



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Основы сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Соломонова Л.В., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Основы сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Жилье в социально-экономической системе	4	ПК-11 ПК-12	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов
3	Структура жилищно-коммунального комплекса	4	ПК-11 ПК-12	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов
4	Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт жилищного фонда	4	ПК-11 ПК-12	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов
5	Подготовка жилого фонда к осенне-зимнему периоду	4	ПК-11 ПК-12	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов
6	Тарифная политика	4	ПК-11 ПК-12	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов
7	Управление многоквартирными домами	4	ПК-11 ПК-12	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы

				Темы рефератов
8	Управление многоквартирным домом товариществом собственников жилья	4	ПК-11 ПК-12	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов
9	Управление управляющей организацией	4	ПК-11 ПК-12	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
	систему маркетинга, особенности продвижения услуг				
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
	проводить исследования рынка - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса				
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания,	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без

	<p>профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности</p> <p>систему маркетинга, особенности продвижения услуг</p>				<p>пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками</p>
Умеет	<p>проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры</p> <p>проводить исследования рынка - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса</p>				
Владеет	<p>умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой</p>				
Знает	<p>этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности</p> <p>систему маркетинга, особенности продвижения услуг</p>				<p>теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки</p>
Умеет	<p>проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры</p> <p>проводить исследования рынка - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса</p>	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	

Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
	систему маркетинга, особенности продвижения услуг				
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры				
	проводить исследования рынка - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса				
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Основы сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;

- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»—4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
 - a) спрос;
 - b) потребность;
 - c) мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:
 - a) неразрывность производства и потребления услуги;

- b) несохраняемость услуг;
 - c) забываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - b) предоставление информации клиенту;
 - c) оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность – это:
- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
- a) способность к хранению и транспортировке;
 - b) неотделимость от своего источника;
 - c) неизменностью качества.
12. К некоммерческим услугам относят:
- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
 - b) услуги организаций общественного питания;
 - c) услуги благотворительных фондов.
13. Целью сервисной деятельности является:
- a) удовлетворение человеческих потребностей;
 - b) исследование рынка услуг;
 - c) производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
- a) зона ремонта бытовой техники;
 - b) рабочее место парикмахера;
 - c) рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- a) бесконтактным;
 - b) формальным;
 - c) бесплатным.
16. Физические потребности это потребности в:
- a) в общественной деятельности,
 - b) во сне;
 - c) в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) бесконтактное обслуживание;
 - b) фирменное обслуживание;
 - c) неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

- b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

- a) 0 – 45см;
- b) 45 – 120 см;
- c) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) выгода;
- c) мотив.

22. Характеристика услуг:

- a) неопределенность качества;
- b) могут накапливаться;
- c) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- a) неоднородность;
- b) индивидуальность;
- c) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него; сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Что не является одним из элементов структуры миссии ЖКХ?

- a) товар
- б) цена
- в) сбыт
- г) предложение

26. Какое из требований, учитываемых при разработке «дерева целей» сформулировано неправильно?

- а) миссия содержит описание конечного результата управленческого процесса
 - б) реализация подцелей обеспечивает достижение цели более высокого порядка
 - в) формулировки целей содержат желаемые результаты, а не способы их достижения
 - г) подцели каждого уровня зависят друг от друга
27. Что не является функцией управления жилищным хозяйством?
- а) прогнозирование
 - б) планирование
 - в) организация
 - г) перераспределение
28. Какая стратегия жилищной организации относится к признаку классификации «выполняемая функция»?
- а) стратегия роста
 - б) стратегия стабилизации
 - в) инновационная стратегия
 - г) общая стратегия
29. Какая стратегия организации относится к признаку классификации «направление развития жилищного хозяйства»?
- а) стратегия стабилизации
 - б) частная стратегия
 - в) кадровая стратегия
 - г) финансовая стратегия

ТИПОВЫЕ ПОИСКО-ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

- 1) Жилищное законодательство.
- 2) Объекты жилищных прав.
- 3) Жилищный фонд.
- 4) Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение.
- 5) Переустройство и перепланировка жилого помещения.
- 6) Права и обязанности собственника жилого помещения и иных проживающих в принадлежащем ему помещении граждан.
- 7) Общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме.
- 8) Общее собрание собственников помещения.
- 9) Основание и порядок предоставления жилого помещения по договору социального найма.
- 10) Социальный наем жилого помещения.
- 11) Жилые помещения специализированного жилищного фонда.
- 12) Предоставление специализированных жилых помещений и пользование ими.
- 13) Организация и деятельность жилищных и жилищно-строительных кооперативов.
- 14) Правовое положение членов жилищных кооперативов.
- 15) Создание и деятельность товарищества собственников жилья
- 16) Правовое положение членов товарищества собственников жилья.
- 17) Плата за жилое помещение и коммунальные услуги.

ТИПОВЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Реферат по курсу «Основы сервиса в жилищно-коммунальном хозяйстве» представляет собой форму самостоятельной научно-исследовательской работы студентов. Цель реферата: на основе изученных источников литературы, проанализировать и раскрыть суть поставленного вопроса.

