

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.02.01 Клиентский сервис в ЖКК

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. – 4

Часов по учебному плану (УП) – 144

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

экзамен 7 семестр, курсовая работа 7 семестр

Очная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	7	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	42	42
– лекции	14	14
– практические (семинарские)	28	28
– лабораторные		
Самостоятельная работа	66	66
Экзамен	36	36
Итого	144	144

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, О.В. Журавлева

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 профессиональных компетенций, необходимых для организации и обеспечения высокого уровня клиентского сервиса в сфере жилищно-коммунального комплекса, включая эффективное взаимодействие с жильцами, подрядчиками и собственниками, а также участие в стратегическом развитии управляющей компании
1.2 Задачи дисциплины	
1	овладение технологиями взаимодействия с жильцами и собственниками помещений, включая информирование, консультирование и проведение общих собраний
2	развитие навыков оценки предложений подрядчиков, выбора контрагентов и участия в формировании стратегии развития управляющей компании с учётом экономической эффективности и качества работ
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.03.01 Стоимостной инжиниринг в жилищно-коммунальном комплексе
5	Б1.В.ДВ.07.01 Управление городскими территориями и инфраструктурой
6	Б1.В.ДВ.08.02 Ценообразование в жилищной сфере
7	Б2.О.04(П) Производственная - организационно-управленческая
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.40 Регулирование сделок и обязательств в жилищной сфере
2	Б1.В.ДВ.04.02 Подрядные работы в сервисе
3	Б1.В.ДВ.05.01 Эксплуатация и управление многоквартирными домами
4	Б1.В.ДВ.06.01 Связи с общественностью сервисных компаний
5	Б2.О.05(Пд) Производственная - преддипломная
6	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
7	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-2.1 Оценивает предложения подрядчиков и выбирает контрагентов на основе критериев экономической эффективности и качества работ	Знать: основные критерии оценки экономической эффективности и качества работ подрядных организаций; методы анализа коммерческих предложений и тендерной документации; нормативно-правовые основы выбора контрагентов в сфере ЖКХ
		Уметь: анализировать предложения подрядчиков по стоимости, срокам, качеству и репутации; применять методы сравнительного анализа для выбора оптимального контрагента; оформлять и обосновывать решения по выбору подрядных организаций
	ПК-2.3 Участвует в разработке стратегии развития управляющей	Владеть: навыками работы с тендерной и договорной документацией; инструментами оценки экономической эффективности и рисков при выборе контрагентов
Знать: принципы формирования стратегии развития управляющей компании;		

	компаний, в том числе маркетинговой	основы маркетинговой деятельности в сфере ЖКХ: сегментация, позиционирование, продвижение услуг; методы анализа рынка и потребностей клиентов Уметь: разрабатывать предложения по развитию клиентского сервиса и маркетинговой политики; анализировать конкурентную среду и определять направления повышения лояльности клиентов; участвовать в планировании и реализации мероприятий по развитию компании Владеть: инструментами стратегического и маркетингового анализа; навыками подготовки презентационных и аналитических материалов для обоснования управленческих решений
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: нормативно-правовые основы взаимодействия с собственниками и жильцами; современные технологии информирования, консультирования и обратной связи; порядок организации и проведения общих собраний собственников
		Уметь: эффективно информировать и консультировать жильцов по вопросам эксплуатации и управления МКД; организовывать и проводить общие собрания, оформлять протоколы и решения; применять методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций
		Владеть: навыками ведения деловой переписки и устных коммуникаций с жильцами; технологиями организации коллективных мероприятий (собрания, опросы, консультации); инструментами работы с обращениями и жалобами граждан

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы			
			Лек	Пр	Лаб	
1.0	Раздел 1. Клиентский сервис и маркетинговая политика					
1.1	Введение в клиентский сервис в жилищно-коммунальном комплексе	7	2	4		8 ПК-2.1 ПК-2.3 ПК-3.1
1.2	Формирование маркетинговой политики и клиентских программ	7	2	4		12 ПК-2.3 ПК-3.1
1.3	Современные тенденции и инновации в клиентском сервисе ЖКХ	7	2	4		10 ПК-3.1
2.0	Раздел 2. Технологии маркетинговых коммуникаций					
2.1	Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями ЖКУ	7	2	4		9 ПК-3.1
2.2	Технологии информирования и консультирования жильцов	7	2	4		9 ПК-3.1
2.3	Организация и проведение общих собраний собственников	7	2	4		9 ПК-2.3 ПК-3.1
2.4	Оценка предложений подрядчиков и выбор контрагентов	7	2	4		9 ПК-2.1 ПК-2.3
	Форма промежуточной аттестации – экзамен	7	36			ПК-2.1 ПК-2.3 ПК-3.1

