

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИРГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «29» мая 2026 г. № 49

Б1.В.ДВ.06.01 Связи с общественностью сервисных компаний
рабочая программа дисциплины

Специальность/направление подготовки – 08.03.01 Строительство

Специализация/профиль – Эксплуатация и управление в жилищно-коммунальном комплексе

Квалификация выпускника – Бакалавр

Форма и срок обучения – очная форма 4 года

Кафедра-разработчик программы – Экономика и управление на железнодорожном транспорте

Общая трудоемкость в з.е. – 3

Часов по учебному плану (УП) – 108

В том числе в форме практической подготовки (ПП) – 4

4

(очная)

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

зачет 8 семестр

Очная форма обучения	Распределение часов дисциплины по семестрам	
Семестр	8	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	36/4	36/4
– лекции	12	12
– практические (семинарские)	24/4	24/4
– лабораторные		
Самостоятельная работа	72	72
Итого	108/4	108/4

* В форме ПП – в форме практической подготовки.

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИРГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИРГУПС Трофимов Ю.А.

0x00F585A1671E22C14CEA47AE86A14054D5 с 27 февраля 2026 г. по 23 мая 2027 г. Подпись соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.05.2017 № 481.

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, доцент, М.В. Вихорева

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Экономика и управление на железнодорожном транспорте», протокол от «20» мая 2026 г. № 14

Зав. кафедрой, к. э. н., доцент

М.В. Вихорева

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель дисциплины	
1	формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков организации связей с общественностью в сервисных компаниях жилищно-коммунального комплекса, обеспечивающие эффективное взаимодействие с собственниками помещений, потребителями услуг, контролирующими органами и местным сообществом
1.2 Задачи дисциплины	
1	изучить теоретические основы организации связей с общественностью в сервисной деятельности ЖКК
2	сформировать умение разрабатывать и реализовывать стратегию информирования населения управляющей компании
3	освоить технологии работы с обращениями граждан, конфликтными ситуациями и кризисными коммуникациями
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Часть, формируемая участниками образовательных отношений
2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины	
1	Б1.О.29 Основы управления деятельностью сервисно-эксплуатационных организаций
2	Б1.О.30 Производственные коммуникации и документооборот
3	Б1.О.35 Регламентация и нормирование труда в строительстве и ЖКК
4	Б1.В.ДВ.02.01 Клиентский сервис в ЖКК
5	Б1.В.ДВ.03.01 Стоимостной инжиниринг в жилищно-коммунальном комплексе
6	Б1.В.ДВ.07.01 Управление городскими территориями и инфраструктурой
7	Б1.В.ДВ.08.02 Ценообразование в жилищной сфере
8	Б1.В.ДВ.09.01 Местное самоуправление и муниципальное управление
9	Б1.В.ДВ.10.01 Производственный инжиниринг в отрасли
10	Б2.О.04(П) Производственная - организационно-управленческая
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б2.О.05(Пд) Производственная - преддипломная
2	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
3	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-2 Способен управлять операционными процессами организаций жилищно-коммунального комплекса	ПК-2.3 Участвует в разработке стратегии развития управляющей компании, в том числе маркетинговой	Знать: цели, задачи и инструменты связей с общественностью в системе стратегического развития УК
		Уметь: разрабатывать мероприятия по связям с общественностью в рамках маркетинговой стратегии
		Владеть: навыками деловой переписки и публичных выступлений
ПК-3 Способен обеспечивать правовое и коммуникационное взаимодействие с собственниками помещений, потребителями услуг и контролирующими организациями	ПК-3.1 Владеет технологиями взаимодействия с собственниками и жильцами, включая информирование, консультирование, проведение общих собраний	Знать: технологии информирования и консультирования жителей, порядок проведения общих собраний
		Уметь: разрабатывать информационные материалы (объявления, письма, памятки) и организовывать собрания
		Владеть: навыками работы с обращениями граждан в устной и письменной форме

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы				
			Лек	Пр	Лаб		СР
1.0	Раздел 1. Теоретические основы связей с общественностью в ЖКК						
1.1	Понятие, цели и задачи связей с общественностью в сервисной компании	8	2	4		12	ПК-3.1
1.2	Целевые группы населения и каналы коммуникации в жилищно-коммунальном хозяйстве	8	2	4		12	ПК-2.3 ПК-3.1
2.0	Раздел 2. Практические технологии связей с общественностью в сервисной организации						
2.1	Информирование жителей	8	2	4		12	ПК-2.3 ПК-3.1
2.2	Взаимодействие с контролирующими органами и органами власти	8	2	4		12	ПК-3.1
3.0	Раздел 3. Конфликтные коммуникации и работа с репутацией						
3.1	Конфликты и жалобы: алгоритмы работы с недовольными жителями	8	2	4/4		12	ПК-2.3 ПК-3.1
3.2	Управление репутацией и формирование положительного образа управляющей компании	8	2	4		12	ПК-2.3 ПК-3.1
	Форма промежуточной аттестации – зачет	8					ПК-2.3 ПК-3.1
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		12	24/4		72	

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/онлайн
6.1.1.1	Черепанов, В. Д. Реклама и связи с общественностью в кризисных ситуациях: сборник тестовых заданий для студентов направления 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»: учебно-методическое пособие / В. Д. Черепанов. — Москва : Российский университет транспорта (РУТ (МИИТ)), 2018. — 64 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=702952 (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.2	Шаравова, О. И. Организация и управление рекламной и PR-деятельностью ИКТ-компаний. Практикум для студентов бакалавриата. Направление подготовки: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, Реклама и связи с общественностью в отрасли : практикум / О. И. Шаравова, М. М. Шаравова. — Москва : МТУСИ, 2025. — 52 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/501269 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/онлайн
6.1.2.1	Штейнберг, А. Г. Стратегические связи с общественностью : учебное пособие / А. Г. Штейнберг. — Хабаровск : ДВГУПС, 2022. — 131 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/339494 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2.2	Чилингир, Е. Ю. Реклама и связи с общественностью: введение в профессию : учебное пособие / Е. Ю. Чилингир. — Москва : РосНОУ, 2019. — 299 с. —	Онлайн

