



Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение  
высшего профессионального образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и  
сервиса»  
Академический колледж

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Организация и планирование деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства**

Профессионального модуля профиля  
основной профессиональной образовательной программы по специальности:

**Профессиональный цикл**

**43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Владивосток, 2016

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства» (далее - УМКД) - является частью основной профессиональной образовательной программы ОПОП СПО по специальности:

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства  
разработанной в соответствии с ФГО СПО

Учебно-методический комплекс по дисциплине адресован студентам очной формы обучения.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий и/или лабораторных работ, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....**Ошибка! Закладка не определена.**
2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**Ошибка! Закладка не определена.**
3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....**Ошибка! Закладка не определена.**

---

  - 3.1. Основные понятия и термины по темам.**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.2. Вопросы для самоконтроля по темам:**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.3. Краткое изложение теоретических вопросов**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.4. Задания для самостоятельного выполнения.**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.5. Форма контроля самостоятельной работы:**Ошибка! Закладка не определена.**
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**Ошибка! Закладка не определена.**

---

  - 4.1. Текущий контроль .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 4.2. Перечень точек рубежного контроля:**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 4.3. Итоговый контроль по дисциплине...**Ошибка! Закладка не определена.**
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**Ошибка! Закладка не определена.**

---

## УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Учебно-методический комплекс по дисциплине (далее - УМКД) «Организация и планирование деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства» создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМКД перечислены основные понятия и термины, вопросы, необходимые для изучения (план изучения темы), а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятии.

Основные понятия курса приведены в глоссарии.

После изучения теоретического блока приведен перечень практических работ, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения дифференцированного зачета по дисциплине, поэтому в случае отсутствия на уроке по уважительной или неуважительной причине Вам потребуется найти время и выполнить пропущенную работу.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая устный опрос по темам, тестирование, проверку конспектов.

Содержание рубежного контроля (точек рубежного контроля) составлено на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводится

в III семестре: контрольная работа;

в IV семестре:

– экзамен

По итогам изучения дисциплины проводится **экзамен**.

В зачетную книжку выставляется оценка. В зачетную книжку выставляется оценка (удовлетворительно, хорошо и отлично). экзамен выставляется на основании оценок за практические работы и точки рубежного контроля., а так же сдаче экзамена.

**В результате освоения дисциплины Вы должны уметь:**

- организовать обслуживание в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- применять современные формы и методы обслуживания в жилищно-коммунальном хозяйстве;
- проводить инструктаж работников и контролировать работу персонала;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- использовать различные методы принятия решений;
- рассчитывать основные плановые показатели деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства;
- составлять планы работы организаций;
- собирать информацию о деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**

- основные направления развития коммунальной инфраструктуры;
- объем и структуру потребностей населения в услугах жилищного и коммунально-бытового хозяйства;
- методы совершенствования обслуживания в жилищно-коммунальном хозяйстве;
- эффективные методы принятия решений;
- приемы мотивации персонала и выходы из конфликтных ситуаций;
- принципы эффективного контроля;
- значение планирования как функции управления;
- основные принципы и методы планирования;
- организацию планирования в организации;
- методику сбора информации о деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.

Внимание! Если в ходе изучения дисциплины у Вас возникают трудности, то Вы всегда можете прийти на дополнительные занятия к преподавателю, которые проводятся согласно графику. Время проведения консультаций Вы сможете узнать у преподавателя, а также ознакомившись с графиком их проведения, размещенном на двери кабинета преподавателя.

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Организовывать обслуживание в сфере жилищно-коммунального хозяйства
ПК 5.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ПК 5.3.	Планировать деятельность организаций жилищно-коммунального хозяйства
ПК 5.4.	Анализировать эффективность деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства и предлагать мероприятия по ее совершенствованию
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

## 2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1

Формы отчетности, обязательные для сдачи	количество
Практические занятия	10
Точки рубежного контроля	5
Итоговая аттестация	<b>экзамен</b>

