребителями в момент производства и потребления услуг;
 - б) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКХ и потребителями в момент оплаты услуги;
 - в) процесс взаимодействия между персоналом предприятия ЖКХ и потребителями в момент потребления услуги.
12. *Укажите преимущества использования метода потребительского сценария при проектировании процесса обслуживания в сфере ЖКХ:*
- а) эффективная интеграция невидимой части услуги;
 - б) в процессе составления такого протокола возможно выявить сильные и слабые аспекты существующего процесса обслуживания;
 - в) тест на практичность и эффективность отдельных этапов и задач процесса обслуживания;
 - г) возможность начала проектирования обслуживания с «чистого листа».
13. *Современные информационные технологии в формировании клиентурных отношений в сфере ЖКХ являются:*
- а) сдерживающим фактором;
 - б) позитивным фактором;
 - в) угрозами;
 - г) возможностями.
14. *Послепокупочные процессы для организации:*
- а) важнее, чем для человека;
 - б) шире, чем для человека;
 - в) такие же, как и для человека;
 - г) по сути они совершенно другие, чем для человека.
15. *Покупающий центр организации является:*
- а) неформальной группой;
 - б) формальной межфункциональной группой;
 - в) отделом;
 - г) должностью.
16. *Аспект культуры сервиса, помогающий понять поведение клиентов для выбора наилучшего варианта (способа) их обслуживания в сфере ЖКХ:*
- а) эстетический аспект культуры сервиса
 - б) технический аспект культуры сервиса
 - в) инновационный аспект культуры сервиса

г) психологический аспект культуры сервиса

17. Укажите корректное определение кастомизации:

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

18. Укажите правильное определение индивидуализации:

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

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

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

20. Выберите правильное определение аутентичности:

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

21. Установите соответствие видов персонализации продукта:

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

22. Установите соответствие уровня продукта и вида персонализации:

а) Ядро продукта	1. Персонализация на уровне сопровождения
б) Дополнительный продукт	2. Персонализация на уровне обслуживания
в) Расширенный продукт	3. Персонализация на уровне внешнего вида
г) Потенциальный продукт	4. Экспертная и модульная персонализация

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

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

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

- а) ателье;

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

25. *Сервисный аудит это:*

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

26. *Какие виды среды сервиса значимы для сервисного аудита:*

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

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

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

28. *Из каких элементов состоит сервисный аудит:*

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

29. *Установите соответствие этапов сервисного аудита:*

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

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

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

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

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

32. *Какие методы анализа не используют в сфере ЖКХ:*

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

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

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

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

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

35. Какой из методов анализа не относится к качественным:

- а) сценарий;
- б) экспертных оценок;
- в) морфологических оценок;
- г) регрессионный анализ.

36. Целью сервисной деятельности в сфере ЖКХ является:

- а) удовлетворение потребностей потребителей ЖКХ услуг;
- б) исследование рынка ЖКХ услуг;
- в) производство ЖКХ услуг;
- г) обеспечение аутентичности ЖКХ услуг.

37. Какой фактор влияет на качество обслуживания потребителей в сфере ЖКХ косвенным образом:

- а) материально-техническая база;
- б) технология обслуживания;
- в) рынок труда;
- г) управление качеством обслуживания.

38. На какой уровне не происходит формирование клиентурных отношений:

- а) когнитивном;
- б) функциональном;
- в) прагматическом;
- г) техническом.

39. Что из нижеперечисленного не является принципом клиентурных отношений в сфере ЖКХ:

- а) учет состав и однородность потребителей при проектировании сервисной среды;
- б) стремление к минимизации стоимости;
- в) продуманная справочно-информационная политика;
- г) недостаток информации.

40. Что из нижеперечисленного не способствует улучшению клиентурных отношений в сфере ЖКХ:

- а) программы лояльности;
- б) повышение информационной доступности;
- в) SMM;
- г) отсутствие реакции на претензии гостя.

Критерии оценки:

Тесты формируются из представленных вопросов по мере изучения материала. Количество тестовых заданий – 20, количество независимых вариантов – 10.

Требования к выполнению - выбрать правильный ответ. Время выполнения – 45 мин.

