

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

27.02.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

М.1.2.3 Технологии взаимодействия с населением

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

38.04.10 Жилищное хозяйство и коммунальная  
инфраструктура

Квалификация выпускника

Магистр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Программа магистратуры

Управление объектами ЖКХ

Курс

2

Семестр

3, 4

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	252 / 7	часов/зачетных единиц
Лекции	6	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	8	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	14	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	4	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	202	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	4	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

*(год)*

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 38.04.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Программу составили:

доцент, кандидат наук	МиБ	СОГЛАСОВАНО	И.А. Сбоева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра менеджмента и бизнеса

		(наименование кафедры)	
19.01.2023	протокол №	6	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Гамерова Эльвира Ивановна, Руководитель Департамента государственного жилищного надзора Республики Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-2 Организация работы по обеспечению капитального ремонта	ДПК-2.3. Контроль и оценка результатов выполнения капитального ремонта жилищного фонда	<b>знания:</b> видов технологий взаимодействия с населением, применяемых в системе технологий жилищного просвещения потребителя жилищно-коммунальных услуг; принципов организации взаимодействия с населением компаний ЖКХ. <b>умения:</b> разрабатывать приемы и способы реализации технологий маркетинг-менеджмента, изучения общественного мнения, конфликт-менеджмента, коммуникативных технологий при взаимодействии с потребителями жилищно-коммунальных услуг. <b>навыки:</b> практического применения инструментария технологий взаимодействия с населением в процессе технической эксплуатации, ремонта и обслуживания объектов профессиональной деятельности.

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Производственная практика. Научно-исследовательская работа (ПК-2), Производственная практика. Научно-исследовательская работа (ПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих практиках: Преддипломная практика (ПК-2); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-2), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-2)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Государственная политика в области жилищного просвещения населения</b>	<b>38</b>	ПК-2
Лекция. Технологии взаимодействия с населением в системе технологий жилищного просвещения.	2	
Практическое занятие. Концепция Федеральной целевой программы по жилищному просвещению граждан (собственников и нанимателей). Цели, задачи, основные направления и технологии. Место и роль технологий взаимодействия с населением в системе технологий жилищного просвещения.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение курсового проекта/работы курсового проекта, в том числе выбор темы курсового проекта, изучение и обзор научной и методической литературы по тематике курсового проекта, составление плана работы, сбор исходных данных о деятельности организации ЖКХ (объекта исследования в магистерской диссертации) и проведение анализа ее работы;		
изучение теоретического материала из основной и дополнительной литературы;		
подготовка к дискуссии и «мозговому штурму» по актуальным проблемам взаимодействия с населением;		
сбор исходных данных о деятельности реальной организации ЖКХ (объекта исследования в магистерской диссертации) для практических занятий и подготовка к защите основных положений выполненных практических работ.	34	
выполнение курсового проекта/работы	34	
Иная контактная работа:	0	

### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Виды и содержание технологий взаимодействия с населением</b>	<b>46</b>	ПК-2
Лекция. Технологии маркетинг-менеджмента при взаимодействии с населением.	2	
Практическое занятие. Коммуникативные технологии при работе с населением.	2	
Лекция. Технологии изучения и формирования общественного мнения населения о работе ЖКХ	2	
Практическое занятие. Социально-психологические аспекты взаимодействия с населением. Технологии конфликт-менеджмента.	2	
Практическое занятие. Технологии работы с обращениями населения.	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение курсового проекта/работы		
курсового проекта, в том числе сбор исходных данных о деятельности организации ЖКХ (объекта исследования в магистерской диссертации) и проведение анализа ее работы, разработка презентации результатов курсового проекта; подготовка к защите основных положений выполненного курсового проекта;		
изучение теоретического материала из основной и дополнительной литературы;	36	
подготовка к текущему контролю.	98	
выполнение курсового проекта/работы		
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к практическим **занятиям** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины включает выполнение курсового проекта.

### Примерные темы курсовых проектов:

1. Роль технологий взаимодействия с населением в процессе становления рынка жилья и жилищно-коммунальных услуг в России.
2. Применение технологий взаимодействия с населением в процессе оценки уровня обеспечения населения жилищно-коммунальными услугами.
3. Развитие договорных отношений в ЖКХ.
4. Анализ развития потребностей населения региона в услугах ЖКХ.