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение. Коммунальная и жилищная сфера России как многоотраслевой социально-экономический комплекс
<b>Тема 1. Организация обслуживания в сфере жилищно-коммунального хозяйства</b>
1.1 Особенности функционирования социально-экономического комплекса
Тема 1.2. Основа управления и развития коммунальной сферы.
Тема 1.3. Основа управления и развития жилищной сферы
Тема 1.4 Система менеджмента и процесс управления ЖКХ
Тема 1.5 Новые правила предоставления коммунальных услуг.
<b>Тема 2 Организация деятельности персонала</b>
Тема 2.1 Персонал как единая команда успешного предприятия
Тема 2.2 Функциональные особенности персонала на предприятии ЖКХ.
Тема 2.3 Инструктаж работников предприятий ЖКХ
Тема 2.4 Психологические особенности руководителя
Тема 2.5 Методы принятия управленческих решений
Тема 2.6 Особенности мотивации персонала
Тема 2.7 Конфликт в сфере сервиса и способы выхода из него.
Тема 2.8 Профессиональная этика и этикет в сфере ЖКХ
<b>Тема 3 Планирование деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства</b>
Тема 3.1 Основные принципы и методы планирования.
Тема 3.2 Организация планирования предприятия ЖКХ.
Тема 3.3 Составление плана работы организаций
Тема 3.4 Значение планирования как функции управления
Тема 3.5 Расчет основных плановых показателей деятельности организациях жилищно-коммунального хозяйства
<b>Тема 4 Стратегия эффективности деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства</b>
Тема 4.1 Основные положения стратегии развития предприятия.
Тема 4.2 Основные положения тактики развития предприятия
Тема 4.3 Методика сбора информации о деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.
Тема 4.4 Сбор информации о деятельности организации жилищно-коммунального хозяйства.
Тема 4.5 Совершенствование деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства
Тема 4.6 Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия

# Основные понятия и термины по темам и краткое изложение теоретических вопросов

**Введение.** Коммунальная и жилищная сфера России как многоотраслевой социально-экономический комплекс

**Тема 1. Организация обслуживания в сфере жилищно-коммунального хозяйства**

## **1.1 Особенности функционирования социально-экономического комплекса.**

**План изучения темы:** Особенности ЖКХ в современных условиях, структура, функции, .

**Краткое изложение теоретических вопросов.**

ЖКХ представляет собой сложный комплекс разнообразных предприятий, служб, как правило, взаимосвязанных между собой, оказывающих услуги или производящих продукцию. В состав его входят две крупнейшие отрасли: **жилищное и коммунальное хозяйство**. Каждая из указанных отраслей имеет подотрасли. Так, **жилищное хозяйство** включает **жилищное** строительство и содержание жилого фонда. В **состав коммунального хозяйства** входят:

- санитарно-технические службы и предприятия (водопровод, канализация, служба очистки и уборки в городах);
- энергетическое **хозяйство** (газо- и электроснабжение, теплофикационные службы);
- **хозяйство** внешнего благоустройства (дорожно-мостовое, зеленое строительство, служба освещения);
- транспортное **хозяйство**.

Подотрасли **жилищно-коммунального хозяйства** тесно связаны между собой. Так, эксплуатация жилья сопряжена со снабжением его водой, теплом, газом, электроэнергией. Технологически связаны водоснабжение, канализация, уборка и очистка городов и т.д.

Тесная взаимосвязь и взаимозависимость всех подотраслей **жилищно-коммунального хозяйства** обуславливает необходимость пропорциональности в их развитии, комплексного подхода в решении вопросов **функционирования** и управления. Важная роль в этом принадлежит территориальным органам. Ими осуществляется непосредственное руководство системой **жилищно-коммунального хозяйства**, являющегося преимущественно **коммунальной** и частной собственностью, через соответствующие отраслевые управления и отделы. В своей деятельности областные отделы **коммунального хозяйства** подведомственны как исполкомам местных Советов, так и органам республиканского государственного управления (Министерству **жилищно-коммунального хозяйства**). Это обеспечивает сочетание отраслевого и территориального управления, учет местных условий.

## **Тема 1.2. Основа управления и развития коммунальной сферы**

**План изучения темы:** состав коммунальной сферы

**Краткое изложение теоретических вопросов**

Коммунальное хозяйство подразделяется на группы объектов: санитарно-технические (водопроводы, канализация, предприятия по очистке городов); энергетические (электростанции, котельные, тепловые, электрические и газовые сети); транспортные (троллейбусы, трамваи); объекты внешнего благоустройства (путепроводы, зеленые насаждения, мостовые, тротуары, водостоки, набережные, уличное освещение и др.).