Оценка «зачтено» ставится, если верные ответы даны не менее чем на половину вопросов в варианте, в противном случае ставится оценка «не зачтено».

19.3.4 Задания для практических занятий (работа в группах)

Задание 1. Ознакомьтесь со статьей «Коттеджные поселки и их обслуживание». Сформулируйте выводы об особенностях состава сервиса коттеджных поселков,

используемых ими технологиях, о перспективах развития этого сегмента.

Коттеджные поселки и их обслуживание

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

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

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

Основное и дополнительное обслуживание коттеджных поселков

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

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

Сфера сервиса и управления состоит непосредственно из инфраструктуры коттеджного поселка.

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

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

Прогнозы и перспективы коттеджных посёлков

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

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

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

Задание 2. Ознакомьтесь с информацией о Петровском коттеджном поселке. Какой сервис был заложен на этапе проектирования продукта? Какие новые сервисные технологии понадобятся для развития продукта? Какой из методов проектирования обслуживания целесообразно использовать при планировании сервиса для такого объекта?

Петровский коттеджный посёлок

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

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

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

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

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

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

Все строения добротные, возведены по индивидуальным проектам из кирпича, с монолитным перекрытием, отличаются архитектурными особенностями. Многие сразу готовы к заселению, так как сделаны «под ключ».

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

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

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

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

- Отдых. На берегу озера – зона отдыха. В посёлке – гостиница, аквапарк, боулинг, салон красоты, солярий, рестораны, кафе, русская баня, финская сауна, детская комната, детский клуб. Можно заниматься плаванием, аквааэробикой, принять гидромассаж в джакузи.

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

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

Количество домовладений

90 коттеджей, 50 дуплексов, 40 таунхаусов

Материал строительства

Статус земли

Индивидуальное жилищное строительство (ИЖС)

Коммуникации

Электричество

Газ

Водоснабжение

Канализация

Телефон

Интернет

Охрана

Ландшафт: лес, река

Задание 3. Обоснуйте выбор формы и методов предоставления услуги ЖКХ (по выбору) при на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности для жителя многоквартирного дома/для жителя коттеджного поселка.

Задание 4. Опишите процесс проектирования услуги ЖКХ (по выбору) при на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности для выбранной услуги.

Критерии оценки работы студентов в малых группах Для данной формы контроля знаний в каждой малой группе предлагается выделить докладчика, оппонента и рецензента.

Работа докладчика оценивается по следующим категориям:

1. «Полнота, Научность, Оригинальность». Оценивается полнота решения задачи, научность и оригинальность решения, наличие четких выводов по решению задачи, использование наглядных пособий, рисунков, презентаций.
2. «Умение докладывать». Оценивается культура выступления; умение четко и конструктивно преподнести модель предложенной задачи; умение убедительно изложить суть решения задачи; умение обращать внимание слушателей на основные идеи решения.
3. «Полемика». Оценивается умение вести полемику с оппонентом и рецензентом, давать полные, исчерпывающие и убедительные ответы на поставленные вопросы.

Работа оппонента оценивается по следующим категориям:

1. «Умение анализировать». Оценивается культура выступления; умение анализировать; умение быстро ориентироваться в предложенном решении задачи; умение раскрывать положительные и отрицательные моменты предложенного докладчиком решения задачи.
2. «Полемика». Оценивается умение вести полемику с докладчиком и рецензентом; умение задавать вопросы общего и уточняющего характера; умение выслушать и понять собеседника.

Работа рецензента оценивается по следующим критериям:

1. «Умение рецензировать и участие в полемике». Оценивается культура выступления; умение анализировать и рецензировать, умение быстро ориентироваться в предложенном решении задачи; умение раскрывать положительные и отрицательные моменты работы докладчика и оппонента; умение вести полемику с докладчиком и оппонентом; умение задавать вопросы; умение выслушать и понять собеседника.

При выставлении оценок участникам действия, **учитывается работа не только отдельных членов команды**, выступающих в роли докладчика, оппонента и рецензента, **но и всей команды в целом**, активность и степень взаимодействия членов команды между собой.