	URL: https://e.lanbook.com/book/162184 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/онлайн
6.1.3.1	Вихорева, М.В. Методические указания по изучению дисциплины Б1.В.ДВ.06.01 Связи с общественностью в сервисных компаниях по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, профиль Эксплуатация и управление в жилищно-коммунальном комплексе / М.В. Вихорева ; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2026. – 12 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_71255_1762_2026_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.2.1	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» — https://cyberleninka.ru/	
6.2.2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — https://elibrary.ru/	
6.2.3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», https://e.lanbook.com/	
6.2.4	Электронно-библиотечная система Polpred.com Обзор СМИ, https://polpred.com/	
6.2.5	Электронно-библиотечная система «BOOK.ru», https://www.book.ru/	
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
6.3.2 Специализированное программное обеспечение		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
6.3.3 Информационные справочные системы		
6.3.3.1	Не предусмотрены	
6.4 Правовые и нормативные документы		
6.4.1	Не предусмотрены	

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80
2	Учебная аудитория Л-311 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор (переносной), экран (переносной), компьютер
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lection» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует пометить вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запомнились. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий лекции. К каждому занятию следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий</p>

	<p>вопрос. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
<p>Практическое занятие</p>	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Обучение по дисциплине «Связи с общественностью сервисных компаний» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.</p> <p>Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИргУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет</p>	

Приложение № 1 к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации**

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией Университета, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

Программа контрольно-оценочных мероприятий. Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Связи с общественностью сервисных компаний» участвует в формировании компетенций:

ПК-2. Способен управлять операционными процессами организаций жилищно-коммунального комплекса

ПК-3. Способен обеспечивать правовое и коммуникационное взаимодействие с собственниками помещений, потребителями услуг и контролирующими организациями

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
8 семестр				
1.0	Раздел 1. Теоретические основы связей с общественностью в ЖКК			
1.1	Текущий контроль	Понятие, цели и задачи связей с общественностью в сервисной компании	ПК-3.1	Кейс-задача (устно)
1.2	Текущий контроль	Целевые группы населения и каналы коммуникации в жилищно-коммунальном хозяйстве	ПК-2.3 ПК-3.1	Дискуссия (устно)
2.0	Раздел 2. Практические технологии связей с общественностью в сервисной организации			
2.1	Текущий контроль	Информирование жителей	ПК-2.3 ПК-3.1	Проект (письменно)
2.2	Текущий контроль	Взаимодействие с контролирующими органами и органами власти	ПК-3.1	Кейс-задача (письменно)
3.0	Раздел 3. Конфликтные коммуникации и работа с репутацией			
3.1	Текущий контроль	Конфликты и жалобы: алгоритмы работы с недовольными жителями	ПК-2.3 ПК-3.1	Деловая игра (устно) В рамках ПП**: Деловая игра (устно)
3.2	Текущий контроль	Управление репутацией и формирование положительного образа управляющей компании	ПК-2.3 ПК-3.1	Проект (письменно)
	Промежуточная аттестация	Раздел 1. Теоретические основы связей с общественностью в ЖКК Раздел 2. Практические технологии связей с общественностью в сервисной организации Раздел 3. Конфликтные коммуникации и работа с репутацией	ПК-2.3 ПК-3.1	Зачет (собеседование) Зачет - тестирование (компьютерные технологии)

*Форма проведения контрольно-оценочного мероприятия: устно, письменно, компьютерные технологии.

**ПП – практическая подготовка

Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

Описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия

достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы (проблемы), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины)	Типовое задание для решения кейс-задачи
3	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Перечень дискуссионных тем
4	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Может быть использовано для оценки компетенций (в рамках дисциплины) и компетенций в целом	Тема проекта

Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий к зачету

2	Тест – промежуточная аттестация в форме зачета	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий
---	--	--	-----------------------

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета. Шкала оценивания уровня освоения компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенция не сформирована

Тест – промежуточная аттестация в форме зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Деловая игра

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающимся даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с

		использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии
«хорошо»		Обучающимся даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими
«удовлетворительно»		Обучающимся даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающимся даны в основном не правильные ответы на все поставленные вопросы, при решении практических задач допущены многочисленные ошибки, на уточняющие вопросы даны в основном не правильные ответы

Кейс-задача

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободно владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой
«хорошо»		Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«удовлетворительно»		Обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

Дискуссия

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; временной регламент обсуждения обоснован; даны возможные варианты ответов; использованы примеры из науки и практики
«хорошо»		Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; временной регламент обсуждения

		обоснован; отсутствуют возможные варианты ответов; приведен один пример из практики
«удовлетворительно»		Выбранная обучающимся тема (проблема) недостаточно актуальна в данном курсе; представлен содержательно краткий план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) не актуальна для данного курса; частично представлены вопросы для дискуссии; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики

