



**Принято:**

Ученым советом ФГБОУ ВО

Протокол № 4 от «26» октября 2021 г.

Утверждаю:

Ректор



А.А. Федулин

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

основной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.01 Сервис*

направленность (профиль): *Сервис жилой и коммерческой недвижимости*

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: *2022*

**Разработчики:**

| должность                              | подпись | ученая степень и звание, ФИО     |
|----------------------------------------|---------|----------------------------------|
| <i>Доцент Высшей школы<br/>сервиса</i> |         | <i>доцент<br/>Филимонов С.Л.</i> |

**ФОС ГИА согласован и одобрен директором ООП:**

| должность                                | подпись | ученая степень и звание, ФИО           |
|------------------------------------------|---------|----------------------------------------|
| <i>Директор Высшей школы<br/>сервиса</i> |         | <i>к.т.н., доцент<br/>Сумзина Л.В.</i> |

**ФОС ГИА утвержден Ученым советом Высшей школы:**

| наименование структурного подразделения | номер и дата протокола          |
|-----------------------------------------|---------------------------------|
| <i>Высшая школа сервиса</i>             | <i>№4 от 13 октября 2021 г.</i> |



## Содержание

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы.....                      | 3  |
| 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....                                               | 25 |
| 3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы. .... | 30 |
| 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.....                        | 33 |

## 1. Перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы

| Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Содержание компетенции, индикатора достижения компетенции                               |                                                                                                                 |                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | знания                                                                                  | умения                                                                                                          | навыки                                                                                                                                                  |
| <b>Универсальные компетенции (УК)</b>                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |                                                                                                                 |                                                                                                                                                         |
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач                                             | УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи<br>УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов<br>УК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте      | Знать важнейшие мировоззренческие взгляды на моральные и ценностные жизненные ориентиры | Уметь видеть мировоззренческий срез своей профессиональной деятельности                                         | Владеть философской методологией при решении бытовых задач, обладать навыками в принятии решений морального, мировоззренческого и ценностного характера |
| УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта<br>УК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы<br>УК-2.3. Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач | Круг задач в рамках поставленной цели                                                   | Выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | Правовыми нормами и правильно их применять исходя из имеющихся ресурсов и ограничений                                                                   |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и                                                                                                                          | УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Правила и законы делового общения; стратегии и тактики                                  | Эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и                                                 | Профессиональной речью/навыками квалифицированного устного                                                                                              |



|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| реализовывать свою роль в команде                                                                                                                       | УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат<br>УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата                                                                                                                                                                                              | речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы; характерные особенности национального делового общения представителей разных культур;                                                               | достигать намеченной коммуникативной цели;<br>-системно анализировать конфликтную ситуацию<br>- снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника<br>-принимать и выполнять командные роли<br>В полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы                                                                  | выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление).                                                                            |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия<br>УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах<br>УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции | Основные фонетические, лексико- грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; основные различия письменной и устной речи, традиции стран изучаемого языка, правила речевого этикета. | Воспринимать звуковой текст и выделять ключевую информацию; понимать диалогическую и монологическую речь в сфере бытовой и профессиональной коммуникации<br>комментировать прослушанное, выражая собственные суждения<br>выделять тематику и проблематику текста; вести диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных и относительно простых лексико-грамматических средств в основных коммуникативных | Различными видами речевой деятельности и общаться в бытовых и профессионально-деловых ситуациях; грамматическими навыками, обеспечивающими коммуникацию общего характера без искажения смысла при письменном и устном общении, навыками ведения переписки на иностранном языке; работы с отраслевыми словарями и справочниками, с Интернет-ресурсами. |