Критерии оценки работы Докладчика

Категория 1. «Полнота, научность, оригинальность»

1. Полнота решения. Должны быть сформулированы ответы на все вопросы задачи. Решение должно быть целостным – оно должно быть законченным и обоснованным.
2. Должна быть представлена модель решения задачи. Обязательно введены определения основных понятий.
3. Научность и логичность. При решении должны быть использованы современные научные концепции, использованы достоверные источники.

Все основные этапы решения должны быть логически согласованы и непротиворечивы.

4. В работе должны быть использованы несколько источников информации для формирования теоретической базы. Следует оценить умение выбрать более достоверные и релевантные источники. Приветствуется наличие ссылок у основных положений решения и списка источников информации.
5. Решение должно быть оригинальным. В работе должен быть виден личный вклад команды. Это можно определить по тому, переработан ли реферативный материал, использованный для решения, в соответствии с требованиями и вопросами задач. А так же по тому, соответствует ли уровень представляемого в докладе материала, уровню его понимания, показанному в ходе полемики.
6. Отсутствие ошибок в решении, как фактических, так и логических (нарушения логики, искажение основных биологических принципов)

Категория 2. «Умение докладывать»

1. Умение четко говорить и излагать представленный материал. Правильно сочетать краткость и информативность. Четко и правильно формулировать мысли.
2. Логичность изложения. Должна быть основная линия доклада. Докладчик должен придерживаться плана.
3. Докладчик должен свободно владеть представляемым материалом – должен легко в нем ориентироваться, знать основные идеи и определения. Однако, докладчику не запрещается пользоваться текстом, планом доклада и читать с листа (слайда), если это не мешает восприятию доклада и не мешает докладчику выделять основные смысловые моменты.
4. Умение обращать внимание аудитории на ключевые моменты решения, посредством интонации голоса или невербальных средств. Скорость изложения материала должна быть оптимальной для его восприятия.
5. Доклад должен быть снабжен наглядным материалом, необходимым для качественного понимания аудиторией. Следует избегать неинформативных и отвлекающих от сути доклада элементов, большого количества текста на слайдах, плохо масштабированных картинок.
6. Должны присутствовать выводы по представленному решению (резюме работы).

Категория 3. «Участие в полемике»

1. Умение корректно и полно отвечать на задаваемые вопросы. Ответы должны быть достаточно краткими, но при этом удовлетворять по содержанию задавшего их.
2. Оценивать ценность ответов докладчика для дальнейшего развития дискуссии. Ответы должны расширять (углублять) понимание представляемого решения участниками. И по возможности стимулировать дискуссию.
3. Докладчик во время полемики должен готов быть выйти за пределы материала, представленного в докладе и продемонстрировать свои знания и дополнительные наработки по данной проблеме.
4. Умение признавать недочеты доклада, указанные другими участниками, попытаться исправить их самому и выработать общую точку зрения.
5. Этическая сторона работы докладчика. Корректное обращение с участниками, полемика по сути задачи, не повторять несколько раз уже прозвучавшие тезисы. Не переходить на личности и повышенный голос.

6. Участие команды в работе Докладчика. Команда должна активно задавать вопросы во время полемики, активно выражать свою точку зрения.

Критерии оценки работы Оппоненты

Категория 1. «Умение анализировать»

1. Умение понять материал представленный в докладе, сделать его развернутый анализ по критериям полноты, научности оригинальности, умения докладывать, логичности изложения, отсутствия биологических ошибок. Примерное содержание анализа должно соответствовать критериям оценки работы Докладчика по категориям 1 и 2.
2. Должны быть выделены как отрицательные, так и положительные стороны решения. Особенно важно соблюсти их баланс, но не нужно пренебрегать объективностью.
3. Учитывать культуру выступления Оппонента, умение четко и правильно формулировать мысли.
4. Оппонент должен проявить как общее понимание проблемы, так и модели, представленной в конкретном решении – свободно ориентироваться в решении и материале по данному вопросу.
5. Оппонент должен обсудить в своем оппонировании выбор модели в данном решении, но ни в коем случае не выходить за ее пределы: корректно задавать вопросы только по сути решения и не пытаться навязывать свою модель (вариант решения).
6. Пользоваться уточняющими вопросами. Они должны быть направлены на прояснение действительно непонятных терминов или на уточнение рамок модели.