Проект

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»		Цель проекта определена, ясно описана, дан подробный план её достижения, проект выполнен точно и последовательно в соответствии с планом. Работа содержит достаточно полную информацию из широкого спектра соответствующих источников. Работа целостная, выбранные средства достаточны и использованы уместно и эффективно. Работа отличается глубокими размышлениями и анализом, собственным оригинальным отношением автора к идее проекта. Работа отличается четким и грамотным оформлением в точном соответствии с установленными правилами. Представлен исчерпывающий обзор хода работы с анализом складывающихся ситуаций. Работа полностью самостоятельная, демонстрирует подлинную заинтересованность и вовлеченность автора. Продукт полностью соответствует требованиям качества и соответствует заявленным целям. Тема проекта раскрыта исчерпывающе, автор продемонстрировал глубокие знания по теме проекта
«хорошо»	«зачтено»	Цель определена, ясно описана, дан подробный план её достижения. Работа содержит незначительный объем подходящей информации из ограниченного количества соответствующих источников. В основном заявленные цели проекта достигнуты, выбранные средства в целом подходящие, но не достаточные. Работа отличается творческим подходом, содержит глубокие размышления с элементами аналитических выводов, но предпринятый анализ недостаточно глубок. Предприняты попытки оформить работу в соответствии с установленными правилами, придать ей соответствующую структуру. Представлен последовательный, подробный обзор хода работы по достижению заявленных целей. Работа самостоятельная, демонстрирующая определенный интерес автора к работе. Продукт не полностью соответствует требованиям качества. Тема проекта раскрыта
«удовлетворительно»		Цель определена, но план её достижения отсутствует или цель определена, но план её достижения дан схематично. Большая часть представленной информации не относится к сути работы. Большая часть работы не относится к сути проекта, неадекватно подобраны используемые средства. Работа содержит размышления описательного характера, не использованы возможности творческого подхода. В работе предпринята серьезная попытка к размышлению и представлен личный взгляд на тему проекта, применены элементы творчества, но нет серьезного анализа. В письменной части работы отсутствуют установленные правилами порядок и четкая структура, допущены ошибки в оформлении. Анализ процесса и результата работы заменен описанием хода и порядка работы. Работа несамостоятельная, демонстрирующая незначительный интерес автора к теме проекта. Проектный продукт не соответствует заявленным целям, эстетике. Тема проекта раскрыта фрагментарно
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Цель не сформулирована. Использована минимальная информация. Заявленные в проекте цели не достигнуты. Работа не содержит личных размышлений и представляет собой нетворческое обращение к теме проекта.

		Письменная часть проекта отсутствует. Не предприняты попытки проанализировать процесс и результат работы. Работа шаблонная, показывающая формальное отношение автора. Презентация не подготовлена. Проектный продукт отсутствует. Тема проекта не раскрыта
--	--	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

3.1 Типовые контрольные задания для проведения деловой игры

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения деловых игр.

Образец типового варианта деловой игры «Конфликты и жалобы: алгоритмы работы с недовольными жителями»

Параметр	Значение
Форма проведения	Деловая игра (групповая, в рамках практического занятия)
Продолжительность	2 академических часа (90 минут)
Количество участников	Группа делится на 2–3 подгруппы по 6–10 человек. В каждой подгруппе распределяются роли.
Цель игры	Отработать навыки выявления причины конфликта, выбора стратегии поведения, аргументированного ответа жителю и документального оформления результата.
Ожидаемый результат	Сформированность умений и навыков по компетенциям

Этап 1. Подготовка (5 минут)

Преподаватель:

1. Объявляет тему, цель и регламент деловой игры.
2. Делит группу на подгруппы (по 6–10 человек).
3. В каждой подгруппе участники распределяют роли согласно таблице ниже.
4. Выдаёт каждой подгруппе карточку с конфликтной ситуацией (варианты см. в Приложении 1).

Роль	Кто назначает	Задачи
Руководитель подгруппы (1 чел.)	Назначается преподавателем или выбирается подгруппой	Организует обсуждение, следит за регламентом, представляет итоговое решение от группы.
Специалист по связям с общественностью / диспетчер (1–2 чел.)	Распределяется внутри подгруппы	Непосредственно ведёт диалог с «жителем» (устно или письменно); готовит проект ответа.
Юрисконсульт (1 чел.)	Распределяется внутри подгруппы	Консультирует по нормам жилищного законодательства; проверяет

Роль	Кто назначает	Задачи
		правомерность предлагаемых действий.
Начальник аварийно-диспетчерской службы (1 чел.)	Распределяется внутри подгруппы	Оценивает реальность сроков выполнения работ, которые обещает специалист по связям с общественностью.
«Житель» (участник от другой подгруппы) (1–2 чел.)	Назначается преподавателем (перекрёстно)	Импровизированно или по инструкции воспроизводит поведение недовольного жителя, задаёт провокационные вопросы.
Наблюдатели / эксперты (остальные участники)	–	Фиксируют ошибки и удачные решения по оценочному листу (см. Приложение 2).

Этап 2. Основная часть – решение конфликтной ситуации (35 минут)

Порядок работы внутри подгруппы:

Время	Действие
5 мин	Чтение и анализ карточки с ситуацией. Определение типа конфликта (информационный / правовой / технический / эмоциональный).
10 мин	Коллективная выработка алгоритма действий (порядок шагов). Составление плана ответа «жителю». Юрисконсульт проверяет ссылки на нормативные документы.
10 мин	Ролевая игра: «специалист по связям с общественностью» вступает в диалог с «жителем» (из другой подгруппы). Диалог длится 3–5 минут. Остальные участники наблюдают и фиксируют ошибки. При необходимости диалог проводится дважды (с учётом корректировок).
10 мин	Подготовка письменного ответа «жителю» (проект официального ответа на обращение). Документ оформляется в соответствии с правилами деловой переписки.

Этап 3. Презентация и защита решений (30 минут)

Время	Действие
5 мин	Каждая подгруппа представляет алгоритм своих действий (на флипчарте или слайде): 1) что сделали сразу; 2) что сказали жителю; 3) какие сроки назвали; 4) как зафиксировали.
5 мин	Демонстрация фрагмента диалога (ключевые 1–2 минуты) или чтение письменного ответа жителю.
5 мин	Комментарий «жителя» из другой подгруппы: помог ли ему предложенный алгоритм / ответ? Что разозлило или успокоило?
5 мин	Вопросы от преподавателя и других подгрупп к выступающим.

