

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)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной  
деятельности



А.А. Панфилов

« 30 » 08 2018г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Профиль/программа подготовки Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры  
Уровень высшего образования Бакалавриат  
Форма обучения Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
4	4 зач. ед; 144	36	36	-	72	Зачёт
Итого	4 зач. ед; 144	36	36	-	72	Зачёт

Владимир 2018

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью изучения дисциплины** «Технологические процессы в сервисе» является формирование у будущих специалистов современного системного мышления и комплекса специальных знаний в области осуществления технологических процессов в сфере сервисных услуг, со спектром специальных технологий, используемых в жилищно-коммунальном хозяйстве. Практическое освоение курса предполагает формирование умений профессионального менеджера по организации производства на рынке услуг ЖКХ, в целях обеспечения эффективного функционирования предприятий в условиях рыночных отношений.

### **Задачи курса:**

- изучить сущность и содержание технологических процессов в сервисе;
- изучить характеристику и основные структурные элементы технологических процессов;
- освоить основные инструменты технологических процессов в сервисе;
- изучить особенности технологического процесса в сервисе при осуществлении услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- изучить особенности регулирования технологических процессов в отрасли ЖКХ.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологические процессы в сервисе» является обязательной дисциплиной блока Б1.Б.12 базовой части учебного плана ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»). Реализуется в 4 семестре в объеме 144 часов.

Для изучения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате предшествующего освоения дисциплин «Экономика городского хозяйства», «Маркетинг услуг», «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности».

Данная дисциплина имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами: «Экономический анализ предприятий сервиса», «Эксплуатация и обслуживание объектов жилой и коммерческой недвижимости».

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Процесс освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» направлен на формирование и развитие следующих профессиональных компетенций:

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-2);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий (ПК-7);

-способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

-способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)

В результате изучения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» и реализации в процессе обучения требований по обеспечению профессионально-прикладной направленности, а также самостоятельной работы студенты должны:

***Знать:***

- современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей (ПК-6);

-разработку процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

-нормативные документы, регламентирующие предоставление сервисных услуг в области недвижимости и коммунальной инфраструктуры (ПК-1);

-особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-5);

-специфические особенности работы в сфере оказания сервисных услуг недвижимости и коммунальной инфраструктуры, материально-техническую базу предприятий сферы недвижимости и коммунальной инфраструктуры, современные требования к качеству услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры (ОК-4);

-нормативные документы, регламентирующие деятельность по оказанию сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры (ОК-5).

***Уметь:***

- применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

-разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий (ПК-7);

-осуществлять профессиональную деятельность и взаимодействовать с потребителями услуг в контактной зоне предприятия сервиса (ПК-1);

-планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

-применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей услуг, проводить анализ уровня сервиса предприятия в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры, оценивать эффективность обратной связи в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры (ОК-4);

-управлять качеством услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; обеспечивать контроль качества выполнения услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры (ОК-5).

***Владеть:***

- способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- способностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий (ПК-7);

- навыками организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

- навыками производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса (ПК-2);

- навыками организации функциональных процессов в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры, соответствующих запросам потребителей, навыками применения стандартов в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры, навыками организации работы исполнителей в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры, навыками общения и навыками решения конфликтов с потребителями услуг, методами сбора, обработки и анализа данных об эффективности работы предприятия (ОК-4);

-способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)

Практические занятия по дисциплине ориентированы на применение современных образовательных технологий, включающих деловые игры и бизнес-кейсы, анализ практических ситуаций, решение задач, а также научные дискуссии по анализу ценообразования на различных уровнях, позволяющие сформировать у студента адекватное представление о состоянии, развитии и решении проблем в области сервисной деятельности.

Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при выполнении выпускной квалификационной работы и в ходе выполнения практических работ по дисциплине.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практич. занятия	Лаб. раб.	Контр.раб.	СРС		
1.	Цели, задачи дисциплины «Технические процессы в сервисе». Предмет и сущность техники и технологии	4	1-2	4	4			8	4/50	