Функционирование **коммунального хозяйства** связано с определенной территорией. Количество, типы и размеры **коммунальных** предприятий, режим их работы, объемы производства продукции и услуг определяются конкретными условиями каждого населенного пункта. Характерной чертой **коммунального хозяйства** является неравномерность производственного цикла в течение суток, недели, месяца и года. Так, потребление воды, электроэнергии, газа колеблется в отдельные периоды года и даже часы суток, что требует составления четких графиков работы **коммунальных** предприятий, тщательного изучения спроса на их услуги, а также наличия резервных мощностей. Общий уровень развития **коммунального хозяйства** характеризуют показатели общих доходов, полученных от реализации продукции, услуг в целом, а также в расчете на душу населения. Первый определяет степень развития **коммунального хозяйства**, второй — степень обслуживания населения.

### **Тема 1.3. Основа управления и развития жилищной сферы**

**План изучения темы:** состав жилищной сферы

#### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Жилищная сфера – одна из важнейших составных частей экономики России. Это область народного хозяйства включает в себя строительство и реконструкцию жилищ, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, управление жилищным фондом, его содержание и ремонт.

Жилищный фонд – совокупность всех жилых помещений независимо от форм собственности, включая жилые дома, специализированные дома (общежития, гостиницы-приюты, дома маневренного фонда, дом-интернаты для инвалидов, ветеранов и другие), квартиры, служебные жилые помещения и иные жилые помещения, пригороды для жилья.

### **Тема 1.4 Система менеджмента и процесс управления ЖКХ**

**План изучения темы:** менеджмент управления

#### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Особенностью ЖКХ, как объекта управления, является стохастический характер протекающих в нем процессов. Это связано с воздействием на **функционирование** его предприятий и подотраслей значительного числа случайных факторов — колебаний спроса, климатических и погодных условий. Некоторые подотрасли функционируют в условиях существенного влияния сезонных колебаний потребления услуг (к примеру, теплоэнергетика, наружное освещение), а также периодических колебаний месячного, недельного и суточного периодов (транспорт, водопровод, газовое хозяйство). Причем, в отличие от промышленных предприятий, в большинстве случаев они не могут накапливать запасы услуг для выравнивания колебаний и пиковых нагрузок. Естественно, это обуславливает **особенности** в технологии и организации управления.

Для управления развитием отдельных подотраслей ЖКХ созданы специальные органы. К примеру, техническое содержание жилья осуществляется Главным производственным управлением **жилищного хозяйства**, в состав которого входят: районные **жилищно-ремонтные** эксплуатационные объединения, специализированные транспортные предприятия по санитарной уборке города, телевизионные и информационные сети, бюро регистрации и технической инвентаризации и др. Водоснабжение и водоотведение города обеспечивает городское производственное объединение водного хозяйства.

### **Тема 1.5 Новые правила предоставления коммунальных услуг.**

**План изучения темы:** Новые правила оказания услуг ЖКХ. Сборник документов.

#### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Приведены нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления коммунальных услуг в РФ.

### **Тема 2 Организация деятельности персонала**

#### **Тема 2.1 Персонал как единая команда успешного предприятия**

**План изучения темы:** Персонал, единая команда

#### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Персонал и его особенности как единой команды Создание команды в собственной виртуальной фирме. Подбор персонала и прогнозирование человеческих отношений (проведение социотеста интертпных отношений). Study Case.

#### **Тема 2.2 Функциональные особенности персонала на предприятии ЖКХ**

**План изучения темы:** Особенности персонал, единая команда

#### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Личность как объект управления Новый подход, базирующийся на признании приоритета личности перед производством; различное понятие «человек», «личность», «индивидуальность»; установка на значимость человечески ресурсов как конкурентное богатство организации.

#### **Тема 2.3 Инструктаж работников предприятий ЖКХ**

**План изучения темы:** Инструктаж для работников

#### **Краткое изложение теоретических вопросов**

## **Тема 2.4 Психологические особенности руководителя**

**План изучения темы:** психологические особенности руководителя

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Сущность роли руководителя Содержание понятия «руководитель»; формальный и неформальный лидер; сущность термина «власть»; пять основных форм власти по Френчу и Райвну; харизматическая власть; формы влияния; роль убеждения и участия в процессе руководства; информационная роль руководителя; координационная и коммуникативная роль руководителя.

## **Тема 2.5 Методы принятия управленческих решений**

**План изучения темы:** управленческие решения

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Психология принятия управленческих решений Анализ этапов принятия решений; методы принятия решений; модели принятия решений; условия эффективности принятия управленческих решений; подходы, классификации и этапы выработки решений; методы и формы групповых дискуссий; модели поведения руководителя в процессе принятия решений; правила, обеспечивающие правильный выбор модели поведения руководителя.