Время	Действие
10 мин	Общий разбор (дебрифинг)

Этап 4. Дебрифинг (разбор и анализ) – 20 минут

Преподаватель последовательно разбирает:

1. Общие ошибки, допущенные подгруппами:
 - Переход на личности, повышение голоса.
 - Обещание того, что технически невозможно выполнить.
 - Отсутствие ссылок на законодательство.
 - Несоблюдение формы письменного ответа (нет даты, номера, подписи).
2. Удачные решения, которые стоит взять на вооружение.
3. Эталонный алгоритм работы с конфликтной жалобой (см. Приложение 3).

Приложение 1. Карточки конфликтных ситуаций (варианты для подгрупп)

Ситуация № 1 (информационный конфликт + хамство)

Житель звонит в диспетчерскую: «У меня уже третий день нет горячей воды! Вы обещали починить вчера, а ничего не сделали! Я буду жаловаться в прокуратуру! Вы все воры, зарплату себе получаете, а на нас плевать!»
Дополнительная информация для подгруппы: Заявка действительно была принята, ремонт отложен из-за ожидания запчастей (поставщик задержал на 2 дня). Житель об этом не информирован.

Ситуация № 2 (правовой конфликт + перерасчёт)

Житель подаёт письменное заявление в абонентский отдел: «В июле в квартире не было горячей воды 15 дней из-за аварии на магистрали. Вы мне сделали перерасчёт только за 5 дней, ссылаясь на какой-то акт. Верните деньги за 10 дней, иначе подам в суд!»
Дополнительная информация для подгруппы: Перерасчёт сделан по нормативу, но житель не предоставил акт о невозможности проживания. Юрист подгруппы должен проверить правомерность требований.

Ситуация № 3 (технический конфликт + угроза)

Житель (пенсионерка) приходит в офис УК: «Вы мне полгода не чините дверь в подъезде. Она не закрывается, бомжи заходят, вчера у соседки сумку украли. Если до пятницы не почините, я приведу сюда своих сыновей, и они с вами поговорят».
Дополнительная информация для подгруппы: Дверь действительно в списке на ремонт, но работы запланированы на следующий месяц из-за нехватки материалов. Женщина эмоционально возбуждена, угрозы, скорее всего, эмоциональные, но игнорировать нельзя.

Приложение 2. Оценочный лист наблюдателя / эксперта (заполняется на каждую подгруппу)

Критерий оценивания	Баллы (0–2)	Комментарий
Эмоциональный контакт: специалист не перешёл на крик, не оскорблял, проявил эмпатию (извинился, поблагодарил за обращение)		
Выявление причины: заданы уточняющие вопросы, правильно определён тип конфликта		
Юридическая грамотность: в ответе есть ссылка на норму жилищного законодательства (или объяснение, почему требование не может быть удовлетворено)		

Критерий оценивания	Баллы (0–2)	Комментарий
Реалистичность сроков: названные сроки решения проблемы соответствуют техническим возможностям (проконсультировано с «начальником службы»)		
Документальное оформление: письменный ответ содержит дату, исходящий номер, подпись, чёткую формулировку		
Общее впечатление: житель в роли отметил, что готов продолжить сотрудничество / забрал жалобу		
ИТОГО (максимум 12 баллов)		

Шкала перевода баллов в оценку текущего контроля:

12–10 баллов – «отлично» (зачтено);

9–7 баллов – «хорошо» (зачтено);

6–4 балла – «удовлетворительно» (зачтено);

3 и менее – «неудовлетворительно» (не зачтено).

Приложение 3. Эталонный алгоритм работы с конфликтной жалобой (для дебрифинга)

Пять шагов при устном обращении (по телефону или лично):

Шаг	Действие	Пример фразы
1. Остановка эмоций	Выслушать, не перебивая, коротко зафиксировать суть. Не оправдываться сразу.	«Я вас внимательно слушаю. Запишите, пожалуйста, адрес и суть проблемы».
2. Эмпатия	Признать право жителя на недовольство, принести извинения за доставленные неудобства (даже если проблема не по вине УК).	«Понимаю ваше возмущение. Приношу извинения за то, что сложилась такая ситуация».
3. Выяснение фактов	Задать уточняющие вопросы, сверить с журналом заявок, проверить нормативную базу.	«Уточните, пожалуйста, когда вы впервые сообщили об этой проблеме? Проверю, как была зарегистрирована ваша заявка».
4. Конкретное действие	Назвать, что именно будет сделано, кем и в какие сроки. Не обещать невозможного.	«В течение сегодняшнего дня мастер осмотрит дверь. До пятницы я лично проконтролирую выдачу материалов ремонтной бригаде».
5. Завершение	Поблагодарить за обращение (оно помогло обнаружить сбой), предложить контакт для обратной связи.	«Спасибо, что сообщили нам об этом. Я направлю вам смс-уведомление, когда работы будут завершены. Если останутся вопросы, звоните по этому номеру».

Три шага при письменном обращении (жалобе):

Шаг	Действие
1. Регистрация	Присвоить входящий номер, дату. Зафиксировать в журнале обращений граждан.

Шаг	Действие
2. Подготовка ответа	Указать: исходящий номер, дату, адресата. Поблагодарить за обращение. Дать ответ по существу каждого пункта жалобы. Признать обоснованные претензии, извиниться. По необоснованным — дать разъяснение со ссылкой на нормативный документ. Указать срок устранения (если проблема признана) или мотивированный отказ. Сообщить о праве обжалования.
3. Отправка и контроль	Направить ответ заказным письмом или через личный кабинет на сайте. Проконтролировать, что устранение (если оно обещано) действительно выполнено в срок.

