

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт Экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Захаров П.Н.

2022 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ И УСЛУГИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА»**  
(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

Эффективное государственное и муниципальное администрирование  
(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир

2022

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Договорные отношения и услуги жилищно-коммунального хозяйства» является получение студентами базовых знаний в области теории и практики управления договорными отношениями как перспективного направления повышения качества жилищно-коммунальных услуг в условиях высокой степени изменчивости среды.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- формирование четких представлений о сущности реформы жилищно-коммунального комплекса;
- изучение процесса взаимодействия с потребителями услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- изучение нормативно-правовой базы, регламентирующей управление жилищным фондом;
- приобретение теоретических и практических навыков использования инструментария эффективного взаимодействия с потребителями услуг жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ);
- ознакомление с мероприятиями, направленными на повышение качества жилищно-коммунальных услуг;
- изучение процесса решения спорных ситуаций, возникающих между контрагентами;
- приобретение практических навыков разработки различных договоров, анализа возможных ошибок.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Договорные отношения и услуги жилищно-коммунального хозяйства» относится к обязательной части.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-8 Владение технологиями, приемами, обеспечивающим и оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам	<p>ПК-8.1 Знает теоретические и практические особенности конструктивного выстраивания взаимоотношений с физическими и юридическими лицами в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>ПК-8.2 Умеет использовать инструменты государственного регулирования для улучшения благосостояния общества.</p> <p>ПК-8.3 Владеет приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам с учетом антикоррупционного законодательства.</p>	<p>Знает особенности и специфику предоставления жилищно-коммунальных услуг и оценки их качества; правовую и нормативную базу работы и специфику взаимодействия с государственными и муниципальными органами управления, подрядными и ресурсоснабжающими организациями, потребителями жилищно-коммунальных услуг. Умеет разрабатывать технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг; принимать конструктивные решения при работе с потребителями; анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации, обеспечивающими оказание услуг физическим лицам.</p> <p>Владеет приемами, обеспечивающими оказание жилищно-коммунальных услуг физическим лицам; адекватной оценки поставленных целей и результатов деятельности; подходами и методами принятия решений, учитывающие правовую и нормативную базу работы с потребителями при проектировании организационных действий, связанных с решением конкретных проблем.</p>	Тестовые вопросы. Ситуационные задачи.

## 4. ОБЪЁМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### Тематический план форма обучения – очная

Трудоёмкость дисциплины составляет 6 зачётных единицы, 216 часов.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Основы управления качеством услуг ЖКХ	5	1-2	2	2		1	24	
2	Правовая защита интересов предприятия ЖКХ	5	3-4	2	2		1	24	
3	Защита прав потребителей в сфере ЖКХ	5	5-6	2	2		1	24	Рейтинг-контроль 1
4	Государственная жилищная инспекция в области ЖКХ	5	7-8	2	2		1	24	
5	Система договорных отношений в сфере жилищно-коммунального комплекса, сбалансированная с учетом интересов контрагентов	5	9-14	6	6		1	24	Рейтинг-контроль 2
6	Взаимодействие управляющих организаций с органами местного самоуправления	5	15-18	4	4		1	24	Рейтинг-контроль 3
Всего за V семестр:				18	18		6	144	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КИ/КР									–
Итого по дисциплине				18	38		6	144	Экзамен (36)

### Содержание лекционных занятий по дисциплине

#### **Тема 1. Основы управления качеством услуг ЖКХ**

Основы теории управления качеством, методы управления качеством и методы оценки обеспеченности и качества ЖКХ. Методы государственного регулирования рынка услуг ЖКХ, сертификации персонала и услуг ЖКХ.

#### **Тема 2. Правовая защита интересов предприятия ЖКХ**

Споры между поставщиками коммунальных ресурсов и исполнителями коммунальных услуг. Споры, касающиеся заключения и исполнения договоров управления многоквартирным домом. Агентские отношения: возможности и перспективы. Действия управляющей организации при отказе собственников помещений утвердить перечни работ и размер платы за жилое помещение.