## **Тема 2.6 Особенности мотивации персонала**

**План изучения темы:** мотивация персонала

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Мотивация как фактор управления личностью Различные подходы к разработке мотиваций деятельности человека; включение мотивации в качестве одной из важнейших функций управления; концепции Маслоу – иерархия потребностей; физиологические потребности; потребности в безопасности и защиты; потребности принадлежности и любви; потребности в самоутверждении; потребности в самоактуализации; таблица Герцберга и Френсиса.

## **Тема 2.7 Конфликт в сфере сервиса и способы выхода из него.**

**План изучения темы:** мотивация персонала

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Основные принципы работы с потребителем Анализ сущности понятий «клиент», «потребитель»; факторы внешнего влияния на потребителя; разнообразие культурных ценностей общества, как значимого фактора реакции потребителя; взаимозависимость социального статуса и сегментация рынка; модели потребительского спроса.

Тактика работы с потребителем Восприятие и его роль в обработке информации потребителем; характеристика стимулов потребительского спроса; типы ситуаций в принятии потребительских решений; анализ этапов продаж; пять типов поведения менеджера по продажам; формы сопротивления клиента. Психология переговорного процесса Определение переговорного процесса; переговоры как образ мышления и жизни; типичные модели поведения на переговорах; переговоры с позиции силы; переговоры с позиции слабости; слагаемые эффективного переговорного процесса; сущность метода принципиальных переговоров; психологические основы деструктивной переговорной тактики и способы ее преодоления.

## **Тема 3 Планирование деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства**

### **Тема 3.1 Основные принципы и методы планирования.**

**План изучения темы:** принципы и методы планирование

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

### **Тема 3.2 Организация планирования предприятия ЖКХ.**

**План изучения темы:** принципы и методы планирование

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

### **Тема 3.3 Составление плана работы организаций**

**План изучения темы:** принципы и методы планирование

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

### **Тема 3.4 Значение планирования как функции управления**

**План изучения темы:** принципы и методы планирование

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

## **Тема 3.5 Расчет основных плановых показателей деятельности организациях жилищно-коммунального хозяйства**

**План изучения темы:** показатели деятельности организации

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

В силу производственно-технических и технологических особенностей ЖКХ и специфики формирования **современных** систем жизнеобеспечения населения большинство предприятий отрасли занимают монопольное положение на обслуживаемой ими территории и в какой-то мере являются незаменимыми. При этом негативные последствия монопольного положения на региональных рынках услуг проявляются не столько в необоснованном завышении тарифов на услуги, получении максимально высокой прибыли, сколько в их неудовлетворительном качестве, невозможности для потребителей получить услуги более высокого уровня, обращаясь к другому производителю.

Монопольное положение предприятий приводит также к недостаточно эффективному использованию материальных и финансовых ресурсов, отсутствию действенного хозяйственного **механизма**, гарантирующего оперативное решение различных вопросов в соответствии с требованиями потребителей, к отсутствию экономической заинтересованности работников в обеспечении высоких потребительских свойств, надежности и экологической безопасности услуг. Важным направлением демонополизации ЖКХ является создание **условий** для формирования конкурентной среды, разработка и внедрение альтернативных форм обеспечения коммунальными услугами, использование приборов индивидуального учета и регулирования потребления продукции и услуг ЖКХ.

Основным регулятором развития отрасли должна стать цена ее продукции, работ и услуг. В настоящее время в ЖКХ действует система перекрестного субсидирования, когда низкие тарифы на коммунальные услуги для населения покрываются за счет повышенных тарифов для промышленных предприятий, что не обоснованно. В перспективе цена должна возмещать не только затраты на текущую эксплуатацию, но и отчисления на капитальный ремонт жилищного фонда и коммунальных объектов, а также отчисления на их полное восстановление. Но для этого необходимо обеспечить соответствующий уровень денежных доходов населения, повышение его покупательной способности.