Вопросы для общего обсуждения (во время дебрифинга)

1. Почему извинение — это не всегда признание вины, а важный инструмент снижения эмоционального накала?
2. Как отличить конструктивную жалобу (которая помогает компании улучшить работу) от необоснованного негатива?
3. В каком случае допустимо не отвечать жителю немедленно, а взять паузу для выяснения обстоятельств?
4. Какие риски несёт управляющая компания, если специалист по связям с общественностью пообещает жителю то, что технически невозможно выполнить (например, «починим стояк за час»)?
5. Как опыт работы с конфликтами и жалобами влияет на репутацию управляющей компании?

3.2 Типовые контрольные задания для решения кейс-задач

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для решения кейс-задач.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Понятие, цели и задачи связей с общественностью в сервисной компании»

Ситуация

Управляющая компания «Жилищный стандарт» обслуживает 32 многоквартирных дома в спальном районе города. Компания существует на рынке 8 лет, имеет устойчивую репутацию «крепкого середняка»: аварии устраняются в установленные сроки, текущий ремонт проводится по заявкам, тарифы находятся на среднем уровне по городу.

Однако в последние полгода руководство компании столкнулось с рядом проблем:

1. Информационная закрытость. Жители жалуются, что не могут узнать о плановых отключениях горячей воды заранее: объявления на подъездах вывешиваются за 1–2 дня, а не за 10 дней, как требует Жилищный кодекс.

2. Рост жалоб в контролирующие органы. За год количество обращений в Государственную жилищную инспекцию увеличилось на 40 %. При этом большинство жалоб признаются необоснованными, но каждая требует подготовки официального ответа и отвлекает сотрудников от основной работы.

3. Появление конкурента. В микрорайон зашла новая управляющая компания «ДомКомфорт», которая активно использует современные каналы информирования: телеграм-канал с ежедневными отчётами о работе аварийной службы, чат-бот для приёма заявок, еженедельные видеоотчёты руководителя.

4. Конфликт на общем собрании. При попытке утвердить тариф на содержание жилья на следующий год собрание собственников дома № 12 сорвалось из-за криков жителей: «Вы нас не слышите!», «Ничего не делаете!», «Отчитайтесь за деньги!». Представитель управляющей компании не смог успокоить людей, и собрание признали неправомочным.

Генеральный директор «Жилищного стандарта» вызвал к себе начальника абонентского отдела и главного инженера и заявил:

— «Я не понимаю, чего они хотят. Работу мы делаем, аварии устраняем. Почему они нам не верят? Может, нам нанять специалиста по связям с общественностью? Но я не понимаю, что он будет делать. Писать красивые отчёты? Это лишние расходы».

Задание

Часть 1. Определение связей с общественностью

1. Дайте определение понятию «связи с общественностью» применительно к деятельности управляющей компании.
2. Объясните генеральному директору «Жилищного стандарта» (своими словами, 3–4 предложения), чем связи с общественностью отличаются от «красивых отчётов» и почему это не лишние расходы.

Часть 2. Цели связей с общественностью в сервисной компании

1. Сформулируйте три цели связей с общественностью, которые актуальны для «Жилищного стандарта» в сложившейся ситуации.
2. Для каждой цели укажите, какую из проблем (информационная закрытость / рост жалоб / конкуренция / конфликт на собрании) она решает.

Часть 3. Задачи связей с общественностью

Предложите конкретные мероприятия (задачи) в рамках связей с общественностью, которые должна реализовать управляющая компания. Заполните таблицу:

Задача (мероприятие)	Целевая группа населения	Ожидаемый результат	Примерные сроки
Разработать и запустить телеграм-канал с ежедневными отчётами о работе аварийной службы	Собственники и наниматели в возрасте до 50 лет	Снижение количества звонков диспетчеру «вслепую», рост доверия	2 недели
1.			
2.			
3.			

Вопросы для обсуждения (для семинара или письменного ответа)

1. Почему в ситуации с общим собранием собственников (дом № 12) знание технологии проведения собрания оказалось недостаточно, а потребовались навыки связей с общественностью?

2. Можно ли считать, что деятельность по связям с общественностью направлена только на внешние целевые группы населения (жители, контролирующие органы)? Зачем управляющей компании внутренние связи с общественностью (с собственными сотрудниками)?

3. Как, по вашему мнению, изменится репутация «Жилищного стандарта», если компания внедрит предложенные вами мероприятия? Приведите 2–3 конкретных признака улучшения репутации.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Взаимодействие с контролирующими органами и органами власти»

Ситуация: В управляющую компанию «Городской стандарт» поступило предписание от Государственной жилищной инспекции (ГЖИ) с требованием предоставить в 10-дневный срок протоколы общих собраний собственников за последние 2 года. Часть протоколов утеряна при смене предыдущей управляющей организации.

Задания:

1. Оцените риск получения штрафа.

2. Составьте алгоритм действий юридического отдела и специалиста по связям с общественностью.
3. Напишите проект ответа в ГЖИ с обоснованием запроса дополнительного срока.

3.3 Типовые контрольные задания для проведения дискуссии

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения дискуссии.

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Целевые группы населения и каналы коммуникации в жилищно-коммунальном хозяйстве»

1. Доска объявлений против мессенджеров против сайта управляющей компании.
2. Как обеспечить информирование пожилых жителей?
3. Может ли отказ от бумажных квитанций считаться нарушением прав потребителя?

3.4 Типовые контрольные задания для выполнения проекта

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для выполнения проекта.

Образец задания для выполнения проекта

«Информирование жителей»

Разработка плана информационной работы для управляющей компании на квартал»

Структура проекта (индивидуальный или в паре):

- Анализ текущих жалоб и информационных проблем (на основе выданной ситуации).
- Цели и задачи информационной работы на квартал.
- Перечень мероприятий (не менее 4): публикации, встречи с жителями, рассылки, работа в социальных сетях.
- Бюджет (в условных единицах).
- Ключевые показатели эффективности.