5. Современные технологии взаимодействия с населением в жилищно-коммунальном хозяйстве.
6. Развитие методов воздействия населения на организации сферы ЖКХ на современном этапе.
7. Зарубежный опыт взаимодействия с населением в сфере ЖКХ.
8. Организация работы с должниками по оплате услуг компаний ЖКХ.
9. Исследование общественного мнения по вопросам качества услуг компаний ЖКХ.
10. Развитие нормативно-правовой базы, регулирующей отношения по предоставлению услуг ЖКХ в России.
11. Организация пропаганды, разъяснения и обучения населения по вопросам управления и содержания объектов ЖКХ.
12. Оценка социально-экономической эффективности взаимодействия компаний ЖКХ с населением.
13. Развитие маркетинговых (информационных, коммуникационных и др.) технологий взаимодействия с населением в жилищно-коммунальном хозяйстве.
14. Развитие технологий взаимодействия с населением в системе технологий жилищного просвещения.
15. Технологии изучения и формирования общественного мнения населения о работе компаний ЖКХ.
16. Социально-психологические аспекты взаимодействия субъектов ЖКХ с населением.
17. Развитие технологий конфликт-менеджмента при взаимодействии субъектов ЖКХ с населением.
18. Организация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, направляемыми в органы государственного и муниципального управления.
19. Организация личного приема граждан в органах управления.
20. Порядок работы с письменными обращениями граждан в органах управления.
21. Организация контроля за исполнением обращений граждан в органах управления.
22. Организация информационно-аналитической деятельности служб органов управления по работе с обращениями граждан.
23. Управление конфликтными ситуациями в системе ЖКХ на государственном (муниципальном) уровне.

24. PR-стратегия компаний сферы ЖКХ: методика разработки и внедрение.
25. Государственная информационная политика по вопросам ЖКХ и ее роль в повышении эффективности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.
26. Интегрированные маркетинговые коммуникации в практике федеральных и региональных органов государственного управления: сравнительный анализ.
27. Информационно-аналитическое обеспечение планирования деятельности PR-службы субъектов сферы ЖКХ (на примере...).
28. Коммуникационные стратегии защиты имиджа и репутации субъектов сферы ЖКХ в условиях кризиса (на примере...).
29. Критерии оценки имиджа и репутации субъектов сферы ЖКХ (на примере...).
30. Роль PR в разработке и осуществлении информационной политики субъектов сферы ЖКХ (на примере...).

Курсовой проект является неотъемлемым элементом учебного процесса, направленным на овладение обучающимися навыками и умениями самостоятельной научно-исследовательской работы. Курсовой проект – это содержательное, самостоятельное, выполненное под руководством преподавателя теоретическое исследование по выбранной теме. Оно является методологической составляющей анализа актуальных вопросов управления объектами ЖКХ, развития технологий взаимодействия с населением, проблем жизни общества, а также содержит анализ практического опыта, полученного обучающимся в рамках изучения цикла предметных дисциплин и профессиональной деятельности. Как правило, курсовой проект носит характер исследования какой-либо проблемы или процесса на примере конкретной организации сферы ЖКХ. Конкретность в исследовании и анализе, а также практическая значимость полученных результатов является весомым критерием оценки курсового проекта в целом. Целью подготовки курсового проекта является оценка уровня овладения обучающимся теоретико-методологическими основами темы, навыками самостоятельной работы; выявление степени умения самостоятельно собирать, систематизировать и обрабатывать эмпирическую информацию, излагать концептуальное видение проблемы. Более глубокое ее изучение возможно в рамках подготовки выпускной квалификационной работы. Задачи, которые ставятся непосредственно перед обучающимися при подготовке курсового проекта, включают: - изучение учебно-методической литературы, нормативно-правовых, справочных и научных источников (включая зарубежные) по теме исследования; - самостоятельный сравнительный анализ основных концепций по изучаемой проблеме, выдвигаемых отечественными и зарубежными специалистами; - формулирование собственной – авторской – позиции параллельно с анализом методологических источников; - уточнение основных понятий, определение объекта и предмета исследования; - постановка цели и формулирование задач исследования как поэтапного достижения цели; - резюмирование предварительно полученных выводов в целях дальнейшей их проработки в курсовом проекте; - разработка рекомендаций научно-исследовательского или практического характера по решению поставленной проблемы, касающейся предмета курсового проекта; - соблюдение логики изложения материала. Курсовой проект выполняется в сроки, указанные в учебном плане. Преподаватель проводит защиту курсового проекта в соответствии с расписанием. Обучающийся совместно с руководителем: уточняет тему и основные вопросы, подлежащие изучению и исследованию; составляет план исследования; определяет

структуру работы, форму прикладного исследования, сроки выполнения работы по этапам; определяет необходимую литературу и другие материалы, в том числе статистические источники и т.п. Обучающийся обязан самостоятельно разработать план (содержание) курсового проекта и предоставить его руководителю для уточнения и корректировки. Структура курсового проекта должна способствовать раскрытию избранной темы и ее составных элементов.

