

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

« 04 » 06 2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ
(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

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 промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
5	4/144	18	36	-	54	Экзамен (36)
Итого	4/144	18	36	-	54	Экзамен (36)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины «Технологические процессы в сервисе» - 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 сервисе недвижимости и коммунальной инфраструктуры. Практическое освоение курса предполагает формирование умений профессионального менеджера по организации производства на рынке услуг недвижимости и коммунальной инфраструктуры, 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» относится к базовой части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Экономика городского хозяйства», «Маркетинг услуг», «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономический анализ предприятий сервиса», «Эксплуатация и обслуживание объектов жилой и коммерческой недвижимости».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<i>(ПК-1) - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса</i>	Частичное освоение компетенции	Знать: нормативные документы, регламентирующие предоставление сервисных услуг в области недвижимости и коммунальной инфраструктуры Уметь: осуществлять профессиональную деятельность и взаимодействовать с потребителями услуг в контактной зоне предприятия сервиса Владеть: навыками организации контактной зоны предприятия сервиса

<p>(ПК-2) - 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</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства</p> <p>Уметь: планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса с учётом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства</p> <p>Владеть: навыками производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса</p>
<p>(ПК-6) - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: - современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей;</p> <p>Уметь: - применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>Владеть: способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>
<p>(ПК-7) - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать: специфику разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе информационных и коммуникационных технологий;</p> <p>Уметь: разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий;;</p> <p>Владеть: способностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий.</p>
<p>(ОК-4) – способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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;

		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей потребителей услуг; - проводить анализ уровня сервиса предприятия в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; - оценивать эффективность обратной связи в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>(ОК-5) – способность к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные документы, регламентирующие деятельность по оказанию сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; - технологии и способы решения различных проблем при оказании сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - управлять качеством услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; -обеспечивать контроль качества выполнения услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к самоорганизации и самообразованию

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем 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 контроля успеваемости форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	Тема 1. Услуги на рынке недвижимости	5	1-2	2	4		6	3/50%	
2.	Тема 2. Сервисные услуги, предоставляемые предприятиями ЖКХ	5	3-4	2	4		6	3/50%	
3.	Тема 3. Технологии оказания услуг в сфере недвижимости. Основы оценки недвижимости.	5	5-6	2	4		6	3/50%	Рейтинг-котроль №1
4.	Тема 4. Операции на рынке недвижимости	5	7-8	2	4		6	3/50%	
5.	Тема 5. Услуги приватизации государственного и муниципального недвижимого имущества	5	9-10	2	4		6	3/50%	
6	Тема 6. Предпринимательская деятельность на рынке недвижимости	5	11-12	2	4		6	3/50%	Рейтинг-котроль №2
7	Тема 7. Электронные государственные услуги в сфере недвижимости	5	13-14	2	4		6	3/50%	
8.	Тема 8. Цифровые технологии в секторе недвижимости	5	15-16	2	4		6	3/50%	
9.	Тема 9. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса	5	17-18	2	4		6	3/50%	Рейтинг-котроль №3
Всего за 5 семестр			144	18	36	-	54	27/50%	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					

Итого по дисциплине		144	18	36		54	27/50 %	Экзамен (36)
----------------------------	--	-----	----	----	--	----	---------	--------------

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Услуги на рынке недвижимости.

Предмет исследования дисциплины «Сервис недвижимости», цели и задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО. Понятие сервиса недвижимости. Особенности недвижимости как товара. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.

Тема 2. Сервисные услуги, предоставляемые предприятиями ЖКХ.

Основные участники сферы ЖКХ. Жилищные и коммунальные услуги. Общее имущество в многоквартирном доме. Общее собрание собственников помещений. Совет многоквартирного дома и его председатель. Способы управления многоквартирным домом: непосредственное управление многоквартирным домом; ТСЖ; управление управляющей организацией (УО).