## **Тема 4 Стратегия эффективности деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства**

### **Тема 4.1 Основные положения стратегии развития предприятия.**

### **Тема 4.2 Основные положения тактики развития предприятия**

**План изучения темы:** стратегия развития предприятия ЖКХ, тактика развития предприятия ЖКХ.

### **Краткое изложение теоретических вопросов**

В нашей стране создание товарищества собственников жилья – одна из важнейших задач, решение которой укрепляет права собственности в нашем обществе. Вместе с тем нет достаточного опыта общественного самоуправления такой формой общественного объединения. Новый Жилищный кодекс РФ наделяет широкими правами владельцев квартир в доме, создающих Товарищество собственников жилья. С введением жилищного кодекса утратил силу Федеральный закон от 15.06.1996г. №72-ФЗ «О товариществах собственников жилья». Кроме того, внесены соответствующие изменения в Земельный кодекс РФ и другие законодательные акты. С 01.01.2007г. преобразованием в товарищества собственников жилья подлежат жилищные или жилищно-строительные кооперативы. По истечению этого срока такие не преобразованные кооперативы подлежат ликвидации в судебном порядке по требованию органа, осуществляющего государственную регистрацию юридических лиц. Земельный участок, на котором находится многоквартирный дом, переходит бесплатно в общую долевую собственность собственников помещений. Если собственники помещений в течение года не выберут способ управления многоквартирным домом в течение одного года с даты введения в действие Жилищного кодекса РФ, орган местного самоуправления проводит открытый конкурс на выбор управляющей организации. Законодательной основой создания товарищества собственников жилья явилась статья 291 ГК РФ, согласно которой собственники квартир для обеспечения эксплуатации

многоквартирного дома, пользования квартирами и их общим имуществом образуют товарищество собственников жилья.

#### **Тема 4.3 Методика сбора информации о деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.**

#### **Тема 4.4 Сбор информации о деятельности организации жилищно-коммунального хозяйства**

**План изучения темы:** мероприятия по совершенствованию предприятий ЖКХ

#### **Краткое изложение теоретических вопросов**

Портрет конкурента Сущность конкуренции как способа борьбы за рынок; создание банка данных о конкурентах; типичные ошибки на конкурсах проектов; способы анализа деятельности конкурента; стратегии борьбы с конкурентами.

#### **Тема 4.5 Совершенствование деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства**

#### **Тема 4.6 Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия**

**План изучения темы:** мероприятия по совершенствованию услуг ЖКХ

#### **Краткое изложение теоретических вопросов**

В современное время остро встает вопрос по поводу качества услуг ЖКХ в Приморском крае. Отсутствие системы просвещения населения по вопросам услуг ЖКХ, не слаженность работы управляющих компаний и не регулирование деятельности по управлению многоквартирными домами влечет за собой не сокращаемый поток жалоб жильцов МКД на качество содержания МКД и работу управляющих компаний в различные органы государственного надзора. Следовательно, необходимо разработать программу по формированию центра просвещения населения по вопросам ЖКХ.

Цель -

1. Исследование проблемных зон по вопросам ЖКХ у населения.
2. Выявления возможных благоприятных условий для просвещения населения.
3. Повышение экономического уровня организации деятельности управляющей компании

**Лабораторные работы - «не предусмотрено»**

#### **Практические занятия:**

#### **Тема 2 Организация деятельности персонала**

1. Сущность деятельности руководителя Блок тестов по теме «Какой вы руководитель»; игровые ситуации «Я руководитель». Study Case.

2. Тактика управленческой деятельности Тренинги по решению деловых и межличностных конфликтов, возникающих в процессе выполнения заданий. Деловые игры. Study Case.

3. Персонал и его особенности как единой команды Создание команды в собственной виртуальной фирме. Подбор персонала и прогнозирование человеческих отношений (проведение социо-теста интертпных отношений). Study Case.

4. Психология принятия управленческих решений и стратегия делового общения Проведение игровых ситуаций: «Метод 635»; «Мозговой штурм»; «Метод синектики». Study Case.

#### **Тема 4 Стратегия эффективности деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства**

1. Основные принципы работы с клиентом Создание дневника клиента. Тесты, тренинг, игровые ситуации. Study Case.

2. Основные принципы работы с партнером. Study Case Создание дневника партнера. Тесты, тренинг, игровые ситуации. Study Case.

3. Основные принципы работы с конкурентом. Study Case Создание дневника конкурента. Тесты, тренинги, игровые ситуации. Study Case.