Категория 2. «Участие в полемике»

1. Оценивать ценность вопросов Оппонента для дальнейшего развития дискуссии. Вопросы должны стимулировать дискуссию и быть направленным на углубление понимания представляемого решения участниками.
2. Этическая сторона работы Оппонента. Корректное обращение с участниками, полемика по сути задачи, не повторять несколько раз уже прозвучавшие вопросы. Не переходить на личности и повышенный голос.
3. Участие команды в работе Оппонента. Команда должна активно задавать вопросы во время полемики, активно выражать свою точку зрения.
4. Poleмика должна быть трехсторонняя. Не должно быть систематического объединения двух участников, против третьего.
5. Оппонент должен быть готов дать удовлетворительный ответ на любой из своих вопросов, если его об этом попросят Рецензент и Жюри.

Критерии оценки работы Рецензента

1. Рецензия не должна перекрываться по смыслу с оппонированием. Рецензент готовит заготовку для жюри по содержанию доклада, анализа, представленного оппонентом и их полемики. При этом он должен руководствоваться вышеперечисленными критериями для работы Докладчика и Оппонента.
2. Рецензент должен обязательно оценить:
 1. Полноту, научность и оригинальность решения задачи;
 2. Качество представленного Оппонентом анализа решения;
 3. Содержательность полемики Докладчика и Оппонента.
2. В случае если Рецензент считает, что работа Оппонента проведена не полностью, и сможет объективно обосновать свою точку зрения, то он должен взять обязанности оппонента на себя (дополнительное Оппонирование).

3. Рецензент должен активно подключиться к полемике и конструктивно в ней участвовать. В случае если предшествующая полемика Докладчика и Оппонента не относилась к сути задачи и зашла в тупик, то Рецензент должен стараться своими вопросами перевести ее в конструктивное русло.
4. Этическая сторона работы Рецензента. Корректное обращение с участниками, полемика по сути задачи, не повторять несколько раз уже прозвучавшие вопросы. Не переходить на личности и повышенный голос.
5. Участие команды в работе Рецензента. Команда должна активно задавать вопросы во время полемики, активно выражать свою точку зрения.
6. Poleмика должна быть трехсторонняя. Не должно быть систематического объединения двух участников, против третьего.
7. Рецензент должен быть готов дать удовлетворительный ответ на любой из своих вопросов, если его об этом попросят члены Жюри.

19.3.5 Примерные кейс-задания для контрольной работы

Кейс-задание 1

Регион: Нижний Новгород

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

Суть: модернизация котельных, реализация крупнейшего энергосервисного контракта

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

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

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

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

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

В рамках этого контракта полной реконструкции подлежат котельные с максимально изношенным оборудованием, низким уровнем эффективности и высокой себестоимостью производимого тепла. Реализация проекта обеспечит повышение надежности и качества снабжения теплом жителей Нижнего Новгорода (55 социальных объектов, более 600 жилых домов, в которых проживает около 70 тыс. человек).

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

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

В 2013 году компания вышла на показатель замены тепловых сетей 100 км в год (более 5,5% от протяженности эксплуатируемых сетей), что соответствует нормативному темпу перекладки сетей. Такие примеры говорят о том, что реализация крупных проектов в теплоэнергетике в существующих экономических условиях возможна.

Ознакомьтесь с приведенным материалом. Обоснуйте свое мнение по поводу:

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

Кейс-задание 2

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

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

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

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

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

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

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

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

- своевременное предоставление информации касающейся ЖКХ населению и организациям в районе.

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

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

В целях повышения эффективности деятельности сектора ЖКХ Управы района Куркино, обеспечения системного подхода к построению электронного правительства района, совершенствования информационного обеспечения сектора, реализации прав граждан и организаций на доступ к информации необходимо создание Концепции информационного обеспечения сектора ЖКХ в Управе. Она обеспечит условия соблюдения единых правил (стандартов) создания, описания, классификации информации, обеспечения единой системы поиска однородной информации по всем информационным ресурсам. Концепция будет определять основные положения для реализации программы «одно окно» сектора ЖКХ Управы района Куркино.