Защита – презентация 5–7 минут.

Образец задания для выполнения проекта

«Управление репутацией и формирование положительного образа управляющей компании»

Разработайте программу (план мероприятий) по управлению репутацией и формированию положительного образа для одной из трёх условных управляющих компаний, находящихся в различных ситуациях.

Варианты ситуаций для выбора

Вариант	Ситуация
Вариант А	Управляющая компания «Надёжный дом» имеет высокое качество технической работы (аварии устраняются быстро, ремонт выполняется качественно), но жители оценивают компанию низко из-за хамства диспетчеров, отсутствия информации о плановых работах и формальных отписок в ответ на жалобы. Компания теряет дома на общих собраниях.
Вариант Б	Управляющая компания «Городской сервис» пережила кризис: год назад в СМИ вышло разоблачение о завышении тарифов и фиктивных работах. Факты не подтвердились (это был заказ конкурента), но осадок остался. 30% жителей считают компанию «воровской», хотя технические показатели работы — средние по городу. Необходимо восстановить репутацию.

Вариант	Ситуация
Вариант В	Управляющая компания «Новые горизонты» выходит на рынок после реорганизации (сменила собственника и руководство). Старая управляющая компания (предшественник) имела ужасную репутацию: долги перед ресурсоснабжающими организациями, аварии, бездействие. Теперь компания работает по-новому, но жители по инерции продолжают не доверять. Необходимо сформировать образ «новой, честной, открытой управляющей компании с нуля».

Структура проекта (обязательные разделы)

Раздел 1. Анализ текущего состояния репутации и образа управляющей компании

На основе выбранного варианта (А, Б или В) сформулируйте реалистичные допущения и укажите:

1. Характеристика компании:
 - Количество домов в управлении (от 15 до 50);
 - Штат (диспетчеры, аварийные бригады, абонентский отдел, инженеры, руководство);
 - Ключевые технические показатели (среднее время выполнения заявки, % жалоб в ГЖИ, текучесть кадров).
2. Диагностика текущей репутации (SWOT-анализ репутации):
3. «Репутационный разрыв» (расхождение между тем, какой компания является на самом деле, и тем, какой её воспринимают жители). Опишите 2–3 конкретных примера такого разрыва.

Раздел 2. Цели и задачи репутационного менеджмента

1. Стратегическая цель управления репутацией на 12 месяцев (одна, измеримая).
2. Тактические задачи (не менее 4), каждая из которых:
 - направлена на конкретную целевую группу населения;
 - устраняет определённую слабую сторону или использует возможность.

Пример оформления:

Задача	Целевая группа населения	Связь со SWOT	Измеримый результат (KPI)
1. ...	Собственники, которые платят нерегулярно	Слабая сторона «недоверие к отчётности УК»	Снижение просроченной дебиторской задолженности на 10%
2. ...			

Раздел 3. План мероприятий по формированию положительного образа

Не менее 5 конкретных мероприятий по следующей форме:

Мероприятие	Срок	Ответственный	Целевая группа	Бюджет (условные единицы)	Ожидаемый результат (KPI)
1.					
2.					
3.					
4.					

Мероприятие	Срок	Ответственный	Целевая группа	Бюджет (условные единицы)	Ожидаемый результат (KPI)
5.					

Раздел 4. Бюджет и ресурсы

- Сводный бюджет мероприятий (в условных единицах) с распределением по статьям:
 - оплата труда (привлечённых специалистов, премии сотрудникам);
 - полиграфия и дизайн;
 - размещение информации в средствах массовой информации / интернет-площадках;
 - прочие расходы.
- Кадровые ресурсы: кто из существующих сотрудников (или привлекаемых специалистов) будет реализовывать мероприятия. Какие новые компетенции необходимо развить у штатных сотрудников?

Раздел 5. Ожидаемые результаты (количественные и качественные)

После реализации предложенной программы (через 12 месяцев) должны быть достигнуты следующие результаты (минимум 5 показателей, из них не менее 3 числовых):

3.5 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ПК-3.1	Понятие, цели и задачи связей с общественностью в сервисной компании	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	Целевые группы населения и каналы коммуникации в жилищно-коммунальном хозяйстве	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	Информирование жителей	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
ПК-3.1	Взаимодействие с контролирующими органами и органами власти	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	Конфликты и жалобы: алгоритмы работы с недовольными жителями	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ

ПК-2.3 ПК-3.1	Управление репутацией и формирование положительного образа управляющей компании	Знание	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Умение	5 - ОТЗ, 7 - ЗТЗ
		Действие	5 - ОТЗ, 4 - ЗТЗ
		Итого	90- ОТЗ 90 - ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

1. **Что из перечисленного является основной задачей связей с общественностью в управляющей компании?**
 - А) Максимизация прибыли компании
 - Б) **Формирование и поддержание положительного образа компании среди жителей**
 - В) Сокращение численности персонала
 - Г) Увеличение количества судебных исков
2. **К целевым группам населения (аудитории) управляющей компании НЕ относятся:**
 - А) Собственники жилых помещений в многоквартирных домах
 - Б) Наниматели жилых помещений по договору социального найма
 - В) **Сотрудники ресурсоснабжающей организации другого региона**
 - Г) Члены товарищества собственников жилья
3. **Какой канал информирования считается официальным и обязательным для раскрытия информации управляющей компанией?**
 - А) Телеграм-канал
 - Б) **Официальный сайт управляющей компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**
 - В) Объявление на подъезде, написанное от руки
 - Г) Устное объявление диспетчера по телефону
4. **Какой документ регламентирует порядок раскрытия информации управляющими компаниями?**
 - А) Жилищный кодекс Российской Федерации (только)
 - Б) **Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами**
 - В) Трудовой кодекс Российской Федерации
 - Г) Федеральный закон «О рекламе»
5. **Что из перечисленного является обязанностью управляющей компании при проведении общего собрания собственников?**
 - А) **Уведомить собственников о проведении собрания не позднее чем за 10 дней**
 - Б) Самостоятельно принять решение об увеличении тарифа без согласования
 - В) Не вести протокол собрания
 - Г) Проводить собрание только в очной форме
6. **К контрольно-надзорным органам в сфере жилищно-коммунального хозяйства относится:**
 - А) Собрание собственников
 - Б) Товарищество собственников жилья
 - В) **Государственная жилищная инспекция**
 - Г) Управляющая компания-конкурент