Жилищные услуги: содержание земельного участка многоквартирного дома; услуги по управлению многоквартирным домом; оплата услуг и работ по содержанию общего имущества; заказ на проведение текущего ремонта; невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги; права потребителя.

Коммунальные услуги: виды коммунальных услуг; исполнители коммунальных услуг; договор предоставления коммунальных услуг; права и обязанности исполнителя коммунальной услуги; права и обязанности потребителя; размер платы за коммунальные услуги; начисление платы за холодную воду, электричество, газ; начисление платы за горячую воду; начисление платы за водоотведение; начисление платы за отопление; начисление платы за коммунальные услуги в коммунальной квартире; требования к качеству коммунальных услуг.

Учет потребления коммунальных ресурсов: способы экономии; субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг; энергосбережение. Капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах. Защита прав потребителей: право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ; государственная информационная система ЖКХ; нарушение прав в сфере ЖКХ; судебный порядок урегулирования спора.

Тема 3. Технологии оказания услуг в сфере недвижимости.

Основы оценки недвижимости. Виды стоимости недвижимости; принципы оценки недвижимости. Факторы, влияющие на стоимость недвижимости. Технология оценки недвижимости. Подходы к оценке недвижимости.

Тема 4 Операции на рынке недвижимости.

Сущность и виды операций на рынке недвижимости. Купля-продажа объектов недвижимости. Мена. Дарение и наследование объекта недвижимости. Рента объектов недвижимости. Услуги аренды: понятие и функции аренды; принципы аренды недвижимости; виды и формы аренды. Услуги лизинга объектов недвижимости. Налоги на имущество физических лиц. Ипотечное кредитование: сущность и виды ипотечных кредитов; механизм ипотечного кредитования

Тема 5. Услуги приватизации государственного и муниципального недвижимого имущества.

Продажа государственного имущества на аукционе: понятие аукциона; алгоритм проведения аукциона; оформление результатов аукциона. Операции с недвижимостью на коммерческом и инвестиционном конкурсах: основные положения о конкурсах; условия продажи недвижимости по конкурсу; порядок проведения конкурса

Тема 6. Предпринимательская деятельность на рынке недвижимости

Профессиональные участники рынка недвижимости: риелтор; девелопер; редевелопер; проектировщик и строитель; страховщик; управляющий недвижимостью; оценщик; финансист, банкир, кредитор; аналитик; участник фондового рынка; маркетолог, специалист по рекламе; специализированные СМИ, специалист по информационным технологиям. Развитие объектов недвижимости (девелопмент, ленд-девелопмент, редевелопмент). Содержание и основные направления риелторской деятельности. Технология оказания риелторских услуг. Регулирование риелторской деятельности. Услуги страхования на рынке недвижимости.

Тема 7. Электронные государственные услуги в сфере недвижимости.

Оказание услуг в электронном виде Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии.

Интернет-портал Росреестра.

Портал оказания государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии. Единый государственный реестр прав или Государственный кадастр недвижимости.

Сервисы портала государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр).

Тема 8. Цифровые технологии в секторе недвижимости

–Цифровая трансформация сектора недвижимости. Автоматизация оценки недвижимости.

–Технология PropTech (Property Technologies).

AR (augmented reality) и VR (Virtual reality), виртуальная и дополненная реальность - две технологии по оптимизации затрат и увеличению прибыли.

Чат-боты или диалоговые агенты.

Технология блокчейн – (Blockchain) для осуществления сделок с недвижимостью.

Тема 9. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса .

Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса.

Функции комплексной системы управления качеством (КС УК). Принципы построения системы управления качеством Системы оценки показателей качества услуг сервиса.

Планирование качества обслуживания потребителей, мероприятий по повышению качества; обеспечение и поддержание требуемого качества сервиса на всех этапах производства.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Услуги на рынке недвижимости.

Практическое занятие 1. Понятие сервиса недвижимости. Особенности недвижимости как товара.

Практическое занятие 2. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.