|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                     | ситуациях неофициального и официального общения                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах                     | <p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p> <p>УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного поведения при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p> | <p>Главные этапы и закономерности и движущие силы, основные события отечественной и всеобщей истории, особенности национальных традиций; место человека в историческом процессе</p> | <p>Определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления;</p> <p>соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций</p> | <p>Навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме;</p> <p>навыками бережного отношения к культурному наследию и человеку; анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума.</p> |
| УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <p>УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>УК-6.2. Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные периоды с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения</p> <p>УК-6.3. Определяет приоритеты собственной деятельности, личного развития и профессионального роста</p>                                                                                                  | <p>Основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>                                     | <p>Применять основы управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>                                                                                                                                                                                                 | <p>Навыками применения основ управления своим временем, выстраивания и реализации траектории саморазвития на основе.</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для                                                                       | <p>УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Основы физической культуры и здорового образа жизни</p>                                                                                                                          | <p>Применять методику обучения двигательным действиям и развития физических качеств на</p>                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования,</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                            |                                                                                                 |                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности                                                                                                                                                                                                                               | соблюдает нормы здорового образа жизни<br>УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности<br>УК-7.3. Соблюдает нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности                                                                                       |                                                                                                                                            | практике                                                                                        | ценностями физической культуры личности для успешной социально-культурной и профессиональной деятельности |
| УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания<br>УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности<br>УК-8.3. Готов выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте                                                                                                | Поражающие факторы чрезвычайных ситуаций, их влияние на человека, здания и сооружения, технику, инфраструктуру региона и экономику в целом | Выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности  | Базовыми способами и технологиями защиты в чрезвычайных ситуациях; способами оказания первой помощи       |
| УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности                                                                                                                                                                                               | УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике<br>УК-9.2. Применяет методы экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей<br>УК-9.3. Использует финансовые инструменты для управления финансами, контролирует возможные экономические и финансовые риски | Основы экономических знаний<br>Основы предпринимательской деятельности<br>Основы принятия экономических решений                            | Применять на практике обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | Навыками принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности               |
| УК-10. Способен формировать нетерпимое                                                                                                                                                                                                                                                           | УК-10.1. Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Основы антикоррупционной                                                                                                                   | Формировать нетерпимое отношение к                                                              | Правовыми нормами противодействия коррупции                                                               |

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| отношение к коррупционному поведению                                                                    | коррупцией в различных областях жизнедеятельности, а также способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней<br>УК-10.2. Выявляет и дает оценку коррупционному поведению, содействует его пресечению<br>УК-10.3. Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции | деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | коррупционной составляющей                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                          |
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации                                                                                                                                                                                                        | Современное состояние, особенности функционирования отдельных видов информационных технологий и их применения в сфере сервиса, современное состояние и направления развития средств коммуникаций, прикладное программное обеспечение в сфере сервиса, особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной деятельности; основы клиентоориентированных технологий | Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в профессиональной деятельности; оценивать рынок программного обеспечения, используемого в сфере сервиса, работать с программными продуктами, используемыми в профессиональной сфере | Навыками определения запроса на использование технологических новаций в сервисной деятельности; навыками подбора рациональных и современных подходов к проектированию сервисной деятельности организации |
|                                                                                                         | ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации                                                                                                                                                                                            | Особенности технологических новаций и специализированных программных продуктов сервисной                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Осуществлять поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность, в т.ч. GRM-систем профессиональной                                                                                                                                                 | Навыками анализа, поиска и отбора технологических новаций; навыками работы в локальных и глобальных компьютерных сетях,                                                                                  |



|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 | деятельности; основы клиентоориентированных технологий; информационно-коммуникационные технологии сбора, анализа и обработки информации                                                                                                                           | деятельности; внедрять информационные и коммуникационные технологии в процесс продвижения социальнокультурного продукта                                                                                                     | использования в профессиональной деятельности сетевых средств поиска и обмена информацией                                                                                                                     |
|                                                                                  | ОПК-1.3. Применяет технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации                                                                                                                           | Основные программные продукты для сферы сервиса, технологические процессы предоставления услуг сервисной деятельности, технологическую документацию и информационные ресурсы, потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса | Использовать информационно-коммуникационные технологии в процессе сбора, анализа и обработки информации, организовывать автоматизацию производства, электронный документооборот и финансовую отчетность предприятий сервиса | Навыками применения информационно-коммуникационных технологий, использования презентационных, коммуникационных, и других групп оргтехники в работе предприятия сферы                                          |
| ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности                                                                | Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса                                                                                                                                                                                   | Формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса                                                                                         | Навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса                                                                                               |
|                                                                                  | ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности | Сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или                                                                                         | Осуществлять планирование, организацию, мотивацию и координацию деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса и/или сервисной деятельности.                                                            | Методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности. |