Рекомендуемая структура курсового проекта:

Введение. Во введении должны быть отражены следующие элементы: значение и роль технологий взаимодействия с населением в системе управления объектами ЖКХ; актуальность выбранной темы, ее значимость; теоретическая проблема исследования; объект и предмет исследования; цели и задачи, которые ставит перед собой обучающийся; методы исследований, используемые в курсовой работе; практическая значимость темы исследования; обзор библиографии (информационных источников) по теме работы; краткое обоснование структуры работы.

Основная часть. Основная часть работы должна содержать 3 главы (теоретическая, аналитическая и проектная), разбитые на пункты; не более трех пунктов в каждой главе. Деление пунктов на подпункты нецелесообразно. Названия глав и пунктов не должны повторять название темы курсовой работы. Содержание основной (исследовательской) части определяется характером, объемом материала, поставленными задачами. В зависимости от этого автор определяет содержание глав, их последовательность. Каждая глава должна иметь предельно краткие названия, точно отражающие их содержание. Все части должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи. Каждый пункт и каждая глава логически завершаются; конец пункта содержит заключительное резюмирующее суждение, глава – ряд конкретных выводов. Текст целесообразно иллюстрировать схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т. д. В случае использования большого количества наглядных и схематических материалов, справочных материалов оформляются приложения. В конце каждой главы делаются краткие выводы.

Заключение. В заключении должны быть указаны: основные выводы, сделанные в результате исследования, наиболее значимые и раскрывающие поставленную цель и задачи курсовой работы, рекомендации по решению поставленной теоретической проблемы.

Список использованных источников. Список использованных источников должен содержать не менее 25 – 35 названий, включая нормативно-правовые акты, научные издания, учебно- методические материалы, периодические издания, в том числе электронные ресурсы. Используемые источники и литература должны быть актуальными и современными, соответствовать предмету и объекту изучения. Год издания приводимых источников – не ранее 5 лет от текущего года.

Приложения

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является экзамен; по курсовому проекту - дифференцированный зачет.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ



## 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющихся в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Борщевский, Георгий Александрович. Связи с общественностью в органах власти [Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Г. А. Борщевский. Москва: Юрайт, 2018. - 266, [1] с. ISBN 978-5-534-04736-3. Экземпляры: всего 25.	25
2.	Меликян, О. М. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебник / Меликян О. М. 5-е изд. Москва: Дашков и К, 2020. - 280 с. ISBN 978-5-394-03521-0.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229631">https://e.lanbook.com/book/229631</a>
3.	Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. 7-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 406 с. ISBN 978-5-394-04021-4.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277199">https://e.lanbook.com/book/277199</a>
4.	Королев, Л. М. Психология управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Королев Л. М. 10-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 188 с. ISBN 978-5-394-04732-9.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229691">https://e.lanbook.com/book/229691</a>
5.	Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. 9-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 524 с. ISBN 978-5-394-04325-3.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229244">https://e.lanbook.com/book/229244</a>
6.	Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учебник / Сорокина Е. Г., Вдовина М. В. 3-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 284 с. ISBN 978-5-394-03557-9.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277310">https://e.lanbook.com/book/277310</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
3.	Издательство Springer (SpringerOpen)	<a href="https://www.springeropen.com">https://www.springeropen.com</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Единый Интернет-Портал ЖКХ РМЭ	<a href="https://www.12jkh.ru/">https://www.12jkh.ru/</a>
2.	Портал ЖКХ	<a href="https://portalgkh.ru/">https://portalgkh.ru/</a>
3.	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства	<a href="https://dom.gosuslugi.ru/#!/main">https://dom.gosuslugi.ru/#!/main</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	<a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	412 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP-X2511 N (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	513 (I)	Персональный компьютер 1 в сборе PowerCool (1), Персональный компьютер в сборе PowerCool(Core i3-8100/H310/16GbDDR4/HDD 0.5Tb/23"6 AOC/кл.мышь/пач-корд 3м) (13), ПК ICL RAY S902.1 ,клавиат.,мышь.монитор ViewSonic 22" VA2232W-LED (14), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### Тесты для текущего контроля:

1. Общественно-государственная, социально-ориентированная некоммерческая система, направленная на формирование компетентности в жилищной сфере для удовлетворения жилищных потребностей и воспитание жителей понимается как...