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы			
			Лек	Пр	Лаб	
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		14	28		66

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	Константинов, В. И. Маркетинг : учебное пособие / В. И. Константинов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. — 236 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=727252 (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.2	Беликова, И. П. Управление организационной культурой : учеб. пособие / И. П. Беликова. — Ставрополь : СтГАУ, 2021. — 84 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/245930 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.3	Низамова, А. Ш. Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством : учебное пособие / А. Ш. Низамова. — Казань : КГЭУ, 2023. — 101 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/487295 (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	Тимаков, К. А. Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами : учебно-методическое пособие / К. А. Тимаков, И. И. Фандеев. — Москва : РТУ МИРЭА, 2025. — 67 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/508434 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2.2	Ангелина, И. А. Инновационный менеджмент и маркетинг : учебное пособие / И. А. Ангелина. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2017. — 148 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/167635 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2.3	Николаева, М. А. Маркетинговые коммуникации: учебник и практикум для вузов : учебник / М. А. Николаева, И. А. Рамазанов, В. М. Комаров. — Москва : Дашков и К°, 2025. — 230 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720379 (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн

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	Журавлева О.В.. Методические указания по изучению дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 Клиентский сервис в жилищно-коммунальном комплексе по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, специализация Эксплуатация и управление в жилищно-коммунальном комплексе/ О.В. Журавлева; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2026. – 12 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_71176_1762_2026_1_signed.pdf	Онлайн

6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

6.2.1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — https://elibrary.ru/
6.2.2	Электронно-библиотечная система «BOOK.ru», https://www.book.ru/
6.2.3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», https://e.lanbook.com/
6.2.4	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», https://biblioclub.ru/
6.2.5	Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» — https://cyberleninka.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-307 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 запоминались. 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 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 удается разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
Практическое занятие	<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</p>

	<p>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 «Клиентский сервис в ЖКК» 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 «Клиентский сервис в ЖКК» 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*)
7 семестр				
1.0	Раздел 1. Клиентский сервис и маркетинговая политика			
1.1	Текущий контроль	Введение в клиентский сервис в жилищно-коммунальном комплексе	ПК-2.1 ПК-2.3 ПК-3.1	Кейс-задача (устно)
1.2	Текущий контроль	Формирование маркетинговой политики и клиентских программ	ПК-2.3 ПК-3.1	Кейс-задача (письменно)
1.3	Текущий контроль	Современные тенденции и инновации в клиентском сервисе ЖКХ	ПК-3.1	Кейс-задача (письменно)
2.0	Раздел 2. Технологии маркетинговых коммуникаций			
2.1	Текущий контроль	Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями ЖКУ	ПК-3.1	Кейс-задача (устно)
2.2	Текущий контроль	Технологии информирования и консультирования жильцов	ПК-3.1	Кейс-задача (устно)
2.3	Текущий контроль	Организация и проведение общих собраний собственников	ПК-2.3 ПК-3.1	Кейс-задача (письменно)
2.4	Текущий контроль	Оценка предложений подрядчиков и выбор контрагентов	ПК-2.1 ПК-2.3	Кейс-задача (письменно)
	Промежуточная аттестация		ПК-2.1 ПК-2.3 ПК-3.1	Экзамен (собеседование) Экзамен - тестирование (компьютерные технологии)

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

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	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

Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Экзамен	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 (образец экзаменационного билета) к экзамену
2	Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена	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 экзамена. Шкала оценивания уровня освоения компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«отлично»	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
«хорошо»	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
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные	Минимальный

	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	
«неудовлетворительно»	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 экзамена

Критерии оценивания	Шкала оценивания
Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«отлично»
Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«хорошо»
Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования	«удовлетворительно»
Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования	«неудовлетворительно»

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

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

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

3.1 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

«Введение в клиентский сервис в жилищно-коммунальном комплексе»

Управляющая компания столкнулась с ростом числа жалоб от жильцов на качество обслуживания. Проанализируйте причины недовольства, предложите комплекс мер по повышению уровня клиентского сервиса и опишите, как оценить эффективность внедрённых изменений.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Формирование маркетинговой политики и клиентских программ»