2.	Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя	4	3-4	4	4			8		4/50	
3.	Основы проектирования технологических процессов в сервисе. Технологическая подготовка производства.	4	5-6	4	4			8		4/50	Рейтинг-контроль №1
4.	Новые технологии в сфере услуг. Разработка и создание новых услуг.	4	7-8	4	4			8		4/50	
5.	Технологии предоставления коммунальных услуг в сфере ЖКХ	4	9-10	4	4			8		4/50	
6.	Технологии предоставления услуг по строительству и ремонту жилья в сфере ЖКХ	4	11-12	4	4			8		4/50	Рейтинг-контроль №2
7.	Технология предоставления дополнительных услуг в сфере ЖКХ.	4	13-14	4	4			8		4/50	
8.	Современные информационные технологии автоматизации деятельности в сфере ЖКХ.	4	15-16	4	4			8		4/50	
9.	Франчайзинг, как способ организации бизнеса в сервисе. Франшиза в сфере ЖКХ	4	17-18	4	4			8		4/50	Рейтинг-контроль №3
	<b>Всего</b>		<b>144</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			<b>72</b>		<b>36/50 %</b>	<b>Зачёт</b>

## Содержание дисциплины «Технологические процессы в сервисе»

### Лекционный курс

#### Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии

Цели, задачи дисциплины «Технические процессы в сервисе». Техника и технология: определения, соотношение понятий. История техники. Теоретические основы социальных технологий. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности. Технологии в социально-культурном сервисе.

Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

## **Тема 2. Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя**

Типизация технологических процессов. Характеристика технологических процессов в сервисе.

Общероссийский классификатор услуг населению. Определение перечня услуг и технологических процессов, реализуемых на предприятиях жилищно-коммунальной сферы (ОКУН 016000, 042000). Система, виды и методы воздействий на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.

## **Тема 3. Основы проектирования технологических процессов в сервисе.**

Многообразие технологий в сервисе. Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии. Инновационные технологии в экономике

Порядок проектирования технологических процессов в сервисе. Технологическая подготовка производства.

## **Тема 4. Новые технологии в сфере услуг. Разработка и создание новых услуг.**

Понятие технологии в сфере услуг.. Области применения новых технологий в сфере услуг. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Инструменты для разработки услуги Принципы разработки услуг Процесс разработки услуги

**Тема 5. Технологии предоставления коммунальных услуг в сфере ЖКХ** (услуги по отоплению, [электроснабжению](#), газоснабжению. [Услуги водоснабжения и водоотведения](#)).

**Тема 6. Технологии предоставления услуг по строительству и ремонту жилья в сфере ЖКХ:** [ремонт и строительство жилья и других построек](#), [прочие услуги, оказываемые при ремонте и строительстве жилья и других построек](#)

## **Тема 7. Технология предоставления дополнительных услуг в сфере ЖКХ.**

**Тема 8. Современные информационные технологии автоматизации деятельности в сфере ЖКХ.** Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства («ГИС ЖКХ»), программный комплекс «СТЭК-ЖКХ»; универсальная учетная система (УУС) «Виртуальный ИРЦ» (ВИРЦ) в конфигурации «Виртуальный ИРЦ — ЖКХ» (ВИРЦ — ЖКХ); информационная система Domosite.ru.

## **Тема 9. Франчайзинг, как способ организации бизнеса в сервисе.**

Определение и виды франчайзинга. Составляющие франчайзинга. Франшиза в сфере ЖКХ. Преимущества и недостатки франчайзинга.

## **Практические занятия**

### **Тема 1. Предмет и сущность техники и технологии**

Практическое занятие 1. История техники. Теоретические основы социальных технологий. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.

Практическое занятие 2. Техника и технология: определения, соотношение понятий. Технологии в социально-культурном сервисе. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

### **Тема 2. Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя**

Практическое занятие 3. Изучение классификатора услуг населению, перечня услуг и технологических процессов, реализуемых на предприятиях жилищно-коммунальной сферы (ОКУН 016000).

Практическое занятие 4. Изучение классификатора услуг населению, перечня услуг и технологических процессов, реализуемых на предприятиях жилищно-коммунальной сферы (ОКУН 042000).

### **Тема 3. Основы проектирования технологических процессов в сервисе.**

Практическое занятие 5. Принципы классификаций технологий в сервисе. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии. Инновационные технологии в экономике

Практическое занятие 6. Порядок проектирования технологических процессов в сервисе. Технологическая подготовка производства.

**Тема 4. Новые технологии в сфере услуг. Разработка и создание новых услуг.**

Практическое занятие 7 Понятие технологии в сфере услуг. Области применения новых технологий в сфере услуг.

Практическое занятие 8. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Инструменты для разработки услуги Принципы разработки услуг Процесс разработки услуги

**Тема 5. Технологии предоставления коммунальных услуг в сфере ЖКХ.**

Практическое занятие 9. Изучение услуг ЖКХ по отоплению, [электроснабжению](#), газоснабжению.

Практическое занятие 10 Изучение услуг ЖКХ по водоснабжению и водоотведению.