7. **Какой стиль общения с жителем, подающим жалобу в конфликтной ситуации, является наиболее эффективным?**
А) Агрессивный (ответить жалобщику в том же тоне)
Б) Спокойный, эмпатичный, с чёткой структурой ответа по существу вопроса
В) Игнорирующий (не отвечать на жалобу)
Г) Формальный (односложные ответы без пояснений)
8. **Что из перечисленного напрямую влияет на репутацию управляющей компании?**
А) Цвет фирменной одежды сотрудников
Б) Скорость и качество ответов на обращения жителей
В) Количество автомобилей в автопарке компании
Г) Этажность офисного здания
9. **При подготовке письменного ответа на жалобу жителя НЕ рекомендуется:**
А) Указывать дату и исходящий номер ответа
Б) Приводить ссылки на нормы жилищного законодательства
В) Использовать оскорбительные или пренебрежительные выражения в адрес жителя
Г) Предлагать конкретные сроки устранения недостатка
10. **Какое из требований является обязательным при организации работы группы управляющей компании в социальных сетях?**
А) Своевременное информирование о плановых и аварийных отключениях коммунальных ресурсов
Б) Публикация фотографий сотрудников без их согласия
В) Удаление всех отрицательных комментариев жителей без ответа
Г) Размещение информации только о штрафах должников
11. **В течение какого срока управляющая компания обязана предоставить ответ на обращение гражданина по общему правилу?**
А) 3 дня
Б) 30 дней
В) 45 дней
Г) 60 дней

Дайте развёрнутый краткий ответ.

12. **Дайте определение понятию «связи с общественностью» применительно к деятельности управляющей компании в сфере жилищно-коммунального хозяйства.**
Ответ: Связи с общественностью — это деятельность по установлению и поддержанию взаимовыгодных отношений между управляющей компанией и её целевыми группами населения (собственниками, жителями, органами власти, контролирующими организациями) на основе полной, достоверной и своевременной информации.

13. **Перечислите любые три канала информирования жителей, которые управляющая компания может использовать в своей работе.**
Ответ: 1) Официальный сайт управляющей компании; 2) Информационные стенды в подъездах; 3) Мессенджеры (например, телеграм-канал) или группы в социальных сетях. (Допустимы также: смс-рассылка, электронная почта, квитанции, «горячая линия»).

14. **Назовите три обязательных раздела, которые должны быть раскрыты на официальном сайте управляющей компании в соответствии со Стандартом раскрытия информации.**

Ответ: 1) Общая информация об управляющей компании (наименование, адрес, контакты); 2) Перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении; 3) Отчёт о выполнении договора управления за предыдущий год (включая финансовые показатели). (Допустимы также: тарифы на работы и услуги, сведения о проведённых общих собраниях).

15. **Предложите алгоритм действий специалиста по связям с общественностью при поступлении жалобы жителя на некачественную уборку подъезда (3–4 пункта).**

Ответ: 1) Зафиксировать жалобу в журнале обращений с указанием даты, адреса и сути претензии; 2) Поблагодарить жителя за обращение и принести извинения за доставленные

неудобства; 3) Передать заявку в производственный отдел для устранения недостатка; 4) Проконтролировать выполнение работ и направить жителю письменный или устный ответ о принятых мерах.

16. Перечислите три основные причины возникновения конфликтных ситуаций между управляющей компанией и жителями многоквартирного дома.
Ответ: 1) Несвоевременное или некачественное выполнение ремонтных работ; 2) Недостаточное информирование жителей о плановых отключениях коммунальных ресурсов; 3) Завышенные, по мнению жителей, тарифы и начисления в платёжных документах. (Допустимы также: бездействие при авариях, хамство сотрудников).

17. Что такое репутация управляющей компании и из каких составляющих она складывается? Назовите не менее двух составляющих.

Ответ: Репутация — это сложившееся в общественном мнении представление о достоинствах и недостатках управляющей компании. Составляющие репутации: 1) качество и своевременность выполняемых работ (техническая составляющая); 2) открытость и оперативность информирования (коммуникативная составляющая); 3) соблюдение законности и этики в отношениях с жителями (правовая и этическая составляющая).

18. Предложите две темы для публикации в официальной группе управляющей компании в социальных сетях в зимний период.
Ответ: 1) «График уборки снега и обработки противогололёдными материалами на этой неделе»; 2) «Памятка жителям: как предотвратить замерзание труб и что делать при прорыве отопления». (Допустимы также: информация о работе аварийной службы в праздничные дни, советы по экономии тепла в квартире).