Управляющая компания планирует повысить лояльность клиентов и привлечь новых. Разработайте концепцию клиентской программы (например, система бонусов, акции для новых жильцов), определите целевую аудиторию и предложите инструменты продвижения услуг компании.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Современные тенденции и инновации в клиентском сервисе ЖКХ»

ЖКХ-компания внедряет цифровые сервисы: личный кабинет, мобильное приложение, чат-бот для обращений. Опишите преимущества и возможные риски цифровизации, предложите меры по обучению персонала и информированию жильцов для успешного внедрения инноваций.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями ЖКУ»

Жилец систематически не оплачивает коммунальные услуги, ссылаясь на ненадлежащее качество предоставляемых услуг. На основе действующего законодательства РФ разработайте алгоритм действий управляющей компании: от информирования должника до возможного обращения в суд.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Технологии информирования и консультирования жильцов»

В новом жилом комплексе отсутствует единая система информирования жильцов о плановых работах, авариях и изменениях в тарифах. Предложите оптимальные каналы коммуникации (онлайн и офлайн), разработайте регламент информирования и критерии оценки удовлетворённости жильцов.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Организация и проведение общих собраний собственников»

Необходимо провести общее собрание собственников по вопросу утверждения тарифа на содержание жилья. Разработайте пошаговый план организации собрания: уведомление, повестка дня, проведение голосования (в том числе очно-заочно), оформление протокола и доведение решений до всех собственников.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Оценка предложений подрядчиков и выбор контрагентов»

Управляющей компании требуется подрядчик для выполнения капитального ремонта кровли. На рассмотрение поступили три коммерческих предложения с различной стоимостью и сроками. Проведите сравнительный анализ предложений по критериям экономической эффективности, качества работ и репутации подрядчиков, обоснуйте выбор оптимального контрагента.

3.2 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-2.1 ПК-2.3 ПК-3.1	Введение в клиентский сервис в жилищно-коммунальном комплексе	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	Формирование маркетинговой политики и клиентских программ	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-3.1	Современные тенденции и инновации в клиентском сервисе ЖКХ	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-3.1	Нормативно-правовое регулирование взаимодействия с потребителями ЖКУ	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-3.1	Технологии информирования и консультирования жильцов	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-2.3 ПК-3.1	Организация и проведение общих собраний собственников	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ПК-2.1 ПК-2.3	Оценка предложений подрядчиков и выбор контрагентов	Знание	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Итого	42 – ОТЗ 42 – 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.

Итоговый тест

1. Какова основная цель клиентского сервиса в сфере ЖКХ?

- а) Максимизация прибыли управляющей компании
- б) Своевременное и качественное предоставление услуг и поддержание диалога с потребителями
- в) Снижение количества собственников помещений в доме
- г) Увеличение тарифов на коммунальные услуги

Правильный ответ: б)

2. Кто из перечисленных участников НЕ является основной стороной процесса обслуживания в ЖКХ?

- а) Собственники помещений
- б) Управляющая организация
- в) Ресурсоснабжающая организация
- г) Федеральная налоговая служба

Правильный ответ: г)

3. Какой нормативно-правовой акт регулирует правила предоставления коммунальных услуг собственникам?

- а) Гражданский кодекс РФ
- б) Постановление Правительства РФ № 491
- в) Постановление Правительства РФ № 354
- г) Федеральный закон «О рекламе»

Правильный ответ: в)

4. Что обязан делать собственник помещения согласно Жилищному кодексу?

- а) Самостоятельно проводить капитальный ремонт крыши
- б) Выбирать подрядчиков для ремонта подъезда
- в) Своевременно и полностью вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги
- г) Ежегодно переизбирать председателя совета дома

Правильный ответ: в)

5. Какой документ фиксирует факт некачественного оказания коммунальной услуги (например, низкой температуры отопления)?

- а) Претензия в прокуратуру
- б) Акт проверки качества коммунальной услуги
- в) Протокол общего собрания собственников
- г) Заявка в диспетчерскую службу

Правильный ответ: б)

6. Какой канал информирования жильцов наиболее доступен для пожилых людей, не использующих интернет?

- а) Личный кабинет на сайте УК
- б) Чат в мессенджере Telegram
- в) Доски объявлений в подъездах
- г) Push-уведомления в мобильном приложении

Правильный ответ: в)

7. Каков первый шаг специалиста УК при поступлении жалобы от жителя по телефону?

- а) Немедленно отправить аварийную бригаду
- б) Зафиксировать заявку и присвоить ей номер

- в) Сообщить жителю, что он должен написать письменное заявление
 - г) Перенаправить звонок старшему по дому
- Правильный ответ: б)

8. Какой процент голосов от общего числа голосов собственников в доме необходим для наличия кворума на общем собрании?