#### **Тема 3. Защита прав потребителей в жилищной сфере**

Понятие и способы защиты нарушенного права в жилищной сфере. Осуществление гражданами принадлежащих им жилищных прав, в том числе распоряжение ими. Установление и реализация жилищных прав. Ограничение жилищных прав на основании федеральных законов.

#### **Тема 4. Государственная жилищная инспекция в области ЖКХ**

Компетенция инспекции. Деятельность государственной жилищной инспекции. Инспекция как эффективный орган государственной власти для восстановления нарушенных прав при некачественном оказании коммунальных услуг по защите прав граждан в жилищной сфере. Полномочия территориальных органов инспекции.

#### **Тема 5. Система договорных отношений в сфере жилищно-коммунального комплекса, сбалансированная с учетом интересов контрагентов**

Права и обязанности участников договорных отношений. Особенности договорных отношений в зависимости от способов управления. Анализ практики договорных отношений при управлении недвижимостью. Экономические механизмы управления системой договорных отношений в сфере ЖКХ. Практика построения эффективной модели управления, обеспечивающей баланс интересов в сфере ЖКХ.

## **Тема 6. Взаимодействие управляющих организаций с органами местного самоуправления**

Привлечение граждан к решению вопросов, связанных с содержанием и обслуживанием жилищного фонда. Механизмы сертификации услуг ЖКХ. Разработка стандартов, технических регламентов, договоров в сфере ЖКХ. Управляющие компании. Экспертные организации.

### **Содержание практических занятий по дисциплине**

- Тема 1. Современное состояние жилищно-коммунального хозяйства.
- Тема 2. Реформирование и регулирование отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве.
- Тема 3. Теплоснабжение как вид деятельности.
- Тема 4. Газоснабжение как вид деятельности.
- Тема 5. Водоснабжение как вид деятельности.
- Тема 6. Водоотведение как вид деятельности.
- Тема 7. Порядок оценки качества предоставления коммунальных услуг (холодное и горячее водоснабжение) в соответствии со стандартом.
- Тема 8. Порядок оценки качества предоставления коммунальных услуг (отопление, электроснабжение) в соответствии со стандартом.
- Тема 9. Ознакомление с формой, порядком заполнения и учёт договоров с поставщиками коммунальных услуг.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **5.1. Текущий контроль успеваемости.**

#### **Рейтинг-контроль 1**

1. К полномочиям органов государственной власти РФ в области жилищных отношений относятся:
  - а) определение порядка государственного учета жилищных фондов;
  - б) установление порядка определения размера дохода, приходящегося на каждого члена семьи и стоимости имущества, находящегося в собственности членов семьи и подлежащего налогообложению, в целях признания граждан малоимущими;
  - в) согласование переустройства и (или) перепланировки жилых помещений.
2. Приватизация жилых помещений – это:
  - а) платная передача в собственность гражданам РФ, иностранным гражданам на государственной основе занимаемых ими помещений;
  - б) бесплатная передача в собственность гражданам РФ на добровольной основе занимаемых ими жилых помещений в государственном и муниципальном жилищном фонде;;
  - в) бесплатная передача в собственность физическим, юридическим лицам и другим субъектам права пользования жилыми помещениями в домах государственного и муниципального жилого фонда.
3. Проведение экспертизы качества коммунальной услуги вправе инициировать:
  - а) любой заинтересованный участник проверки качества коммунальной услуги;
  - б) потребитель, или по его заявлению - представитель государственной жилищной инспекции Российской Федерации, представитель общественного объединения потребителей;
  - в) потребитель или исполнитель коммунальных услуг.