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

Исходя из анализа данной ситуации на рынке, определите:

1. Основные положения (цель, задачи, состав работ) проекта по решению проблемы, отраженной в тексте.
2. Предложите систему мероприятий по реализации сформулированных основных положений.
3. Какие технологии для использования Вы предложите? Что будет являться контактной зоной?

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту, если: показано умение теоретически обосновывать высказываемые положения, знание основной и дополнительной литературы; материал изложен грамотно, аргументировано и логически стройно; соблюдены требования к оформлению контрольной работы.

4 балла выставляется студенту, если: показано умение теоретически обосновывать высказываемые положения, с допущением некоторых неточностей, знание основной и дополнительной литературы; материал, в основном, изложен грамотно, аргументировано и логически стройно; соблюдены требования к оформлению контрольной работы.

3 балла выставляется студенту, если: высказываемые положения теоретически не обоснованы, не использовалась дополнительная литература; материал не систематизирован; не соблюдены требования к оформлению контрольной работы.

2 балла выставляется студенту, если: кейс решён неверно или не решён, высказываемые положения теоретически не обоснованы, не использовалась основная и дополнительная литература; материал не систематизирован; не соблюдены требования к оформлению контрольной работы.

19.3.6 Деловая игра

Деловая игра «Стратегия развития сервиса в ЖКХ»

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

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

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

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

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

Результатом каждого кейса должны стать:

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

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

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

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

Форсайт основан на следующих принципах:

1. Будущее зависит от прилагаемых усилий, его можно создать.
2. Будущее зависит от решений участников, экспертов и стейкхолдеров.
3. Будущее можно подготовить таким, каким мы хотим его видеть.

Регламент проведения игры

10:00 – 10:20 Начало работы форсайт-сессии	Вступительное слово о целях форсайт-сессии, специфике каждого кейса, методологии работы, тренажах и стратегических консультантах Формирование команд
10:20 Начало работы кейсов	Начало работы команд кейса
11:20-11:30 Тренеры объясняют команде правила игры	Определение предмета работы и его границ Фокусировка на задачах кейса. В каждой команде кейса выбирается визуализатор, в чью компетенцию входит фиксация итоговых решений группы в шаблоне презентации. Всем подгруппам кейса предоставляются рабочие материалы. Тренер объявляет всем участникам кейса о назначении рабочих материалов.

<p>11:30-12:30 Тренер объясняет метод работы с карточками SWOT-анализа</p>	<p>Карточка «УГРОЗА» Угроза – событие во внешней среде, которое может негативно повлиять на развитие отрасли, замедлить или помешать развитию. В описание угрозы обязательно нужно указывать информацию для кого представляет опасность то или иное событие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточки угроз. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка угроз. При определении угроз можно использовать следующие вопросы: <i>Что угрожает отрасли?</i> <i>Потенциальные внешние угрозы?</i> <i>Какие риски могут быть выявлены?</i> <i>Что может замедлить развитие отрасли?</i></p> <p>Карточка «ВОЗМОЖНОСТИ» Возможности – события во внешней среде отрасли, которые могут позитивно повлиять на развитие отрасли, стимулировать ее развитие. В описание возможностей обязательно нужно указывать информацию для кого оно актуально. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточки возможностей. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка возможностей. При определении возможностей можно использовать следующие вопросы: <i>Что может стимулировать развитие отрасли?</i> <i>Потенциальные внешние возможности?</i> <i>Какие стимулирующие факторы могут быть выявлены?</i> <i>Что может ускорить развитие отрасли?</i></p> <p>Карточка «СЛАБЫЕ СТОРОНЫ» Слабые стороны – события в отрасли, которые негативно влияют на ее развитие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточку слабых сторон. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должно быть представлена 1 карточка слабых сторон. При определении угроз можно использовать следующие вопросы: <i>Потенциальные внутренние слабости отрасли?</i> <i>Какие внутренние риски могут быть выявлены?</i></p> <p>Карточка «СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ» Сильные стороны – события в отрасли, которые позитивно влияют на ее развитие. Участники в подгруппах совещаются и заполняют карточку сильных сторон. Тренер следит за работой, проверяет, чтобы не было повторов. В итоге работы от каждой подгруппы должна быть представлена 1 карточка сильных сторон. При определении сильных сторон можно использовать следующие вопросы: <i>Потенциальные внутренние факторы, стимулирующие развитие отрасли?</i> <i>Какие внутренние ресурсы (потенциал) могут быть выявлены?</i></p>
<p>12:30-13:00 Работа с карточками технологий (модерирует тренер)</p>	<p>Тренер объявляет о начале работы подгрупп над карточкой «Меры» Карта времени с трендами на период до 2025 года Работа над картой времени с трендами может быть организована двумя способами: 1) сначала определяются меры, способствующие развитию</p>