#### **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ (семинары).**

#### **Вопросы практических занятий по теме 1, 2**

1. Назовите понятия и элементы ЖКХ

2. Охарактеризуйте отрасли ЖКХ
3. Что входит в структуру коммунального хозяйства и перечислите их особенности
4. Что входит в структуру жилищного хозяйства и перечислите их особенности
5. Назовите виды и понятия жилищного фонда
6. Что такое территориальный комплекс города и его элементы
7. Что такое градостроительный комплекс города и его элементы
8. Что такое транспортный комплекс города и его элементы
9. Что такое системы управления города и его элементы
10. Что такое система охраны окружающей среды города и его элементы
11. Что такое социальный комплекс города и его элементы
12. Что такое службы общественной безопасности города и его элементы
13. Что такое функциональное зонирование города. Перечислите зоны.
14. Рыночное хозяйство: определение, понятие, функции, законы.
15. Что такое менеджмент? Особенности современного менеджмента в ЖКХ
16. Роль жилищно-коммунального хозяйства в развитии общества.
17. Структура управления ЖКХ
18. Что такое товарищество собственников жилья. Особенности управления ТСЖ.
19. Что такое жилищно-строительные кооперативы. Особенности управления ЖСК
20. Что такое жилищно-эксплуатационные конторы. Особенности управления ЖЭК
21. Что такое ремонтно-эксплуатационные управления. Особенности управления РЭУ.
22. Что такое управляющая компания. Особенности управляющей компании.
23. Назовите функции управляющей компании
24. Права и обязанности собственника МКД.
25. Назовите и охарактеризуйте способы управления МКД
26. История развития жилищно-коммунального хозяйства
27. Перечислите отрасли ресурсоснабжающей коммунальной инфраструктуры города
28. Перечислите комплекс благоустройства коммунальной инфраструктуры города
29. Перечислите отрасли бытового обслуживания коммунальной инфраструктуры города
30. Что такое экологическая безопасность города и его элементы

#### **Вопросы практических занятий по теме 3, 4**

31. Технология работы сервисного предприятия
32. Особенности планирования сервисного предприятия
33. Особенности прогнозирования сервисного предприятия
34. Стратегическое планирование работы сервисного предприятия
35. Особенности процесса стратегического планирования сервисного предприятия
36. Назовите общие закономерности управления ЖКХ
37. Назовите общие принципы управления ЖКХ
38. Особенности системы и условия управления ЖКХ
39. Сущность планирования ЖКХ
40. Принципы и методы планирования в ЖКХ
41. Основные показатели плана развития предприятия ЖКХ
42. Бизнес-план и его особенности разработки
43. Основные показатели кодекса организации
44. Особенности подбора персонала на предприятии
45. Индивидуально-психологические качества личности
46. Специфика психологических свойств руководителя
47. Что такое мотивация?
48. Как осуществляется мотивация персонала?
49. Особенности сбора информации организации
50. Конкуренция и ее особенности для организации?
51. Этические нормы в системе управления?
52. Деловые и партнерские отношения с предприятиями-конкурентами
53. Условия договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг
54. Права и обязанности исполнителя

- 55 Права и обязанности потребителя
- 56 Жилищный кодекс РФ и его структура
- 57 Новые правила оказания услуг населению
- 58 Особенности проведения инструктажа с персоналом организации
- 59 Особенности конкурентоспособности предприятия в сфере ЖКХ.
- 60 Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия.

### **Темы контрольных работ**

1. Структура управляющей организации
2. Товарищество собственников жилья и его особенности
3. Жилищный кооператив и его особенности
4. Основные положения жилищного кодекса РФ
5. Положения о новых реформах в жилищно-коммунальном хозяйстве
6. Новые правила оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
7. Особенности договора с ресурсоснабжающими организациями
8. Права и обязанности потребителя
9. Права и обязанности исполнителя
10. Особенности этического кодекса предприятия
11. Мотивация персонала
12. Особенности работы с потребителем
13. Особенности заключения договора с поставщиками
14. Конкурентоспособность организации и его особенности
15. Стратегия и тактика работы предприятия
16. Стратегия и тактика планирования работы предприятия
17. История развития жилищно-коммунального хозяйства
18. Современное состояние жилищно-коммунального хозяйства
19. Новые подходы в жилищно-коммунальном хозяйстве
19. Методика сбора информации о деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства.
20. Конкурентоспособность предприятия.
21. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия.
22. Особенности и формы выявления потребностей потребителей

### **Задания для самостоятельного выполнения**

1. самостоятельно выбрать тему контрольной работы;
2. Написать текст на листе А4;
3. Структура текста: введение, основная мысль, заключение, список литературы;

### **Форма контроля самостоятельной работы:**

Контроль по выполнению самостоятельной работы по теме будет проводиться в форме устного опроса, тестирования, проверки конспекта.

