

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ГУБЕРНСКИЙ КОЛЛЕДЖ Г. СЫЗРАНИ»

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

от «30» 05 2023 г. № 230-о

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.05 Сервисная деятельность

обще профессиональный цикл  
основной образовательной программы  
по специальности:

08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

Сызрань, 2023 г.

## **РАССМОТРЕНА**

Предметной (цикловой) комиссией

Общепрофессионального и

и профессионального циклов

от « 25 » 05 2023 г. протокол № 11

**Составитель:** И.Н. Ежкова, преподаватель дисциплины СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

**Внутренняя экспертиза (техническая и содержательная):** И.Н. Ежкова, методист строительного профиля ГБПОУ «ГК г. Сызрани»

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями к оформлению, установленными в ГБПОУ «ГК г. Сызрани».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной образовательной программы по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	17
5. ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	18
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ	19
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 СОПОСТАВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ПС И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ УД	21

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Сервисная деятельность

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины (далее – УД) является частью основной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих ГБПОУ «ГК г. Сызрани» по специальности СПО 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома, разработанной в соответствии с ФГОС.

Рабочая программа составляется для очной формы обучения.

**Место дисциплины в структуре основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена:** учебная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По результатам освоения дисциплины ОП.05 Сервисная деятельность у обучающихся должны быть сформированы образовательные результаты в соответствии с ФГОС СПО (ПООП\*):

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01-06, ОК 09	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме; определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности.	социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; виды сервисной деятельности; сущность услуги как специфического продукта; понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; организацию обслуживания потребителей услуг; правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; критерии и составляющие качества услуг; культуру обслуживания потребителей.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 08.02.14 Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.

- ПК 1.2. Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.
- ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.
- ПК 1.4. Организовывать работу первичных трудовых коллективов по обслуживанию общедомового имущества.
- ПК 2.1. Организовывать работы и услуги по содержанию инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирных домах.
- ПК 2.2. Организовывать техническую эксплуатацию инженерных систем и конструктивных элементов зданий жилищно-коммунального хозяйства.
- ПК 2.3. Осуществлять контроль технического состояния многоквартирного дома и качества предоставления коммунальных ресурсов.
- ПК 2.4. Организовывать устранение аварийных ситуаций и проведение мероприятий по безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов.
- ПК 3.1. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.
- ПК 3.2. Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ по благоустройству прилегающих территорий многоквартирных домов

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом

гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Вариативная часть:

С целью реализации требований профессионального стандарта 16.011 «Специалист по эксплуатации гражданских зданий, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. N 537-н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 августа 2019 г., регистрационный N 55766), 7 уровня квалификации и, обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- Ведение учета (реестра) собственников, нанимателей, арендаторов помещений, подрядных и ресурсоснабжающих организаций.

**уметь:**

- Работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности.
- Проводить переговоры, консультации.

**знать:**

- Нормативные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие эксплуатацию и обслуживание многоквартирного дома

### **1.3.Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

Всего - 57 часов, в том числе:

- всего во взаимодействии с преподавателем - 57 часов, в том числе:

теоретическое обучение – 17 часов,

лабораторные и практические занятия - 40 часов,

- самостоятельная работа - 0 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	57
Самостоятельная работа	не предусмотрено
Объем образовательной программы	57
в том числе:	
теоретическое обучение	16
лабораторные работы	не предусмотрено
практические занятия	40
контрольная работа	не предусмотрено
консультации	не предусмотрено
промежуточная аттестация	1
Самостоятельная работа	не предусмотрено
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/6</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2. ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Понятие об услуге и сервисной деятельности	2	
	2. Функции сферы услуг		
	3. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг		
	4. Общероссийские классификаторы услуг населению		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
Практическое занятие № 1. Классификация сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.	3		
Практическое занятие № 2. Определение структур кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению	3		
<b>Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>3/2</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Теория постиндустриального общества	1	
	2. Этапы развития услуг в России		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие № 3. Характеристика особенностей развития сферы услуг в России	2	
<b>Тема 3. Специфика услуг как товара</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>11/8</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	Эволюция понятия «товар»	3	
	Характеристики услуг		
	Отличие услуги от материально-вещественного товара		
	Определение и модель ценности услуги		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>8</b>	
Практическое занятие № 4. Определение характеристики услуги на конкретных примерах	2		



	Практическое занятие № 5. Разработка услуги с использованием модели ценности услуги	6	
<b>Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1 Определение потребительской среды в сфере услуг	2	
	2 Клиенты и их потребности		
	3 Факторы, влияющие на покупательское поведение		
	4 Процесс принятия решения потребителем.		
	5 Специфические аспекты покупки услуг		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие № 6. Анализ факторов, влияющих на покупательское поведение	2	
Практическое занятие № 7. Оценка потребностей клиентов в жилищно-коммунальных услугах	2		
<b>Тема 5. Теория организации обслуживания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1.Обслуживание как сервисная система	2	
	2.Система сервисных операций		
	3.Система предоставления услуг		
	4.Система маркетинга услуг. Формы обслуживания населения		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
Практическое занятие № 8. Выбор современных методов и определение перспектив позиционирования сервисной услуги – Организация работы управляющей компании ЖКХ	4		
<b>Тема 6. Контактная зона</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/6</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем	2	
	2. Содержание контакта		
	3. Работа с жалобами потребителей		
	4. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	
Практическое занятие № 9. Решение ситуационной задачи «Работа с жалобой на плохое обслуживание»	6		
<b>Тема 7. Качество обслуживания и производительность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6/4</b>	ПК 1.1-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
	1. Показатели качества услуги	2	
	2. Сервисные гарантии		
	3. Производительность труда в сфере услуг		
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
Практическое занятие № 10. Оценка качества оказанной услуги	4		