- а) Более 25%
- б) Более 50%
- в) Не менее 75%
- г) 100% голосов всех собственников

Правильный ответ: б)

9. Какой метод разрешения конфликта предполагает дать жильцу высказаться, не перебивая его?

- а) Эскалация
- б) Активное слушание
- в) Игнорирование
- г) Ультиматум

Правильный ответ: б)

10. При анализе коммерческих предложений подрядчика следует руководствоваться принципом:

- а) Выбор самого дешевого предложения
- б) Баланс минимальной цены и максимального качества («цена-качество»)
- в) Выбор компании с самым красивым сайтом
- г) Выбор компании, предложившей самый длинный срок гарантии без учета цены

Правильный ответ: б)

11. В рамках какой процедуры управляющая компания выбирает подрядчика для выполнения работ по закону?

- а) Прямой договор с любой фирмой
- б) Проведение тендера или аукциона
- в) Голосование жителей на лестничной клетке
- г) Рекомендация старшего по дому

Правильный ответ: б)

12. Разделение аудитории на группы (например, "активисты", "пассивные жители") для адресного воздействия называется:

- а) Позиционирование
- б) Продвижение
- в) Сегментация
- г) Маркетинг-микс

правильный ответ: в)

13. Программа лояльности, предполагающая скидку за раннюю оплату счетов, направлена на:

- а) Повышение собираемости платежей
- б) Увеличение дебиторской задолженности
- в) Снижение качества услуг
- г) Увольнение должников

Правильный ответ: а)

14. Основной риск цифровизации клиентского сервиса — это:

- а) Слишком быстрая работа чат-ботов

- б) Угрозы кибербезопасности и защита персональных данных
 - в) Отсутствие бумаги для принтера
 - г) Невозможность использовать мобильные телефоны
- Правильный ответ: б)

15. Какую информацию должно содержать уведомление о плановом отключении воды?
- а) Только дату отключения
 - б) Причины, точные сроки и контактную информацию диспетчерской службы
 - в) Биографию директора ресурсоснабжающей организации
 - г) Рекламу фильтров для воды
- Правильный ответ: б)

16. Документ, который составляется по итогам Общего собрания собственников и подписывается председателем и секретарем, называется:
- а) Договор управления
 - б) Протокол ОСС
 - в) Коммерческое предложение
 - г) Техническое задание
- Правильный ответ: б)

17. Что из перечисленного НЕ является стандартом контроля качества предоставления коммунальных услуг?
- а) Предельные сроки устранения неисправностей
 - б) Соответствие параметров услуг нормативам (температура, давление)
 - в) Количество лайков под постами УК в соцсетях
 - г) Рассмотрение обращений граждан
- Правильный ответ: в)

18. Форма проведения общего собрания, сочетающая очный этап (обсуждение) и заочный (сборы бланков), называется:
- а) Смешанная
 - б) Очно-заочная
 - в) Гибридная
 - г) Многоступенчатая
- Правильный ответ: б)

19. Главная задача маркетинговой деятельности управляющей компании — это:
- а) Создание имиджа надежной и клиентоориентированной компании
 - б) Соккрытие информации о расходах
 - в) Навязывание ненужных платных услуг
 - г) Запугивание жителей штрафами
- Правильный ответ: а)

20. Для чего используется CRM-система в работе диспетчерской службы УК?
- а) Для ведения бухгалтерии
 - б) Для регистрации заявок, присвоения им статуса и отслеживания исполнения
 - в) Для составления меню в столовой УК
 - г) Для игры в компьютерные игры во время смены
- Правильный ответ: б)

3.3 Перечень теоретических вопросов к экзамену (для оценки знаний)

1. Понятие и значение клиентского сервиса в сфере жилищно-коммунального комплекса.

2. Основные участники процесса обслуживания в ЖКХ и их интересы.
3. Нормативно-правовая база, регулирующая взаимодействие управляющих компаний с потребителями ЖКУ.
4. Права и обязанности собственников помещений и управляющих организаций.
5. Стандарты обслуживания и контроля качества предоставления коммунальных услуг.
6. Современные каналы информирования жильцов: преимущества и недостатки.
7. Организация работы диспетчерских служб и колл-центров в управляющей компании.
8. Порядок подготовки, проведения и оформления решений общего собрания собственников.
9. Методы разрешения конфликтных ситуаций при взаимодействии с жильцами.
10. Критерии экономической эффективности при выборе подрядных организаций.
11. Порядок проведения тендеров и анализа коммерческих предложений в ЖКХ.
12. Основы маркетинговой деятельности управляющей компании: сегментация, позиционирование, продвижение услуг.
13. Разработка клиентских программ и повышение лояльности в сфере ЖКХ.
14. Цифровизация клиентского сервиса: современные тенденции, инновации и риски.