1. Показатель качества жизни населения и его составляющие
2. Особенности процессов локализации и урбанизации

3. Формы прямого и косвенного регулирования муниципальной экономики.
4. Методы и формы управления муниципальной собственностью.
5. Основные направления приватизации муниципальной собственности.
6. Источники формирования муниципальных финансов. Структура муниципальных финансов.
7. Понятие и структура местного бюджета. Проблема дефицита муниципального бюджета
8. Источники доходов местного бюджета
9. Виды и характеристика муниципальных ценных бумаг
10. Расходная часть местных бюджетов и реализация функций муниципалитетов
11. Особенности функционирования муниципальных банков
12. Функции и сегментация рынка муниципальной земли.
13. Земельная рента и факторы ее формирования
14. Понятие и виды муниципальных земельных облигаций
15. Земельный кадастр как инструмент управления муниципальными землями.
16. Участие населения в управлении жилищно-коммунальной сферой в муниципальном образовании.
17. Экономические и административные формы и методы управления ЖКХ.
18. Организационно-правовые формы управления ЖКХ.
19. Сущность и содержание понятия «сфера образования»
20. Система здравоохранения в муниципальном хозяйстве и проблемы управления ей.
21. Система защиты социально незащищенных слоев населения.
22. Муниципальная политика регулирования предпринимательской деятельности

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

1. Управление развитием жилищного и коммунального комплекса - приоритетное направление социально – экономической политики России
2. Основные показатели развития жилищного хозяйства.
3. Основные показатели развития коммунального хозяйства.
4. Основные цели и стратегии развития ЖКХ. Название документа:
5. Модель формирования эффективной системы управления ЖКХ.
6. Использование новых ресурсосберегающих технологий в жилищное и коммунальное хозяйство.
7. Государственный надзор в области ресурсоснабжения.
8. Стимулирование и сочетание интересов в энергоресурсоснабжении.
9. Благоустройство жилищного фонда.
10. Функциональная структура ЖКХ.
11. Организационная структура ЖКХ.
12. Собственники жилищного фонда.
13. Структура платежей граждан.
14. Порядок начисления платежей с населения.
15. Правовые аспекты функционирования жилищного хозяйства.
16. Правовые аспекты функционирования коммунального хозяйства.
17. Жилищное хозяйство Функционирование рыночных отношений механизмов функционирования.
18. Коммунальное хозяйство. Развитие экономических отношений в области теплоснабжения.
19. Коммунальное хозяйство. Развитие экономических отношений в области электроснабжения.
20. Коммунальное хозяйство. Развитие экономических отношений в области водоснабжения и водоотведения.

21. Основные цели и стратегии развития ЖКХ.
22. Организационно-производственная структура развития ЖКХ.
23. Механизм формирования муниципального заказа на услуги ЖКХ.
24. Виды работ по благоустройству.
25. Управление озеленением городских территорий.
26. Управление уборкой и санитарной очисткой городских территорий.
27. Планирование работ по благоустройству.
28. Организация работ по благоустройству.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине

61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Жилищный фонд и его содержание
 2. Субъекты жилищных отношений
 3. Жилищно-коммунальный комплекс
 4. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль сферы услуг
 5. Структура ЖКХ. Жилищные услуги и их характеристика
 6. Реформирование ЖКХ: необходимость, основные направления и результаты
 7. Общие проблемы управления и реформирования ЖКК
 8. Задачи органов местного самоуправления по реформированию ЖКК
 9. Состояние и анализ жилищно-коммунального хозяйства в современной России.
 10. Основы управления многоквартирными домами
 11. Реформа жилищно-коммунального хозяйства и местного самоуправления:
законодательные основы и практика
 12. Особенности социальной политики при реформировании сферы ЖКХ
 13. Ценообразование и тарифы на услуги ЖКХ и коммунальной энергетики
 14. Субсидии на улучшение жилищных условий, оплату жилья и коммунальных услуг.
 15. Права и обязанности жителя как собственника жилого помещения в многоквартирном доме
 16. Товарищество собственников жилья: статус и содержание
 17. Роль правления ТСЖ и ЖСК
 18. Создание и деятельность ТСЖ на современном этапе
 19. Роль и место управляющих организаций в системе ЖКХ
 20. Способы управления многоквартирным домом. Плюсы и минусы различных форм управления
 21. Территориальное общественное самоуправление: статус и содержание
 22. Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства: цели, задачи и полученные результаты
- 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения.-М.: Инфра-М, 2013
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация.-М.: Инфра-М, 2013
3. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет.-М.:Академия, 2012
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра-М, 2013
5. Ковадло Л.Я. Культура письменной и устной русской речи. Деловое письмо.- М.: Форум, 2012
6. Кузнецов И.Н. Деловой этикет. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 348 с.(ВО: Бакалавр.)
7. Медведева Г.П. Деловая книга. - М.: Академия, 2012
8. Папкина О.В. Деловые коммуникации. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.
9. Сидоров П.И. Деловое общение. - 2 изд. -М.: НИЦ Инфра-М, 2013-384с.(ВО: Бакалавр.)
10. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации. - 2 изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2012. - 120с.
11. Ушакова Н.В. Имиджелогия.-М.: Дашков и К, 2013
12. Цвык .В.А Профессиональная этика основы общей теории.-М.: РУДН , 2012

б) дополнительная литература

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. – СПб.: Питер Пресс, 2012. – 224 с
2. Крейдлин Г.Е. Навербальная семиотика. – М.: Новое литературное образование, 2011. – 592 с
3. Гостиничный сервис и туризм : учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - 2012, М. : Альфа-М : НИЦ Инфра-М - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-234-6 (в пер.)
4. Имиджелогия : учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. - 3-е изд., испр. - М. : Дашков и К, 2012. - 264 с. : ил.; 60x84/16. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-01942-5 (в обл.)
5. Основы этики и эстетики : уч.пос. для ссузов / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд. - 2012, М. : КноРус - ISBN 978-5-406-01521-6 (переплет)
6. Этика и психология делового общения сфера сервиса: Учебное пособие / А.Д. Барышева Ю.А. Матюхина Н.Г. Шередер. - ПРОФИЛЬ. Гриф / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина и др.. - 2013, М. : Альфа-М : ИНФРА-М - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-095-3

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].