Выберите один ответ:

1. А. технология управления ЖКХ
2. Б. жилищное просвещение населения
3. В. обучение населения
4. Г. технология взаимодействия с населением

2. Способ организации практической деятельности, совокупность приемов, процедур с использованием специальных технических, организационных, информационных средств, направленных на повышение жилищной культуры понимается как...

Выберите один ответ:

1. А.технология взаимодействия с органами власти
2. Б.технология жилищного просвещения
3. В.технология управления ЖКХ
4. Г.технология взаимодействия с населением

3.К целям жилищного просвещения **не относится...**

Выберите один ответ:

1. А.мониторинг состояния жилищно- коммунального хозяйства на территории субъектов РФ
2. Б.разработка федеральных программ поддержки сферы ЖКХ
3. В.информатизация жилищно- коммунального хозяйства РФ
4. Г.образование в жилищной сфере

4.Укажите задачи жилищного просвещения:

Выберите один или несколько ответов:

1. А.ликвидация безграмотности
2. Б.обмен опытом
3. В.организация системного финансирования
4. Г.распространение идей и ценностей, воспитание

5.Укажите основные проблемы системы жилищного просвещения:

Выберите один или несколько ответов:

1. А.не сформирован комплекс ресурсного, нормативно-правового и организационно-методического обеспечения
2. Б.содействие в реализации муниципальных программ поддержки собственников жилья
3. В.отсутствие системного финансирования
4. Г.отсутствие федеральных программ поддержки

6.К технологиям взаимодействия с населением относятся:

Выберите один или несколько ответов:

1. А.жилищный консалтинг
2. Б.гражданский контроль
3. В.жилищное диспетчирование
4. Г.технологии разрешения споров
5. Д.общественные советы

7.Каждая технология взаимодействия с населением включает:

Выберите один или несколько ответов:

1. А.календарный план-график
2. Б.планируемый бюджет
3. В.механизм реализации
4. Г.прогнозируемые результаты
5. Д.перечень необходимых организационно- технических условий

8.К технологиям жилищного просвещения **не относятся**:

Выберите один ответ:

1. А.технологии цифровизации
2. Б.технологии работы со СМИ
3. В.технологии работы с населением
4. Г.технологии взаимодействия с органами власти
5. Д.технологии, обеспечивающие развитие специализированных НКО

9.Ассоциации поддержки и защиты прав жилищных сообществ (ТСЖ, ЖСК и др.) относятся к группе технологий...

Выберите один ответ:

1. А.взаимодействия с органами власти
2. Б.развития профильных НКО
3. В.работы со СМИ
4. Г.работы с населением

10.Технология привлечения к решению тех или иных проблем деятельности широкого круга лиц для использования их творческих способностей называется:

Выберите один ответ:

1. А.фандрайзинг
2. Б.краудсорсинг
3. В.аутсорсинг
4. Г.краудфандинг

11.Технологии разрешения споров относятся к группе технологий:

Выберите один ответ:

1. А.взаимодействия с населением
2. Б.взаимодействия со СМИ
3. В.взаимодействия с органами власти
4. Г.развития специализированных НКО

12.К группе технологий взаимодействия с органами власти относится:

Выберите один ответ:

1. А.форумы жилищного просвещения
2. Б.жилищный консалтинг
3. В.гражданский контроль

13.Определите, какие технологии входят указанные группы (расставьте соответствие):

- 1) Технологии развития профильных НКО
- 2) Технологии взаимодействия с органами власти
- 3) Технологии взаимодействия с населением

А) создание региональной школы жилищного просвещения

Б) технологии информационного обеспечения и защиты общественных интересов

В) содействие в реализации муниципальных программ поддержки собственников жилья

14.Технология, позволяющая гражданам, получать комплексные знания, умения, навыки по вопросам, связанным с распоряжения недвижимым имуществом, с жилищным правом, защитой прав и законных интересов называется...