	<p>отрасли, затем прогнозируются величины показателей, достижение которых обуславливается этими мерами;</p> <p>2) прогнозируются величины показателей, исходя из статистического и стратегического анализа, а затем разрабатываются меры, способствующие их достижению. В любом случае на карте времени должны быть отражены прогнозируемые величины основных показателей, характеризующих развитие отрасли на период до 2025 года.</p> <p>Карточка «МЕРЫ»</p> <p>Работа над карточкой «Меры» является следствием разработанного SWOT-анализа. Подгруппа должна сформулировать стратегическое видение мер, способствующих развитию отрасли, использованию возможностей и потенциала, недопущению реализации угроз или минимизации их последствий.</p>
<p>13:00-13:30 Выработка единого видения</p>	<p>Подгруппы представляют результаты своей работы (карточки SWOT-анализа и карточку «Меры»).</p> <p>Подгруппы и тренеры обсуждают полученные результаты и формируют единое стратегическое видение, выбирая самые актуальные и острые результаты.</p> <p>Из числа участников выбирается визуализатор, который формирует итоговую презентацию решения кейса по шаблону презентации.</p> <p>Из числа участников выбирается (ются) спикер (ы), представляющий (ие) единый взгляд группы на решение кейса перед стратегическими консультантами.</p>
<p>13:30-14:00 Презентация решения кейса</p>	<p>Презентация решения кейса</p> <p>Презентация происходит с участием стратегических консультантов.</p>
<p>14:00</p>	<p>Заключительное слово модератора форсайт-сессии, подведение итогов</p>

Контрольные задания:

Задание 1. Составить SWOT-анализ развития сферы ЖКХ

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

1) сначала определяются меры, способствующие развитию отрасли, затем прогнозируются величины показателей, достижение которых обуславливается этими мерами;

2) прогнозируются величины показателей, исходя из статистического и стратегического анализа, а затем разрабатываются меры, способствующие их достижению.

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

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

Критерии оценки деловой игры

1. Анализ проблемы - насколько верно, комплексно, и в соответствие с действительностью, студент сумел выделить причины возникновения проблемы на объекте, описанной в сценарии деловой игры.

2. Структурирование проблем – насколько четко, логично, последовательно была изложена студентом проблема, охарактеризованы участники проблемы, выявлены последствия проблемы и риски для объекта.

3. Предложение стратегических альтернатив – количество вариантов решения проблемы предложенных студентом.

4. Обоснование решения – насколько аргументирована позиция студента относительно предложенного решения проблематики деловой игры.

5. Логичность и реализуемость плана внедрения стратегической инициативы – насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, насколько предложенный план может быть реализован в текущих экономических условиях.

Критерии оценки

5 баллов выставляется студенту, при условии выполнения вышеназванных требований в полном объеме.

4 балла выставляется студенту, при условии правильного определения причин возникновения проблемы, описанной в сценарии деловой игры, выполнения требований обоснованности и реализуемости предлагаемых решений, но недостаточно четко и последовательно аргументированных.

3 балла выставляется студенту, при попытке определении возможных причин возникновения проблемы, описанной в игре, представления характеристик участников игры и предложении варианта решения проблемы, описанной в игре.

0 баллов выставляется студенту в случае неверного определения причин возникновения проблемы, описанной в кейсе, отсутствии вариантов ее решения, и в целом не выполнения требований, согласно критериям оценки результатов проведения деловой игры.

19.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущий контроль успеваемости проводится в формах: *фронтальных опросов, практических и контрольных работ, докладов, кейсов*. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и практическое задание, позволяющее оценить степень сформированности умений и навыков.

При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.