<b>Тема 8. Общероссийские стандарты качества</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8/6</b>	ПК 1.1.-1.4.
	Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг	2	ПК 2.1-2.4.
	Методы определения величины показателей качества		ПК 3.1.-3.2
	Ответственность исполнителя перед потребителем		ОК 01, ОК 02
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>6</b>	ОК 03, ОК 04
Практическое занятие № 11. Решение ситуационной задачи «Ответственность исполнителя перед потребителем»	6	ОК 05, ОК 06 ОК 09	
<b>Промежуточная аттестация</b>		1	
<b>Всего:</b>		<b>57</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин, оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий, техническими средствами обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор, интерактивная доска.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ, 2020. – 176 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-91134-337-8.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – Санкт-Петербург : Лань, 2020. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-5768-7.

##### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. – Москва : ФОРУМ, 2020. – 176 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-91134-337-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040989> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – Санкт-Петербург : Лань, 2020. – 192 с. – ISBN 978-5-8114-5768-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/146825> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> (дата обращения: 06.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебник / Т.А. Тультаев. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 208 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-16-005021-8. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1070534> (дата обращения: 17.12.2021). – Режим доступа: по подписке.

2. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ.

3. Правила бытового обслуживания населения. Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 года № 1514.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<b>Умения:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности;</li> <li>– определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Соблюдение правил обслуживания клиента.</p> <p>Соответствие качества оказанных услуг содержанию и правилам нормативной документации</p>	<p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий</p>
<b>Знания:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>– виды сервисной деятельности;</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>– понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>– этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>– критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>– культуру обслуживания потребителей;</li> <li>– психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Аргументированное применение знаний о потребностях человека в сервисной деятельности организации.</li> <li>- Правильность выбора профессиональной терминологии при осуществлении сервисной деятельности.</li> </ul>	<p>Фронтальный устный опрос, тестирование</p>

### 5. ЛИСТ АКТУАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Дата актуализации	Результаты актуализации

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ  
И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ, И МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема учебного занятия</b>	<b>Кол-во часов</b>	<b>Активные и интерактивные формы и методы обучения</b>	<b>Формируемые ОК, ПК, знания и умения</b>
1.	Функции сферы услуг	1	Презентации с использованием различных вспомогательных средств с обсуждением	ПК 1.1.-1.4. ПК 2.1-2.4. ПК 3.1.-3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06 ОК 09
2.	Обслуживание как сервисная система	1	Семинар	
3.	Клиенты и их потребности	1	Работа в малых группах	
4.	Этапы развития услуг в России	1	Презентации, диспут	
5.	Оценка качества оказанной услуги	1	Работа в малых группах	

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**Сопоставление требований профессионального стандарта 16.011 «Специалист по эксплуатации гражданских зданий, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 г. N 537-н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 августа 2019 г., регистрационный N 55766), 5 уровня квалификации и образовательных результатов УД ОП.05. Сервисная деятельность**

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
<p><b>Необходимые умения:</b>            ТУ.1 Работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности;            ТУ.2 Проводить переговоры, консультации;</p>	<p>ПМ.01 Организация документационного сопровождения управления многоквартирными домами и взаимодействия с собственниками помещений и первичными трудовыми коллективами</p>	<p><b>Уметь:</b>            У1 соблюдать правила обслуживания клиентов в профессиональной деятельности;            У2 определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности</p>	<p>Тема 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения             Тема 5. Теория организации обслуживания             Тема 6. Контактная зона</p>
<p><b>Необходимые знания:</b>            3.1 Нормативные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие эксплуатацию и обслуживание многоквартирного дома;</p>	<p>МДК.01.01. Обеспечение ведения управления многоквартирным домом и домашним хозяйством            ПК 1.1. Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.            ПК 1.2. Организовывать</p>	<p><b>Знать:</b>            31 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;            32 виды сервисной деятельности;            33 сущность услуги как специфического продукта;            34 понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;            35 организацию обслуживания потребителей услуг;            36 правила обслуживания населения</p>	

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
	<p>работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.</p> <p>ПК 1.3. Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.</p> <p><b>Уметь:</b>  пользоваться нормативными правовыми, методическими и инструктивными документами, регламентирующими деятельность по управлению МКД; конкретизировать формы и методы общественного обсуждения деятельности управляющей организации собственников и</p>		



Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
	<p>пользователей помещений в МКД; использовать требования методических документов по организации приёма-передачи и хранения технической и иной документации; использовать современные технологии учёта и хранения технической и иной документации</p> <p><b>Знать:</b> нормативные правовые, методические и инструктивные документы, регламентирующие деятельность по управлению МКД; состав документации для проведения процедуры лицензирования; правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД; перспективы развития деятельности о управлению МКД; порядок обращения с нормативной, нормативно-технической,</p>		

Требования профессионального стандарта	Наименование профессиональных модулей (МДК) с образовательными результатами, имеющими взаимосвязь с ОР дисциплины	Образовательные результаты дисциплины	Наименование разделов/тем и рабочей программе по дисциплине
	<p>конструкторской и иной документацией по МКД;  основы документоведения, современные стандартные требования к отчётности</p>		