Выберите один ответ:

1. А.жилищный консалтинг
2. Б.жилищный контроль
3. В.юридический контроль
4. Г.жилищный урок

15. Работа общественного совета как технологии взаимодействия с органами власти может осуществляться в форме:

Выберите один или несколько ответов:

1. А.контроля в образовании тарифов на коммунальные услуги
2. Б.выездных заседаний на проблемные территории
3. В.совещания по проблематике жилищной сферы
4. Г.контроля за деятельностью Управляющих организаций

16.Гражданский контроль в сфере ЖКХ может распространяться на вопросы...

Выберите один или несколько ответов:

1. А.разработки норм жилищного законодательства
2. Б.разработки Программы жилищного просвещения
3. В.соблюдения соглашений о совместном содержании объектов и территорий
4. Г.утверждения нормативов потребления коммунальных услуг
5. Д.образования тарифов

17.Оценка качества проработки нормативно-правовых актов, в том числе для муниципальных

образований, учета и согласования в них интересов разных групп граждан проводится в рамках технологии...

Выберите один ответ:

1. А.гражданской экспертизы
2. Б.гражданского контроля
3. В.общественного совета
4. Г.гражданского диалога

18.Информирование горожан о разных видах форм управления жильем, о существующих управляющих компаниях, сформировавшихся с богатым опытом ТСЖ и ЖСК, а также знакомство участников рынка жилищно- коммунальных услуг происходит в рамках технологии:

Выберите один ответ:

1. А."ярмарка управления жильем"
2. Б."гражданский диалог в жилищной сфере"
3. В."диалог с властью"
4. Г."ярмарка вакансий"

19.Результатом реализации технологии работы со СМИ в рамках технологий жилищного просвещения может быть:

Выберите один или несколько ответов:

1. А.обеспечение адресной индивидуальной и групповой информационно-консультационной поддержки представителей СМИ
2. Б.взаимодействие инфраструктуры жилищного просвещения с профильными НКО
3. В.разработка информационной кампании реформы ЖКХ на региональном уровне
4. Г.организация публичного обсуждения важных для регионального сообщества проблем ЖКХ
5. Д.организация образовательно-просветительской деятельности по информационной политике и технологиям в сфере ЖКХ для СМИ

20.Медиация как технология разрешения споров предполагает...

Выберите один ответ:

1. А.примирение с участием омбудсмена
2. Б.альтернативное урегулирование без участия третьей стороны
3. В.альтернативное урегулирование с участием третьей стороны
4. Г.привлечение к урегулированию третейского судьи

**Вопросы и задания для обсуждения на практических занятиях:**

1. Назовите основные цели и задачи Федеральной целевой программы по жилищному просвещению граждан.
2. Перечислите типы технологий взаимодействия с населением в системе технологий жилищного

просвещения.

3. Назовите основные этапы коммуникационного процесса при взаимодействии компании ЖКХ с населением.
4. Дайте определение понятий «вербальные коммуникации», «шумы», «обратная связь».
5. Перечислите функции отдела по работе с населением компании ЖКХ.
6. Представьте схему иерархической структуры управления компанией ЖКХ. Покажите на ней место отдела по работе с населением.
7. Перечислите, какие преимущества имеет использование технологий интегрированных маркетинговых коммуникаций при взаимодействии компаний ЖКХ с населением? Охарактеризуйте их основные виды.
8. Выскажите своё мнение о том, всегда ли компании ЖКХ должны изучать мнение потребителей о качестве предоставляемых услуг? Обоснуйте ответ.
9. Выскажите свое мнение о том, какая информация нужна для точной и надежной оценки общественного мнения о качестве услуг компании ЖКХ? Сформулируйте рекомендации по проведению репрезентативного опроса.
10. Объясните, как заинтересованные группы населения могут влиять на компанию ЖКХ? Приведите примеры используемых технологий взаимодействия с населением из российской практики.

#### **Примеры заданий.**

##### **Задание 1**

Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Какая технология взаимодействия с населением (потребителями услуг ЖКХ) актуальна для вашей организации. Обоснуйте необходимость данной технологии.
2. Опишите возможные механизмы и методы реализации данной технологии на примере вашей организации.
3. Опишите необходимые организационно-технические условия, обеспечивающие эффективное применение данной технологии в вашей организации.
4. В каком направлении следует развивать данную технологию взаимодействия с населением (потребителями услуг ЖКХ) и каковы прогнозируемые результаты применения технологии?