Рейтинговая система контроля знаний

первая аттестация — 40 баллов; вторая аттестация — 40 баллов; зачет (итоговый контроль) — 20 баллов

## **4.Итоговый контроль и оценка результатов**

### **Перечень вопросов к экзамену**

### **Вопросы экзамена**

1. Что входит в структуру коммунального хозяйства и перечислите их особенности

2. Что входит в структуру жилищного хозяйства и перечислите их особенности
3. Назовите виды и понятия жилищного фонда
4. Назовите состав и охарактеризуйте отрасли ЖКХ
5. Рыночное хозяйство: определение, понятие, функции, законы.
6. История развития жилищно-коммунального хозяйства
7. Роль жилищно-коммунального хозяйства в развитии общества.
8. Структура управления жилищно-коммунального хозяйства
9. Что такое товарищество собственников жилья. Особенности управления ТСЖ.
10. Что такое жилищно-строительные кооперативы. Особенности управления ЖСК
11. Что такое жилищно-эксплуатационные конторы. Особенности управления ЖЭК
12. Что такое ремонтно-эксплуатационные управления Особенности управления РЭУ.
13. Что такое управляющая компания. Особенности управляющей компании.
14. Назовите функции управляющей компании
15. «Жилищный кодекс РФ». Структура жилищного кодекса.
16. Права и обязанности собственника МКД.
17. Назовите и охарактеризуйте способы управления МКД
18. Технология работы сервисного предприятия
19. Особенности процесса стратегического планирования сервисного предприятия
20. Назовите общие закономерности управления жилищно-коммунального хозяйства
21. Назовите общие принципы управления жилищно-коммунального хозяйства Особенности системы и условия управления жилищно-коммунального хозяйства
22. Сущность планирования жилищно-коммунального хозяйства
23. Принципы и методы планирования работы предприятия в жилищно-коммунальном хозяйстве
24. Основные показатели плана развития предприятия жилищно-коммунального хозяйства
25. Основные показатели кодекса организации
26. Особенности подбора персонала на предприятии
27. Индивидуально-психологические качества личности
28. Специфика психологических свойств руководителя.
29. Экономические показатели планирования предприятия жилищно-коммунального хозяйства
30. Методика сбора информации планирования предприятия жилищно-коммунального хозяйства
31. Особенности и формы выявления потребностей у потребителей

## 5. Глоссарий

1. **Бизнес-план** – план развития предприятия на предстоящий период
2. **Власть** – способность того или иного лица влиять на окружающих с целью подчинить их своей воли;
3. **Влияние** – результат изменения менеджером поведения работника в ходе взаимодействия с ним
4. **«Внешняя» среда организации** – совокупность элементов окружающей организацию и оказывающих на ее деятельность значительное влияние;
5. **Городская среда** - совокупность множества природных, архитектурных, планировочных, экологических, социально-культурных условий;
6. **Городское хозяйство** – совокупность взаимосвязанных, взаимозависимых и взаимодополняемых систем управленческой деятельности предприятий в целях развития жизни города;
7. **Государственный жилищный фонд** – совокупность жилых помещений, принадлежащих на праве собственности РФ;
8. **Домовладение** – жилой дом и примыкающие к нему отдельно стоящие на общем с жилым домом земельном участке постройки.