Тема 2. Сервисные услуги, предоставляемые предприятиями ЖКХ

Практическое занятие 3. Права и обязанности исполнителей и потребителей услуг ЖКХ в соответствии с разделами 4 и 5 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 г №354 (в редакции от 13.07.2019) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений многоквартирных домов и жилых домов».

Практическое занятие 4. Порядок определения размера платы за коммунальные услуги и требования к качеству коммунальных услуг, в соответствии с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Требования к качеству коммунальных услуг (приложение 1 к правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах)

Тема 3. Технологии предоставления услуг в сфере недвижимости

Практическое занятие 5. Законы РФ «Об оценочной деятельности в РФ» от 29.07.1998 г. N 135-ФЗ в редакции от 03.08.2018 и № 157-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О внесении изменений в Федеральный закон «Об оценочной деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

Практическое занятие 6. Российские стандарты оценочной деятельности в сфере недвижимости, утв. приказами Минэкономразвития России от №508 от 4 июля 2011 года (в ред. от 22.06.2015 N 388), № 786 от 06.12.2016 (ФСО №1–6).

ГОСТ Р ЕН 15733-2013 Услуги агентов по продаже недвижимости. Требования по обеспечению услуг агентов по продаже недвижимости

Тема 4. Операции на рынке недвижимости

Практическое занятие 7. Изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих операции на рынке недвижимости (купля-продажа, мена, дарение и наследование, рента объектов недвижимости).

Практическое занятие 8. Изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих операции на рынке недвижимости (аренды, лизинга объектов недвижимости, ипотечного кредитования).

Тема 5. Услуги приватизации государственного и муниципального недвижимого имущества.

Практическое занятие 9. Изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих операции по продаже государственного имущества на аукционах, оформлению результатов аукциона.

Практическое занятие 10 Изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих операции с недвижимостью на коммерческом и инвестиционном конкурсах; порядке проведения конкурсов.

Тема 6. Предпринимательская деятельность на рынке недвижимости

Практическое занятие 11. Изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих требования к профессиональным участникам рынка недвижимости:

(риелтор; девелопер; редевелопер; проектировщик и строитель; страховщик; управляющий недвижимостью; оценщик; финансист, банкир, кредитор; аналитик; участник фондового рынка; маркетолог, специалист по рекламе; специализированные СМИ, специалист по информационным технологиям).

Практическое занятие 12. Изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих основные направления и операции риелторской деятельности, технологию оказания риелторских услуг, регулирование риелторской деятельности, услуги страхования на рынке недвижимости.

Тема 7. Электронные государственные услуги в сфере недвижимости

Практическое занятие 13. Изучение порядка оказания услуг в электронном виде Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии.

Практическое занятие 14. Изучение сервисов, предоставляемых порталом государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр).

Тема 8. Цифровые технологии в секторе недвижимости

Практическое занятие 15. Изучение цифровых технологий, предоставляемых потребителям услуг в секторе недвижимости.

Практическое занятие 16. Изучение цифровых технологий, предоставляемых потребителям услуг в секторе недвижимости.

Тема 9. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса .

Практическое занятие 17. Изучение системы оценки показателей качества услуг сервиса и критериев оценки качества сервиса. Доклады, рефераты, презентации студентов по теме занятия.

Практическое занятие 18. Изучение функций комплексной системы управления качеством (КС УК) и принципов построения системы управления качеством. Требования к планированию качества обслуживания потребителей, разработке мероприятий по повышению качества; обеспечению и поддержанию требуемого качества сервиса на всех этапах производства.

5.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технологические процессы в сервисе» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения:

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-9);*
- *Анализ ситуаций (темы № 1-9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №4;9)*

Другое:

- *Тестирование (темы № 1-9);*
- *Индивидуальное собеседование (темы № 1-9);*
- *Письменные ответы на вопросы (темы № 1-9).*

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

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль №1

Вариант 1.