3.4 Перечень типовых простых практических заданий к экзамену (для оценки умений)

1. Составить текст уведомления жильцов о проведении планового отключения воды с указанием причин, сроков и контактной информации.
2. Разработать алгоритм действий специалиста управляющей компании при поступлении жалобы на некачественное отопление.
3. Заполнить шаблон протокола общего собрания собственников по вопросу утверждения тарифа на содержание жилья.
4. Проанализировать три коммерческих предложения подрядчиков по ремонту подъезда и выбрать оптимальное с кратким обоснованием.
5. Составить план информирования жильцов о запуске новой услуги (например, видеонаблюдение) с использованием различных каналов коммуникации.
6. Подготовить краткую презентацию для собственников по итогам работы управляющей компании за год.
7. Разработать сценарий проведения очно-заочного голосования по вопросу благоустройства придомовой территории.

3.5 Перечень типовых практических заданий к экзамену (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Разработать проект клиентской программы лояльности для управляющей компании с описанием условий, целевой аудитории и инструментов продвижения.
2. Подготовить пакет документов для проведения открытого тендера на обслуживание лифтового оборудования: техническое задание, критерии оценки заявок, проект договора.
3. Разработать маркетинговую стратегию развития управляющей компании на год с анализом конкурентной среды, SWOT-анализом и планом мероприятий.
4. Провести деловую игру по организации и проведению общего собрания собственников, включая разрешение конфликтных ситуаций и оформление итоговых документов.
5. Разработать регламент работы с обращениями граждан в управляющей компании: сроки, порядок регистрации, ответственность сотрудников, формы обратной связи.
6. Проанализировать причины роста числа жалоб за квартал, подготовить аналитическую записку для руководства с предложениями по улучшению клиентского сервиса.
7. Разработать концепцию внедрения цифровых сервисов (личный кабинет, мобильное приложение) для жильцов: функционал, этапы внедрения, обучение персонала и информирование клиентов.

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
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

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 экзамена и оценивания результатов обучения

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится путем устного собеседования по билетам или в форме компьютерного тестирования.

При проведении промежуточной аттестации в форме собеседования билеты составляются таким образом, чтобы каждый из них включал в себя теоретические вопросы и практические задания.

Билет содержит: два теоретических вопроса для оценки знаний. Теоретические вопросы выбираются из перечня вопросов к экзамену; два практических задания: одно из них для оценки умений (выбирается из перечня типовых простых практических заданий к экзамену); другое практическое задание для оценки навыков и (или) опыта деятельности (выбираются из перечня типовых практических заданий к экзамену).


Распределение теоретических вопросов и практических заданий по экзаменационным билетам находится в закрытом для обучающихся доступе. Разработанный комплект билетов (25-30 билетов) не выставляется в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, а хранится на кафедре-разработчике фондов оценочных средств.

На экзамене обучающийся берет билет, для подготовки ответа на экзаменационный билет обучающемуся отводится время в пределах 45 минут. В процессе ответа обучающегося на вопросы и задания билета, преподаватель может задавать дополнительные вопросы.

Каждый вопрос/задание билета оценивается по четырехбалльной системе, а далее вычисляется среднее арифметическое оценок, полученных за каждый вопрос/задание. Среднее арифметическое оценок округляется до целого по правилам округления

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.

Образец экзаменационного билета

 <p>ИрГУПС 2026-2027 учебный год</p>	<p>Экзаменационный билет № 1 по дисциплине «<u>Клиентский сервис в ЖКК</u>»</p>	<p>Утверждаю: Заведующий кафедрой «ЭиУЖТ» ИрГУПС М.В. Вихорева</p>
<ol style="list-style-type: none">1. Понятие и значение клиентского сервиса в сфере жилищно-коммунального комплекса2. Порядок подготовки, проведения и оформления решений общего собрания собственников3. Составить текст уведомления жильцов о проведении планового отключения воды с указанием причин, сроков и контактной информации4. Разработать проект клиентской программы лояльности для управляющей компании с описанием условий, целевой аудитории и инструментов продвижения		