**Тема 6. Технологии предоставления услуг по строительству и ремонту жилья в сфере ЖКХ:** [ремонт жилья и других построек](#), [строительство жилья и других построек](#), [прочие услуги, оказываемые при ремонте и строительстве жилья и других построек](#).

Практическое занятие 11. Технологии предоставления услуг по строительству и ремонту жилья и других построек в сфере ЖКХ:

Практическое занятие 12. Технологии предоставления [прочих услуг, оказываемых при ремонте и строительстве жилья и других построек](#)

**Тема 7. Технология предоставления дополнительных услуг в сфере ЖКХ.**

Практическое занятие 13 Дополнительные услуги в сфере ЖКХ. Особенности предоставления дополнительных услуг в сфере ЖКХ

Практическое занятие 14 Продвижение дополнительных услуг в сфере ЖКХ.

**Тема 8. Современные информационные технологии автоматизации деятельности в сфере ЖКХ**

Практическое занятие 15. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства («ГИС ЖКХ»), программный комплекс «СТЭК-ЖКХ».

Практическое занятие 16. Универсальная учетная система (УУС) «Виртуальный ИРЦ» (ВИРЦ) в конфигурации «Виртуальный ИРЦ — ЖКХ» (ВИРЦ — ЖКХ); информационная система Domosite.ru.

**Тема 9. Франчайзинг, как способ организации бизнеса в сервисе. Франшиза в сфере ЖКХ**

Практическое занятие 17 Определение и виды франчайзинга. Составляющие франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга.

Практическое занятие 18. Франшиза в сфере ЖКХ

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбор конкретных производственных ситуаций и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Удельный вес занятий, проводимых с использованием интерактивных форм, составляет 50% аудиторных занятий (определяется требованиями ФГОС с учётом специфики ОПОП).

Для успешного освоения дисциплины предусмотрены различные образовательные технологии, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения согласно основной образовательной программе, с учётом требований к объёму знаний в интерактивной форме:

- *опережающая самостоятельная работа* – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

- *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, проведения мультимедийных презентаций, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

- *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

  - *деловые игры, дискуссии;*

  - *работа в малых группах;*

  - *проведение контрольного тестирования (рейтинг-контроль);*

- *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

- *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

- *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

На лекциях излагаются основные теоретические положения по изучаемой тематике. Лекции проводятся в виде обзорных, проблемных и лекций-диалогов. В процессе изложения лекционного материала по темам изучаемой дисциплины применяются информационно-коммуникационные технологии. По темам лекционного материала разработаны презентации, представленные в электронном виде, а также методические указания для обучающихся, практические задания по теме занятия.

Практические занятия проводятся методом группового выполнения упражнений, оперативной тренировки, индивидуальных упражнений с последующим обсуждением результатов их решения. Практические занятия по дисциплине проводятся в форме активного обучения и нацелены на углубление и закрепление теоретических знаний студентов, полученных на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебной и дополнительной литературы. Форма проведения практических занятий- интерактивная (дискуссии, коллоквиумы, круглый стол и др.)

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

Текущий контроль успеваемости и качества подготовки студентов производится в форме ответов на вопросы подготовки к практическим занятиям, обсуждения подготовленных докладов, участия в дискуссиях, решения кейсов, выполнения домашних заданий, рейтинг–контроля, который проводится в три этапа.

Форма промежуточного контроля – зачёт, который проводится после изучения дисциплины.

Ниже приводятся примеры заданий по различным темам дисциплины, на основе которых осуществляется контроль усвоения материала.

### **Примерная тематика рефератов (эссе) и докладов**

1. [Технологический процесс производства](#)
2. [Автоматизация технологических процессов](#)
3. [Разработка технологического процесса](#)
4. [Управления технологическими процессами](#)
5. Технологический процесс производства услуг в сфере ЖКХ
6. [Основные технологические процессы](#) в сфере ЖКХ
7. [Операции технологического процесса](#)
8. [Безопасность технологических процессов](#)
9. [Контроль технологического процесса](#)
10. [Карта технологического процесса](#)
11. [Виды технологических процессов](#)
12. [Проектирование технологических процессов](#)
13. [Выполнение технологического процесса](#)
14. [Характеристика технологического процесса](#)
15. Технологические процессы в сфере ЖКХ
16. Процесс становления технологий.
17. История развития социальных технологий.
18. Классификация и основные виды социальных технологий.
19. Технология и ее роль в современном обществе.
20. Сущность и значение технологий в в сфере ЖКХ
21. Классификация основных видов технологий.
22. Инновационные социальные технологии.
23. Инжиниринг как новая технология
24. Технология позиционирования сервисных услуг
25. Технология предоставления дополнительных услуг в сфере ЖКХ

**Самостоятельная работа** студентов призвана сформировать у них знания, умения и навыки, которые будут способствовать становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего свои профессиональные обязанности в практической деятельности. Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса (реферат);

подготовку к практическим занятиям по темам (тесты и задания приведены в рабочей программе);-

подготовку рефератов, докладов, сообщений, защиту реферата и подготовку к зачету;

- решение ситуационных задач, подготовку к деловым играм, решению производственных ситуаций, работу с литературными и др. источниками.