1. Понятие сервиса недвижимости. Особенности недвижимости как товара.
2. Основные участники сферы ЖКХ.
3. Общее собрание собственников помещений. Совет многоквартирного дома и его председатель.
4. Жилищные услуги-перечень. Ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги; права потребителя.
5. Права и обязанности потребителя коммунальных услуг.
6. Порядок начисления платы за коммунальные услуги в коммунальной квартире.
7. Учет потребления коммунальных ресурсов: способы экономии; субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг.
8. Защита прав потребителей: право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖКХ; нарушение прав в сфере ЖКХ; судебный порядок урегулирования спора.
9. Принципы оценки недвижимости.
10. Технология оценки недвижимости.

Вариант 2.

1. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
2. Общее имущество в многоквартирном доме.
3. Способы управления многоквартирным домом.
4. Коммунальные услуги: виды коммунальных услуг; исполнители коммунальных услуг; договор предоставления коммунальных услуг; права и обязанности исполнителя коммунальной услуги;
5. Размер платы за коммунальные услуги; начисление платы за холодную воду, электричество, газ; горячую воду; водоотведение; отопление.
6. Требования к качеству коммунальных услуг.
7. Капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах.
8. Основы оценки недвижимости. Виды стоимости недвижимости.
9. Факторы, влияющие на стоимость недвижимости.
10. Подходы к оценке недвижимости.

Рейтинг-контроль №2

Вариант 1.

1. Сущность операций на рынке недвижимости.
2. Предпринимательская деятельность на рынке недвижимости

3. Развитие объектов недвижимости (девелопмент, ленд-девелопмент, редевелопмент).

4. Мена объектов недвижимости.

5. Рента объектов недвижимости.

6. Услуги аренды: понятие, функции, принципы аренды недвижимости.

7. Услуги лизинга объектов недвижимости.

8. Содержание и основные направления риелторской деятельности

9. Услуги приватизации государственного и муниципального недвижимого имущества.

10. Продажа государственного имущества на аукционе: понятие; алгоритм проведения, оформление результатов аукциона

Вариант 2.

1. Виды операций на рынке недвижимости

2. Профессиональные участники рынка недвижимости.

3. Купля-продажа объектов недвижимости

4. Дарение и наследование объекта недвижимости.

5. Виды и формы аренды.

6. Ипотечное кредитование: сущность, виды ипотечных кредитов, механизм ипотечного кредитования

7. Технология оказания риелторских услуг.

8. Регулирование риелторской деятельности.

9. Услуги страхования на рынке недвижимости.

10. Операции с недвижимостью на коммерческом и инвестиционном конкурсах.

Рейтинг-контроль № 3

Вариант 1.

1. Перечень электронных государственных услуг, оказываемых в сфере недвижимости.

2. Интернет-портал Росреестра.

3. Автоматизация оценки недвижимости.

4. Технология PropTech (Property Technologies) в сфере недвижимости

5. Технология блокчейн – (Blockchain) для осуществления сделок с недвижимостью.

6. Чат-боты или диалоговые агенты

7. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса

8. Критерии оценки качества предприятий сервиса

9. Функции комплексной системы управления качеством (КС УК).

10. Качество услуг предприятий сервиса.

Вариант 2.

1. Сервисы портала государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр).

2. Электронные государственные услуги, оказываемые в сфере недвижимости

3. Цифровая трансформация сектора недвижимости

4. . Технология AR (augmented reality) в сфере недвижимости

5. Технология VR (Virtual reality).
6. Системы оценки показателей качества услуг сервиса
7. Принципы построения системы управления качеством
8. Мероприятия по повышению качества услуг, оказываемых в сфере недвижимости.
9. Планирование качества обслуживания потребителей.
10. Требования, предъявляемые к обеспечению и поддержанию качества сервиса на всех этапах производства.