- 9. Договор-** соглашение двух или более лиц об установлении, изменении или прекращении
- 10. Жилищно-коммунальное хозяйство** - совокупность отраслей, обеспечивающих жизнь и работу населения в нормальных условиях.
- 11. Жилищное хозяйство** - отрасль непродуцированной сферы, предназначенная для сохранности и улучшения использования жилищного фонда.
- 12. Жилищный фонд** – совокупность всех жилых помещений, включая жилые, специализированные дома, квартиры и иные жилые помещения, независимо от форм собственности пригодных для жилья.
- 13. Жилищно-строительный кооператив** – добровольное объединение граждан или юридических лиц на основе членства в целях управления жилыми и нежилыми помещениями;
- 14. Исполнитель** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, предоставляющие коммунальные услуги;
- 15. Коммунальное хозяйство** - совокупность предприятий, служб и хозяйств по обслуживанию населения.
- 16. Конфликтная ситуация** – обострение отношений или возникновение противоречий, перерастающее при определенных обстоятельствах в конфликт
- 17. Конфликт** – отсутствие согласия между несколькими сторонами;
- 18. Лидерство** – добровольное подчинение человеку, пользующемуся уважением и авторитетом, признание его квалификации и опыта не зависимо от его полномочий.
- 19. Муниципальный жилищный фонд** – совокупность жилых помещений, принадлежащих на праве собственности муниципальным образованиям.
- 20. Объект** – поведение субъектов правоотношения, которое направлено на различного рода материальные и нематериальные блага .
- 21. Обязательство-** это относительное гражданское правоотношение, в силу которого одна сторона (должник) обязана совершить в пользу другой стороны (кредитора) определенные действия или воздержаться от определенных действий.
- 22. Потребитель** – лицо пользующееся на праве собственности или ином основании помещением, потребляющее коммунальные услуги;
- 23. Планирование** – обоснованное определение главных направлений развития производства;
- 24. Прогнозирование действий** – набор вероятных действий, их наиболее полная совокупность, раскрывающая варианты действий в изменяющейся деловой ситуации;
- 25. Принятие решения** – выбор лучшего варианта действий, определение конкретных практических шагов.
- 26. Рыночное хозяйство** – экономическая система, в которой рынок играет роль регулятора экономических отношений;
- 27. Разрешение конфликта** – изменение конфликтной ситуации, поиск путей устранения противоречий.
- 28. Среда прямого воздействия** – факторы влияющие непосредственно на деятельность организации;
- 29. Среда косвенного воздействия** – факторы не оказывающие прямого быстрого воздействия на деятельность организации.
- 30. Стратегическое управление** – область деятельности высшего руководства организации в определении предпочтительных направлений развития организации;
- 31. Стиль руководства это** – привычная мера поведения руководителя по отношению к своим сотрудникам.
- 32. Стиль управления это** – многокомпонентная характеристика управления, отражающая общую атмосферу управленческой деятельности;
- 33. Субъект** – это носители гражданских прав и обязанностей
- 34. Товарищество собственников жилья** - некоммерческая организация, объединяющая собственников помещений в многоквартирном доме для совместного управления комплексом недвижимости жилого имущества, обеспечение эксплуатации;
- 35. Управляющая компания** – юридическое лицо любой организационно-правовой формы занимающийся управлением многоквартирного дома.

**36. Частный жилищный фонд** – совокупность жилых помещений, находящихся собственности граждан и в собственности юридических лиц;

**37. Юридическое лицо** - созданная и зарегистрированная в установленном законом порядке организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести ответственность, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

**38. Физическое лицо**-это человек как субъект права (носитель прав и обязанностей) который обладает правоспособностью и дееспособностью

## **6.ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1 Жилищный кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 29 декабря 2004 года. № 188-ФЗ (в ред. от 25.12.2012 г. № 271-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2004. - № VI. - гл. 13. – ст.135-142.

2 ЖКХ новые правила оказания услуг. По состоянию на 15.04.2013: сборник документов.- М.: КНОРУС, 2013.-320с.

3 Тихомиров М.Ю. Управление многоквартирным домом: практическое пособие / М.Ю. Тихомиров, 2010. – 76 с.

4 Лушкин С.А. Способы управления многоквартирным домом: Товарищество собственников жилья / С.А. Лушкин, С.И. Федоров, А.В. Шанталей – М.: Юстицинформ, 2007. 224 с.

5 Кузнецова В.А. Хозяйственная деятельность ТСЖ / В.А. Кузнецова. - М.: ДиС, 2012.- 208 с.

6 Энергосбережение в ЖКХ: Учебно-практическое пособие/ под ред. Л.В. Примака, Л.Н. Чернышева.- М.: Академический Прект; Альма Матер, 2011.-622с.

Дополнительные источники:

1 Кирилов Э.Я. Товарищество собственников жилья: практическое пособие / Э.Я. Кириллов, Д.Л. Щур; 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЗАО ИКЦ «ДИС», 2007. - 288 с.

2 Гассуль В. Товарищество собственников жилья. Организация и эффективное управление / В. Гассуль. - М.: Питер, 2011.- 160 с.

3 Щелков В.В. ТСЖ: что это такое и зачем нужно. Ответы на все вопросы / В.В. Щелков. – М.: Эксмо, 2011. – 96 с.

**Ткаченко Елена Владимировна**

Преподаватель по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства»

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Организация и планирование деятельности предприятий  
жилищно-коммунального хозяйства

Профессиональный цикл  
основной профессиональной образовательной программы по специальностям:

**Экономический профиль**

**100126:** Сервис домашнего и коммунального  
хозяйства

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Владивосток, 2012