Предусмотренные виды самостоятельной работы направлены на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений.

Перечень тем самостоятельной работы студентов соответствует тематическому плану рабочей программы.

### **Вопросы для самостоятельного изучения.**

1. Технология управления качеством услуг
2. Технология управления сервисным мероприятием (семинар, выставка, конференция и т. п.)
3. Технология управления сервисным предприятием
4. Технология формирования имиджа сервисного предприятия
5. Технология эффективной рекламы сервисных услуг
6. Франчайзинг как технология организации малого бизнеса в сфере ЖКХ
7. Технология создания бренда
8. Технология формирования лояльности клиентов предприятия сервиса
9. Технологические процессы в сервисе
10. Автоматизация проектирования технологических процессов систем и объектов сервиса.
11. Структура систем автоматизированного проектирования технологических процессов систем сервиса в сфере ЖКХ.
12. Системы оценки показателей качества услуг сервиса.
13. Качество изделий и услуг.
14. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса.
15. Принципы построения системы управления качеством.
16. Функции комплексной системы управления качеством (КС УК)
17. Организация производственного процесса предприятий сервиса
18. Общие и специфические методы технологии производства
19. Технология водоснабжения и водоотведения
20. Технология газоснабжения

### **Вопросы для рейтинг-контроля №1**

1. Техника и технология: определения, соотношение понятий. История техники.
2. Технологии в социально-культурном сервисе. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.
3. Перечень услуг и технологических процессов, реализуемых на предприятиях жилищно-коммунальной сферы.
4. Система, виды и методы воздействий на потребителя в сфере сервиса. Многообразие технологий в сервисе.
5. Принципы классификаций технологий. Классы и типы социальных технологий. Приоритетные социальные технологии.

### **Вопросы для рейтинг-контроля №2**

1. Понятие технологии в сфере услуг.. Области применения новых технологий в сфере услуг.
2. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Инструменты для разработки услуги
3. Принципы разработки услуг Процесс разработки услуги
4. Технологии предоставления коммунальных услуг в сфере ЖКХ: услуги по отоплению, [электроснабжению](#), газоснабжению, [водоснабжению и водоотведению](#).
5. Технологии предоставления услуг по строительству и ремонту жилья в сфере ЖКХ: [ремонт и строительство жилья и других построек](#), [прочие услуги, оказываемые при ремонте и строительстве жилья и других построек](#)

### **Вопросы для рейтинг-контроля № 3**

1. Технология предоставления дополнительных услуг в сфере ЖКХ.
2. Современные информационные технологии автоматизации деятельности в сфере ЖКХ.
3. Франчайзинг, как способ организации бизнеса в сервисе
4. Определение и виды франчайзинга. Составляющие франчайзинга. Преимущества и недостатки франчайзинга.
5. Франшиза в сфере ЖКХ.

#### ***Оценка знаний студентов по рейтинг-контролю***

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Технологические процессы в сервисе» в течение семестра, равна 100.

На основе набранных баллов, успеваемость студентов в семестре определяется следующими оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» за дисциплины, закрываемые экзаменами (дифференцированными зачетами) по следующей шкале:

Оценка «Отлично» - от 86 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Оценка «Хорошо» - от 74 до 85 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, однако недостаточно сформированы некоторые практические навыки работы с освоенным материалом, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, отдельные виды заданий выполнены с ошибками.

Оценка «Удовлетворительно» - от 61 до 73 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Оценка «Неудовлетворительно» - 60 и менее баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

**Промежуточная аттестация** по итогам освоения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» направлена на оценку степени освоения студентом тем, изученных на лекционных и практических занятиях. Формой промежуточной аттестации является зачёт.

#### **Вопросы к зачёту по дисциплине «Технические процессы в сервисе».**

1. Техника и технология: определения, соотношение понятий.
2. История техники.
3. Теоретические основы социальных технологий.
4. Социальные технологии как совокупность приемов и методов достижения цели социальной деятельности.
5. Технологии в социально-культурном сервисе.
6. Инновационно-практическая направленность техники и технологии в социально-культурном сервисе.