Вопросы к экзамену

1. Предмет исследования дисциплины «Сервис недвижимости», цели и задачи дисциплины.
2. Понятие сервиса недвижимости. Особенности недвижимости как товара.
3. Специфика услуг на рынке недвижимости и их классификация.
4. Основные участники сферы ЖКХ.
5. Жилищные и коммунальные услуги.
6. Общее имущество в многоквартирном доме.
7. Общее собрание собственников помещений. Совет многоквартирного дома и его председатель.
8. Способы управления многоквартирным домом: непосредственное управление многоквартирным домом; ТСЖ; управление управляющей организацией (УО).
9. Жилищные услуги: содержание земельного участка многоквартирного дома; услуги по управлению многоквартирным домом; оплата услуг и работ по содержанию общего имущества; заказ на проведение текущего ремонта; невыполнение или ненадлежащее выполнение услуги; права потребителя.
10. Коммунальные услуги: виды коммунальных услуг; исполнители коммунальных услуг; договор предоставления коммунальных услуг.
11. Права и обязанности исполнителя коммунальной услуги.
12. Права и обязанности потребителя коммунальных услуг.
13. Размер платы за коммунальные услуги: начисление платы за холодную воду, электричество, газ; горячую воду; за водоотведение; отопление.
14. Начисление платы за коммунальные услуги в коммунальной квартире.
15. Требования к качеству коммунальных услуг.
16. Учет потребления коммунальных ресурсов: способы экономии.
17. Субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг.
18. Капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах.
19. Защита прав потребителей при предоставлении жилищно-коммунальных услуг.
20. Право потребителей на информацию об исполнителе услуг, услугах и работах в сфере ЖК.
21. Государственная информационная система ЖКХ
22. Ответственность за нарушение прав в сфере ЖКХ; судебный порядок урегулирования спора.
23. Основы оценки недвижимости. Виды стоимости недвижимости.
24. Принципы оценки недвижимости.
25. Факторы, влияющие на стоимость недвижимости.

26. Технология оценки недвижимости. Подходы к оценке недвижимости.
27. Сущность и виды операций на рынке недвижимости.
27. Купля-продажа объектов недвижимости.
28. Мена объектов недвижимости.
29. Дарение и наследование объекта недвижимости
30. Рента объектов недвижимости.
31. Услуги аренды: понятие и функции аренды.
32. Принципы аренды недвижимости; виды и формы аренды.
33. Услуги лизинга объектов недвижимости.
34. Налоги на имущество физических лиц.
35. Ипотечное кредитование: сущность и виды ипотечных кредитов; механизм ипотечного кредитования
36. Услуги приватизации государственного и муниципального недвижимого имущества.
37. Продажа государственного имущества на аукционе: понятие аукциона; алгоритм проведения аукциона; оформление результатов аукциона.
38. Операции с недвижимостью на коммерческом и инвестиционном конкурсах: основные положения о конкурсах; условия продажи недвижимости по конкурсу; порядок проведения конкурса
39. Предпринимательская деятельность на рынке недвижимости.
40. Профессиональные участники рынка недвижимости: риелтор; девелопер; редевелопер; проектировщик и строитель; страховщик; управляющий недвижимостью; оценщик; финансист, банкир, кредитор; аналитик; участник фондового рынка; маркетолог, специалист по рекламе; специализированные СМИ, специалист по информационным технологиям.
41. Развитие объектов недвижимости (девелопмент, ленд-девелопмент, редевелопмент).
42. Содержание и основные направления риелторской деятельности.
43. Технология оказания риелторских услуг.
44. Регулирование риелторской деятельности.
45. Услуги страхования на рынке недвижимости.
46. Электронные государственные услуги в сфере недвижимости.
47. Оказание услуг в электронном виде Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии.
48. Интернет-портал оказания государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии.
49. Единый государственный реестр прав или Государственный кадастр недвижимости.
50. Сервисы портала государственных услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр).
51. Цифровые технологии в секторе недвижимости.
- 52. Цифровая трансформация сектора недвижимости.
53. Автоматизация оценки недвижимости.
- 54. Технология PropTech (Property Technologies).
55. AR (augmented reality) и VR (Virtual reality)- виртуальная и дополненная реальность, как технологии по оптимизации затрат и увеличению прибыли.