#### **Рейтинг-контроль 2**

4. Государственная жилищная инспекция осуществляет:
  - а) учет жилых помещений;
  - б) управление жилищным фондом;
  - в) контроль за эксплуатацией и сохранностью жилищного фонда.
5. По своей правовой природе договор найма является:
  - а) социальным, односторонним;
  - б) односторонним, возмездным.
  - в) двусторонним, возмездным;



6. Договор коммерческого найма является:
- а) односторонним, возмездным;
  - б) взаимным, возмездным, консенсуальным;
  - в) двусторонним, безвозмездным, консенсуальным.
7. Договор найма специализированного жилого помещения прекращается:
- а) в связи с утратой такого жилого помещения;
  - б) по соглашению сторон;
  - в) нанимателем специализированного жилого помещения в любое время.

### Рейтинг-контроль 3

8. При не проведении конкурса договоры с управляющей компанией на выполнение работ по управлению жилищным фондом заключаются на срок не более:
- а) двух лет;
  - б) трёх лет;
  - в) одного года.
9. Договор на управление объектом недвижимости заключается между собственником и управляющей компанией сроком на:
- а) 5 лет;
  - б) 6 лет;
  - в) 4 года.
10. Государственная жилищная инспекция состоит:
- а) из главной государственной жилищной инспекции РФ;
  - б) из Генеральной жилищной инспекции РФ;
  - в) из муниципальных инспекций.

## 5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен).

### Список вопросов к экзамену

1. Основы теории управления качеством, методы управления качеством и методы оценки обеспеченности и качества ЖКХ.
2. Методы государственного регулирования рынка услуг ЖКХ, сертификации персонала и услуг ЖКХ.
3. Споры между поставщиками коммунальных ресурсов и исполнителями коммунальных услуг.
4. Споры, касающиеся заключения и исполнения договоров управления многоквартирным домом.
5. Агентские отношения: возможности и перспективы.
6. Действия управляющей организации при отказе собственников помещений утвердить перечни работ и размер платы за жилое помещение.
7. Понятие и способы защиты нарушенного права в жилищной сфере.
8. Осуществление гражданами принадлежащих им жилищных прав, в том числе распоряжение ими.
9. Установление и реализация жилищных прав.
10. Ограничение жилищных прав на основании федеральных законов.
11. Деятельность государственной жилищной инспекции.
12. Инспекция как эффективный орган государственной власти для восстановления нарушенных прав при некачественном оказании коммунальных услуг по защите прав граждан в жилищной сфере.
13. Полномочия территориальных органов инспекции.
14. Права и обязанности участников договорных отношений.
15. Особенности договорных отношений в зависимости от способов управления.
16. Анализ практики договорных отношений при управлении недвижимостью.
17. Экономические механизмы управления системой договорных отношений в сфере ЖКХ.
18. Практика построения эффективной модели управления, обеспечивающей баланс интересов в сфере ЖКХ.
19. Привлечение граждан к решению вопросов, связанных с содержанием и обслуживанием жилищного фонда.
20. Механизмы сертификации услуг ЖКХ.
21. Разработка стандартов, технических регламентов, договоров в сфере ЖКХ.
22. Управляющие компании. Экспертные организации.

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося

#### Темы рефератов

1. Контактная работа и ее особенности в жилищно-коммунальном хозяйстве.
2. Психология процесса обслуживания.
3. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
4. Предъявление претензий и устранение нарушений.
5. Правила предоставления коммунальных услуг.
6. Ответственность и контроль за нарушение правил предоставления коммунальных услуг.
7. Понятие сервисного продукта.
8. Нормативно-правовая база предоставления коммунальных услуг.
9. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.
10. Требования к качеству коммунальных услуг.
11. Стандарты качества, безопасности услуг разного типа.
12. Контроль за качеством и безопасностью услуг.
13. Проблема качества и безопасности услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.
14. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
15. Прием оплаты за жилищно-коммунальные услуги.
16. Правовые документы, регламентирующие выполнение сервисных работ.
17. Ведение журнала учета заявок для сервисной деятельности.
18. Условия и особенности работы с подрядчиками.
19. Спорные ситуации, возникающих между заказчиком и подрядчиком.
20. Преддоговорная работа с подрядчиком.
21. Особенности и условия договора подряда.
22. Управление взаимоотношениями с подрядчиками на основе программных решений.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. Основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ [Электронный ресурс]: методические указания к практическим занятиям и выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ» / - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2019. - 20 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72604.html">http://www.iprbookshop.ru/72604.html</a>
2. Нормативно-договорное обеспечение процессов управления жилищным фондом [Электронный ресурс]: методические указания к практическим занятиям и выполнению курсовой работы (проекта) по дисциплине «Нормативно-договорное обеспечение процессов управления жилищным фондом» / – Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2019.— 26 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72601.html">http://www.iprbookshop.ru/72601.html</a>