7. Типизация технологических процессов.
8. Характеристика технологических процессов в сервисе.
9. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
10. Определение перечня услуг и технологических процессов, реализуемых на предприятиях жилищно-коммунальной сферы.
11. Система, виды и методы воздействий на потребителя, его имущество, сознание в сфере сервиса.
12. Многообразие технологий в сервисе.
13. Принципы классификаций технологий.
14. Классы и типы социальных технологий.
15. Приоритетные социальные технологии.
16. Инновационные технологии в экономике
17. Порядок проектирования технологических процессов в сервисе.
18. Технологическая подготовка производства.
19. Понятие технологии в сфере услуг
20. Области применения новых технологий в сфере услуг.
21. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
22. Инструменты для разработки новой услуги.
23. Принципы разработки услуг
24. Процесс разработки услуги
25. Технологии предоставления коммунальных услуг в сфере ЖКХ (услуги по отоплению, [электроснабжению](#), газоснабжению. [Услуги водоснабжения и водоотведения](#)).
26. Технологии предоставления услуг по строительству и ремонту жилья в сфере ЖКХ: [ремонт и строительство жилья и других построек](#), [прочие услуги, оказываемые при ремонте и строительстве жилья и других построек](#)
27. Технология предоставления дополнительных услуг в сфере ЖКХ.
28. Современные информационные технологии автоматизации деятельности в сфере ЖКХ.
29. Франчайзинг, как способ организации бизнеса в сервисе.
30. Франшиза в сфере ЖКХ. Преимущества и недостатки.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **а) основная литература:**

1. Жукова. Д.М. Экономика и организация жилищно-коммунального хозяйства города / Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: ВЛАДОС- ПРЕСС, 2015. - 346 с.
2. ЖКХ. Новые правила оказания услуг; КноРус - Москва, 2013. - 320 с.
3. Гассуль Вениамин Стандарты управления многоквартирным домом в сфере ЖКХ.- М.: Феникс, 2013. - 224 с.
4. Гассуль Вениамин Управление капитальным ремонтом многоквартирного дома в системе ЖКХ.- М.: Феникс, 2013. - 160 с.
5. Иванов А. Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ. - М.: Альпина Паблицер 2013. - 200 с.
6. Скрипник О. Б. Теория, практика и перспективы развития коммерческой концессии в ЖКХ.- М.: Финансы и статистика, 2013.- 240 с.
7. Устинова А. В. ЖКХ. Права потребителей в сфере коммунального хозяйства.- М.: Проспект, 2013. - 392 с.
8. Чашин А. Н. Товарищества собственников жилья. Правовое регулирование.- М.: Дело и сервис, 2015.-160 с.

#### **б) дополнительная литература:**

1. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов") с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлением Правительства РФ от 27.03.2018 N 331 (в ред.редакции – от 11.04.2018 г.).

2. Горбачев Д. В., Хакимова Э. Г. Обзор современных информационных технологий автоматизации деятельности в сфере ЖКХ // Молодой ученый. — 2015. — №13. — С. 33-35.— URL <https://moluch.ru/archive/93/20566/> (дата обращения: 02.10.2018).

#### **в) периодические издания**

Журнал «Жилкомаудит»

Журнал «Цены и тарифы в жилищно-коммунальном хозяйстве»

Журнал «Ценообразование в строительстве»

#### **г) интернет-источники**

Портал ЖКХ <http://zhkh.ru/>

Электронный журнал «Ценообразование и сметное нормирование» <http://kccs.ru/>

Информационно-консультационная система ЖКХ <http://cs-gkh.ru/>

[www.sme-news.ru](http://www.sme-news.ru) – новостная лента по предпринимательству

[www.rcsme.ru](http://www.rcsme.ru) – Ресурсный центр малого предпринимательства

[http:// www.dmpmos.ru](http://www.dmpmos.ru) – Департамент поддержки и развития малого и среднего предпринимательства

[http:// www.ex.ru](http://www.ex.ru) – Российская академия бизнеса и предпринимательства

[http:// www.gov.ru](http://www.gov.ru) – Сервер органов государственной власти РФ

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» используются учебная аудитория с ПК и компьютерным проектором, наборы презентаций для лекционных и практических занятий, отражающие научную и прикладную проблематику данного курса, библиотека ВЛГУ, информационно-справочные системы «Консультант Плюс», «Гарант».

#### **Примечание**

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис»

Рабочую программу составил  к.т.н. .О.И. Ирина

Рецензент

(представитель работодателя) ген. директор ИКО 7225 ВО  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

к.т.н. Макарусов В.С.  


Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма и сервиса

Протокол № 1 от 30.08.18 года

Заведующий кафедрой  Л.Г. Гужова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.18 года

Председатель комиссии  Л.Г. Гужова