56. Чат-боты или диалоговые агенты.
57. Технология блокчейн – (Blockchain) для осуществления сделок с недвижимостью.
58. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса .
59. Системы оценки показателей качества услуг сервиса.
60. Критерии оценки качества сервиса.
61. Функции комплексной системы управления качеством (КС УК).
62. Принципы построения системы управления качеством
63. Системы оценки показателей качества услуг сервиса.
64. Планирование качества обслуживания потребителей, мероприятий по повышению качества;
65. Мероприятия по обеспечению и поддержанию требуемого качества сервиса на всех этапах производства.

Вопросы для самостоятельного изучения.

1. Разработка регламента проведения открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления жилищным фондом
2. Техническое обслуживание объектов жилой недвижимости
3. Организация текущего ремонта жилого фонда
4. Планирование и организация текущего и капитального ремонта жилых зданий
5. Разработка энергосберегающих мероприятий для многоквартирного дома
6. Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта индивидуального жилищного строительства
7. Разработка энергосберегающих мероприятий для предприятия
8. Энергетическое обследование объекта индивидуального жилищного строительства
9. Разработка энергетической декларации для предприятия
10. Разработка энергетической декларации для организации
11. Переустройство и перепланировка жилого помещения

Примерная тематика рефератов (эссе) и докладов

1. Организация приема и учета обращений собственников и нанимателей жилого помещения.
2. Организация работы с неплательщиками за жилищно-коммунальные услуги.
3. Механизмы взаимодействия управляющей организации с уполномоченным собственниками лицом (председатель совета многоквартирного дома).
4. Виды работ по текущему ремонту общего имущества в структуре платы за текущий ремонт.
5. Виды работ по текущему ремонту в структуре платы за содержание общего имущества.
6. Разработка регламента определения качества коммунального ресурса в многоквартирном доме.
7. Документальное оформление приемки услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества, а также фактов неисполнения обязательств.

8. Организация и осуществление расчетов за предоставленные коммунальные ресурсы.
9. Осмотр общего имущества в многоквартирном доме.
10. Осмотр жилых и нежилых помещений в многоквартирном доме.
11. Малобюджетные варианты энергосбережения на объектах недвижимости.
12. Организация подготовки многоквартирного дома к сезонной эксплуатации.
13. Разработка и порядок внедрения энергосберегающих мероприятий для многоквартирного дома
14. Разработка и порядок внедрения энергосберегающих мероприятий для жилых домов.
15. Анализ и обобщение рынка услуг по энергосбережению.
16. Порядок организации и проведения энергетического обследования объектов индивидуального жилищного строительства.
17. Оценка эффективности расходования энергоресурсов объекта коммерческой недвижимости
18. Оценка эффективности расходования энергоресурсов бюджетной организации
19. Оценка эффективности расходования энергоресурсов объекта жилой недвижимости
20. Разработка энергетической декларации для организации
21. Организация работы по переводу жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение, а также по переустройству и перепланировке жилых помещений.
22. Жилищный надзор (контроль) за деятельностью по управлению многоквартирными домами.
23. Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами.
24. Анализ способов управления многоквартирными домами.
25. Регламент организации, проведения и документирования общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.
26. Регламент принятия участия управляющей организации в подготовке, проведении и документировании общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.
27. Механизмы исполнения управляющей организацией обязательств по договору управления.
28. Разработка перечня работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.
29. Виды осуществления контроля за исполнением обязательств лицами, осуществляющими деятельность по управлению МКД.
30. Виды финансовых потоков при предоставлении жилищно-коммунальных услуг.
31. Организация аварийно-диспетчерского обслуживания многоквартирного дома
32. Организация проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме
33. Механизмы информирования собственников и нанимателей помещений о деятельности по управлению многоквартирным домом
34. Организация и ведение информационных систем, обеспечивающих сбор, обработку и хранение данных о платежах за жилые помещения и коммунальные услуги.