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
3. Управление государственным, муниципальным и частным жилищным фондом [Электронный ресурс]: методические указания к практическим занятиям и выполнению курсовой работы по дисциплине «Управление государственным, муниципальным и частным жилищным фондом»/ – Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2019.— 29 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72625.html">http://www.iprbookshop.ru/72625.html</a>
<b>Дополнительная литература</b>		
1. Римшин, В. И. Правовое регулирование городской деятельности и жилищное законодательство : учебник [Электронный ресурс] / В.И. Римшин, В.А. Греджев ; под ред. проф. В.И. Римшина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 479 с.	2019	<a href="https://znanium.com/catalog/product/982557">https://znanium.com/catalog/product/982557</a>
2. Канцер, Ю. А. Ресурсоснабжение жилищно-коммунального хозяйства России: вопросы теории и практики [Электронный ресурс] / Канцер Ю.А. - Москва :Юстицинформ, 2019. - 196 с.	2019	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1005997">https://znanium.com/catalog/product/1005997</a>
3. Ильина Е.В. Лидерство. Особенности управления в строительстве и сфере жилищно-коммунальных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ильина Е.В., Афанасьева А.Н., Романова А.И.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2018.— 154 с.	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/73308.html">http://www.iprbookshop.ru/73308.html</a>
4. Немкин, П. В. Экономический механизм развития жилищно-коммунального комплекса крупных городов России [Электронный ресурс] / П.В. Немкин, В.С. Чекалин. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 124 с.	2018	<a href="https://znanium.com/catalog/product/768396">https://znanium.com/catalog/product/768396</a>
5. Договорное право : учебное пособие [Электронный ресурс] / Н. Д. Эриашвили А. Н. Кузбагаров, И. В. Рыжих [и др.] ; под ред. Н. Д. Эриашвили, В. Н. Ткачёва, Л. А. Чеговадзе. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2018. -271 с.	2018	<a href="https://znanium.com/catalog/product/1028784">https://znanium.com/catalog/product/1028784</a>

## 6.2. Периодические издания

1. Журнал «Московский экономический журнал». Электронный ресурс: Московский Экономический Журнал (qje.su)
2. Вестник Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. Серия: Экономические науки.

## 6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.garant.ru>
2. <http://nb.guu.ru>
3. <http://www.politnauka.org/list-a.php>

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа и занятий практического типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.*

Практические занятия проводятся в аудиториях 201-6, 205-6 и 207-6, оснащенных мультимедийным оборудованием.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint), Adobe Reader.

Рабочую программу составил Скуба Р.В. доцент каф. СПиУЖКК  
(ФИО, должность)

подпись)

Рецензент (представитель работодателя)

МКУ «Управление гражданской защиты города Владимира»,  
начальник управления Беликов Б.Н.  
(место работы, должность, ФИО,

подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры СПиУЖКК

Протокол № 1 от 01.09.2022 года

Заведующий кафедрой СПиУЖКК Захаров П.Н.  
(ФИО,

подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Протокол № 1 от 01.09.2022 года

Председатель комиссии Захаров П.Н., заведующий кафедрой СПиУЖКК  
(ФИО, должность

подпись)