##### **Задание 2**

- 1) Опишите, каким образом на предприятии (в учреждении) организована работа с потребителями услуг ЖКХ (или с населением); есть ли специальное структурное подразделение по работе с потребителями, либо должностные лица, наделенные данными полномочиями; как это отражено в организационной структуре управления.
- 2) Проведите анализ функций, выполняемых подразделением по работе с потребителями (по взаимодействию с населением).
- 3) Исследуйте нормативно-правовые основы взаимодействия с потребителями услуг ЖКХ.
- 4) Опишите порядок взаимодействия с населением (потребителями). Укажите, разработаны ли в организации стандарты обслуживания потребителей (населения), какие регламенты работы приняты и т.д.



### Задание 3.

Постройте систему целей в области взаимодействия субъекта ЖКХ с населением и задач, направленных на их достижение.

*Методические указания для выполнения задания:* Цель – это понимание конечного результата действий. И чем подробнее представлен этот результат, тем лучше можно достичь цель. Правильно описать цели помогает технология SMART. SMART – это метод описания цели, включающий в себя: конкретность, измеримость, достижимость, важность и определённость по срокам. Аббревиатура из английских букв SMART (расшифровка ниже) ставит каждой букве в соответствие одно из требований оценки цели:

S – Specific - Конкретность и ясность. Цель по системе SMART должна быть ясной, актуальной и имеющей отношение к делу, сфере, учитывать специфику деятельности. Следует задать вопросы: что именно мы хотим достичь/улучшить/изменить?

M – Measurable - Измеримость. Здесь нужно использовать числовое определение, количество в абсолютном или процентном виде. Следует задать вопросы: Какие результаты покажут завершение цели? Сколько и чего мы хотим приобрести? Какие факты подтвердят, что цель по SMART оказалась достигнута?

A – Achievable - Достижимость. Заявленные в подходе SMART цели должны быть одновременно и достижимы, и достаточно амбициозны. Нельзя забывать про имеющиеся ресурсы, а то их может попросту не хватить на достижение цели. Вопросы: Возможно ли достичь эту цель по SMART? Не слишком ли она сложная или лёгкая? Что может помешать? Что – помочь?

R – Relevant - Согласованность, важность. Цель должна быть согласована с основными целями компании, с планами. Действия цели по методу SMART должны помогать выполнению главной миссии предприятия. Важна также согласованность по ресурсам и сотрудникам. Вопросы: Для чего нужен этот результат? Это делается для того, чтобы что? Соответствует ли эта цель стратегическим целям и миссии компании? Как сочетается и не противоречит ли эта цель другим задачам?

T – Time bound - Определённость по срокам. Должен быть установлен конечный срок для промежуточных и для конечных итогов, по истечению которого будет ясно, насколько компания близка к запланированному. Вопросы: Сколько времени нужно для того, чтобы получить результат? В какие сроки? Когда должен быть получен запланированный результат?

Пример использования технологии постановки SMART. Цель: “Внедрить CRM-систему “Клиенты” в отдел по работе с потребителями к 20 апреля 2020 г. для автоматизации процессов и контроля.” Проверяем данную цель по критериям постановки цели: S (specific) – CRM система определена. M (measurable) – сотрудники вносят потребителей и план работы с потребителями в CRM. A (achievable) – в феврале обучение, в марте перенос данных, в апреле аттестация персонала. R (relevant) – для автоматизации, аналитики и контроля. T (time bound) – срок установлен.

Пример целей, формулирование которых является неправильным: Ознакомиться с материалами по статье; Обеспечить конкурентные преимущества на рынке; Развить понимание сотрудниками общих целей компании; Повысить эффективность подразделений к Новому Году; Сделать сайт компании; Изменить отношение подчинённых к работе; Улучшить качество обслуживания потребителей. Эти формулировки цели не отвечают ни одному из критериев SMART.

Алгоритм технологии SMART:

Шаг 1. Что нужно улучшить? Тщательно анализируется текущая ситуация: что компания имеет на данный момент? Какой именно аспект ее деятельности не устраивает по имеющимся результатам? Это критерий Specific - Конкретность и ясность

Шаг 2. Для чего это нужно? Для чего это нужно? Это нужно для компании, или для каких-то сотрудников, посторонних лиц? Например, усилить репутацию компании – для чего? чтобы “удержать клиентов”. Это критерий Relevant – Согласованность.