35. Порядок начисления обязательных платежей и взносов, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и коммунальных услуг.

36. Экспертная оценка стоимости квартиры

37. Экспертная оценка стоимости дома

38. Экспертная оценка стоимости объекта коммерческой недвижимости 39. Оценка стоимости движимого имущества предприятия.

40. Анализ ценовых предложений на рынке услуг и работ по содержанию и ремонту жилой и коммерческой недвижимости.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Управление недвижимостью : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Н. Максимов [и др.] ; под редакцией С. Н. Максимова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 416 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06673-9.	2019		https://bibli-online.ru/book/upravlenie-nedvizhimostyu-433356
2. Котляров, М. А. Экономика недвижимости: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / М. А. Котляров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 238 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9081-2.			https://bibli-online.ru/bcode/436530
Дополнительная литература			
3. Полный курс гражданского	2019		http://www.studentlibrary.

права России: Часть II: Особенная часть. Том 1. [Электронный ресурс]: учебное пособие. / Абрамов В.Ю., Абрамов Ю.В. – М.: Статут, 2019.			ru/book/ISBN9785907139114.html
4. Коммерческое (предпринимательское) право: учебник: в 2 т. Т. 1 [Электронный ресурс] / Бушев А.Ю., Городов О.А., Жмулина Д.А., Лебедев К.К., Макарова О.А., Мусин В.А., Петров Д.А., Попондопуло В.Ф., Скворцов О.Ю.; под ред. В.Ф. Попондопуло - М.:Прспект, 2016.	2016		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392186891.html
5. Жилищное право [Электронный ресурс] / П.В. Крашенинников - М. Статут, 2017. -	2017		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785835413065.html
6. Как управлять многоквартирным домом: методическое пособие [Электронный ресурс] / О.П. Аринцева, Е.И. Богомольный, А.Н. Гонда, Е.В. Шерешовец; под общ. ред. О.П. Аринцевой - М.: Проспект, 2016.	2016		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196944.html
7. Комментарий к Федеральному закону от 13 июля 2015 г. № 218-ФЗ "О государственной регистрации недвижимости" [Электронный ресурс] / Борисов А.Н. - М.:Юстицинформ, 2017. -	2017		http://www.studentlibrary.ru/book/isbn9785720513726.html

7.2. Периодические издания

1. Журнал «Жилкоаудит»
2. Журнал «Цены и тарифы в жилищно-коммунальном хозяйстве»
3. Журнал «Ценообразование в строительстве»

7.3. Интернет ресурсы

1. Портал ЖКХ <http://zhkh.ru/>
2. Информационно-консультационная система ЖКХ <http://cs-gkh.ru/>
3. www.sme-news.ru – новостная лента по предпринимательству
4. www.rcsme.ru – Ресурсный центр малого предпринимательства
5. <http://www.dmpmos.ru> – Департамент поддержки и развития малого и среднего

предпринимательства

6. [http:// www.ex.ru](http://www.ex.ru) – Российская академия бизнеса и предпринимательства
7. [http:// www.gov.ru](http://www.gov.ru) – Сервер органов государственной власти РФ
8. <http://www.gks.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.* Практические/лабораторные работы проводятся в аудиториях 102, 103 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Профиль "Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры"

Рабочую программу составил К.Б.Н. В.И.Р. Шрилина О.И.

Рецензент
(представитель работодателя) ТАУВОСАУ Аминн зам. директора Аминн Ю.И. С.Г.
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
Протокол № 9 от 23.05.19 года
Заведующий кафедрой ТМС с экон. специал. О.И.Р. Туртов А.И.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01 "Сервис"
Протокол № 03 от 07.06.19 года
Председатель комиссии Мелев Толоунас О.П.
(ФИО, подпись)