3.6 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

1. Понятие, цели и задачи связей с общественностью в сервисной компании (управляющей организации).
2. Отличие связей с общественностью от рекламы и пропаганды в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
3. Целевые группы населения управляющей компании: собственники, наниматели, члены товариществ собственников жилья.
4. Органы власти и контрольно-надзорные организации как целевая группа населения: Государственная жилищная инспекция, прокуратура, местная администрация.
5. Каналы коммуникации управляющей компании с жителями: достоинства и недостатки (сайт, социальные сети, мессенджеры, информационные стенды).
6. Правовые основы раскрытия информации управляющей компанией (Стандарт раскрытия информации, Жилищный кодекс Российской Федерации).
7. Обязательная информация на официальном сайте управляющей компании.
8. Правила ведения официальных групп управляющей компании в социальных сетях.
9. Организация и порядок проведения общего собрания собственников многоквартирного дома.
10. Роль специалиста по связям с общественностью в подготовке и проведении общего собрания.
11. Типичные ошибки управляющей компании при информировании жителей.
12. Алгоритм подготовки и направления письменного ответа на обращение (жалобу) гражданина.
13. Сроки рассмотрения обращений граждан и ответственность за их нарушение.
14. Взаимодействие управляющей компании с Государственной жилищной инспекцией: права и обязанности сторон.
15. Порядок взаимодействия с ресурсоснабжающими организациями по вопросам перерасчёта платы за коммунальные услуги.
16. Конфликтные ситуации в работе управляющей компании: причины возникновения.

17. Приёмы и техники бесконфликтного общения с «трудными» жителями (эмпатия, активное слушание, аргументация).

18. Понятие репутации и образа управляющей компании: сходство и различие.

19. Факторы, влияющие на репутацию управляющей компании в информационном пространстве.

20. Показатели эффективности деятельности по связям с общественностью управляющей компании.

21. Роль связей с общественностью в выполнении маркетинговой стратегии управляющей компании

3.7 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)

1. Напишите информационное сообщение для жителей многоквартирного дома об отключении горячей воды на 8 часов в связи с плановыми ремонтными работами. Объём – до 150 слов.

2. Составьте план подготовки и проведения внеочередного общего собрания собственников многоквартирного дома по вопросу смены управляющей компании (6–8 пунктов).

3. Дайте письменный ответ на жалобу жителя следующего содержания: «Ваши слесари после замены стояка оставили строительный мусор в подъезде и не убрали за собой. Требую принять меры».

4. Определите тип целевой группы населения для каждого из перечисленных лиц: «собственник квартиры», «наниматель по договору социального найма», «член товарищества собственников жилья», «представитель Государственной жилищной инспекции».

5. Смоделируйте диалог диспетчера управляющей компании с жителем, который в грубой форме требует немедленно вызвать мастера для устранения засора канализации. Приведите не менее трёх корректных фраз диспетчера.

6. На основе приведённых статистических данных: количество письменных обращений граждан – 45 в месяц; процент удовлетворённых ответами – 72%; средний срок ответа – 12 дней. Сформулируйте одну проблему и одно управленческое решение.

7. Составьте вопросник (5 вопросов) для опроса жителей с целью оценки удовлетворённости информированием о деятельности управляющей компании.

8. Предложите три темы для публикаций в официальной группе управляющей компании в мессенджере на предстоящий месяц (с кратким обоснованием каждой темы).

9. Выберите из перечисленных действий те, которые относятся к обязанностям специалиста по связям с общественностью, а какие – к обязанностям юрисконсульта: «подготовка ответа на жалобу жителя», «представление интересов компании в суде», «ведение официального сайта», «проверка договоров с ресурсоснабжающими организациями».

10. Напишите короткое (до 70 слов) обоснование для жителя: почему управляющая компания не может выполнить заявку по ремонту кровли в течение одного дня с момента обращения (укажите две объективные причины).

3.8 Перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Вам предоставлены: статистика обращений граждан за полугодие, результаты опроса удовлетворённости жителей (55% положительных оценок), три опубликованные жалобы в социальных сетях. Выявите две основные причины недовольства жителей и предложите два взаимосвязанных мероприятия по улучшению информационной работы.

2. Разработайте памятку для сотрудников аварийно-диспетчерской службы «Общение с жителями в конфликтной ситуации» из 7–10 пунктов. Включите: запрещённые фразы, рекомендуемые фразы, алгоритм действий при поступлении обоснованной жалобы.

3. Ситуация: В подвале многоквартирного дома произошёл прорыв трубы горячего водоснабжения. Ремонт займёт не менее 8 часов. Жители первого этажа требуют немедленной компенсации за залитую отделку квартир. Директор управляющей компании находится в командировке.

Задание: Примите решение как исполняющий обязанности руководителя и письменно обоснуйте его по схеме: «информирование жителей, взаимодействие со страховой компанией, возможная компенсация, коммуникационный план».

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Деловая игра	Преподаватель заранее в случае необходимости или во время занятия объявляет тему деловой игры, основную концепции, роли и ожидаемый результат. Обучающиеся самостоятельно распределяют роли, делятся на группы/подгруппы по желанию. Итоги игры оформляются в письменном виде, проверяются преподавателем и возвращаются обучающимся, обсуждаются совместно преподавателем и обучающимися
Кейс-задача	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения дискуссии, доводит до обучающихся тему дискуссии, количество заданий
Проект	Ход выполнения разделов проекта в рамках текущего контроля оценивается преподавателем исходя из объемов выполненных работ в соответствие со шкалами оценивания. Преподаватель информирует обучающихся о результатах оценивания выполнения проекта сразу после контрольно-оценочного мероприятия. В ходе защиты проекта обучающийся делает доклад протяженностью 5 – 7 минут. Преподаватель ставит окончательную оценку за проект после завершения защиты, учитывая уровень его защиты

Для организации и проведения промежуточной аттестации составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Перечень теоретических вопросов и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Шкала оценивания
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач или в форме компьютерного тестирования.

Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания проходит на последнем занятии по дисциплине.

При проведении промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования вариант тестового задания формируется из фонда тестовых заданий по дисциплине случайным образом, но с условием: 50 % заданий должны быть заданиями открытого типа и 50 % заданий – закрытого типа.