Шаг 3. Сколько нужно? Необходимо определить в цифрах, сколько нужно того, чего хотим. Это одновременно два критерия и Измеримость (Measurable), и Достижимость (Achievable), потому что тут вопросы будут чередоваться.

Шаг 4. Есть ли необходимые ресурсы? Таким образом, выходим на понимание достижения цели в рамках составляющей буквы R (Relevant), то есть, согласованность по ресурсам. Что есть сейчас, и что может понадобиться ещё.

Шаг 5. В какой срок? Нужно поставить разумные сроки. Это могут быть долгосрочные цели, на несколько лет, или те, которые будут выполнены уже к концу текущего месяца. Главное – чтобы дедлайн был установлен.

На следующем этапе необходимо перейти от цели к задачам. Для этого можно использовать прием декомпозиции цели (методика построения «Дерева целей»).

Дерево целей – это графическая схема, где все цели – стратегические, тактические и оперативные выстроены по уровням.

1. Вершина – стратегическая (генеральная) цель организации, которая сформулирована на основе Миссии. Стратегическая цель объёмна, велика, грандиозна. Её не достичь в несколько шагов. Она требует больших усилий и ресурсов – материальных и временных. Стратегическая цель одна. Является долгосрочной: ставится на 5-15 лет.

2. Тактические цели помогают реализовать стратегическую цель. Их обычно бывает 3-4. Большее число тактических установок вносит хаос в систему. Тактические цели ставятся на 1-3 года.

3. Оперативные цели показывают, как реализовать тактические цели предприятия. Число уровней зависит от сложности тактических целей. Это краткосрочные цели: ставятся на 1-6 месяцев.

4. Подцели и задачи - это конкретные действия, которые нужно выполнить, чтобы реализовать оперативные цели.

## Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Экзаменационные вопросы:

5. Задачи государственной социальной политики в области ЖКХ.
6. Место и роль технологий взаимодействия с населением в системе технологий жилищного просвещения.
7. Модели поведения потребителей услуг ЖКХ.
8. Содержание комплекса маркетинговых коммуникаций компании ЖКХ.
9. Организация работы по информированию населения о текущей и перспективной работе компании ЖКХ: цели, задачи, основные направления и технологии.
10. Технологии формирования психологического климата лояльности, поддержки и доверия населения.
11. Организация работы по проведению общих собраний собственников помещений. Методы оповещения жильцов перед собраниями.

12. Подготовка выступлений представителей предприятий ЖКХ перед населением, подбор основных вопросов, волнующих население.
13. Ежегодный финансовый отчет как инструмент управления групповыми настроениями и ожиданиями собственников жилья.
14. Действия представителей компаний ЖКХ и лица, ведущего собрание, в критических моментах, техника принятия решений на месте. Способы противодействия центрам возмущения.
15. Речевой имидж, мастерство спора, технологии убеждения.
16. Социально-психологические аспекты построения системы взаимодействия с населением в соответствии с требованиями ЖК РФ.
17. Технологии работы с претензиями населения.
18. Организация приема населения: создание эмоционального и психологического комфорта.
19. Правила ведения деловой беседы: психологический настрой на собеседника; активное слушание; уклонение от провокационных вопросов; аргументация и возражения.
20. Конфликтные ситуации: приемы снятия эмоционального напряжения в разговоре; правила бесконфликтного общения.
21. Тактика поведения в конфликте.
22. Способы прогнозирования и предупреждения конфликтов; технология разрешения конфликтов.
23. Профилактика конфликта и способы снятия стресса.
24. Технологии повышения престижа компании ЖКХ. Создание и поддержание имиджа компании через маркетинг, рекламу, связи с общественностью, деловую коммуникацию.
25. Формирование делового имиджа руководителя компании ЖКХ. Психологические аспекты имиджа.
26. Создание системы влияния на групповые настроения и ожидания населения через лидеров мнения.
27. Технологии изучения общественного мнения о работе компании ЖКХ. Этапы процесса исследований.
28. Методы количественных и качественных исследований общественного мнения.
29. Репрезентативные опросы, их проведение и обработка результатов исследования.