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                | осуществления сервисной деятельности.                                                                                          |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                          | ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности | Принципы, формы и методы контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности                                | Использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности | Навыками осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности                                                            |
| ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.                                                                              | Сущность, понятие и методы оценки качества оказания услуг на основе использования клиентоориентированных технологий.           | Применять современные методы оценки качества оказания услуг с учетом клиентоориентированных технологий.                           | Навыками оценки качества оказания услуг на основе клиентоориентированных технологий.                                                                     |
|                                                                                                                          | ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами                                        | Основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания услуг на основе международных и национальных стандартов. | Применять международные и национальные стандарты в целях обеспечения качества процессов оказания услуг сервисной организации.     | Навыками оценки качества процессов обслуживания и разработки рекомендаций по его приведению в соответствии с международными и национальными стандартами. |
|                                                                                                                          | ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством                                                                                                     | Основные принципы, формы и методы функционирования системы обеспечения заявленного уровня качества услуг                       | Использовать методы управления качеством в целях обеспечения необходимого уровня функционирования процессов обслуживания          | Навыками работы с документационным обеспечением системы управления качеством услуг                                                                       |
| ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и                                                | ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов                                                                             | Сущность, принципы и методы проведения маркетинговых исследований в соответствии с целями и                                    | Определять цели и задачи маркетинговых исследований, выбирать формы и методы проведения исследований                              | Навыками разработки плана маркетинговых исследований и методами проведения анализа потребителей и конкурентов в целях осуществления                      |



|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                          |                                                                                                                   |                                                                                                              |                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| продвижение сервисных продуктов                                                                                                                                 |                                                                                                                                          | задачами маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг                                                       | исходя из особенностей деятельности предприятий сферы услуг и функционирования рынка                         | сервисной деятельности предприятия                                                                                            |
|                                                                                                                                                                 | ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий.                       | Основные принципы, формы и методы продвижения и продажи услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий | Использовать традиционные и современные электронные способы продвижения и продажи сервисных продуктов        | Навыками организации процесса продвижения и продажи сервисных продуктов с помощью традиционных и интернет-технологий          |
|                                                                                                                                                                 | ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг                                                           | Сущность и содержание деятельности по формированию каналов сбыта сервисных продуктов и услуг                      | Применять основные методы анализа, планирования и контроля деятельности по сбыту сервисных продуктов и услуг | Навыками определения необходимых каналов сбыта сервисных продуктов и услуг исходя из особенностей деятельности организации    |
| ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса.                                | Основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности                              | Рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности сервисного предприятия                         | Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности сервисного предприятия |
|                                                                                                                                                                 | ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения                                                                      | Показатели оценки экономического состояния предприятия, влияющие на принятие управленческих решений               | Оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения                            | Инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений                                     |
|                                                                                                                                                                 | ОПК-5.3. Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия                                                     | Принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия                           | Рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия              | Навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия                      |
| ОПК-6. Способен применять в профессиональной                                                                                                                    | ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере | Нормативно-правовое и документационное обеспечение сервисной деятельности организации                             | Применять нормативные акты и правовую документацию в сфере услуг                                             | Навыками поиска информации в основных правовых системах                                                                       |

|  |                                                                                                                                                                    |                       |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | <p>СМК<br/>РГУТИС</p> |
|  |                                                                                                                                                                    | <p>Лист 11 из 20</p>  |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>                                                                                                                                        | <p>ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p>                           | <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p>                             | <p>Подбирать законодательные акты Российской Федерации в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации</p> | <p>Навыками использования законодательных актов Российской Федерации в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации</p> |
|                                                                                                                                                                                                      | <p>ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>                          | <p>Нормативные требования ведения документооборота в сервисной деятельности организации</p>     | <p>Применять нормативные требования при осуществлении документооборота в сервисной деятельности организации</p>                  | <p>Навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>                                                            |
| <p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> | <p>ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности</p> | <p>Требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности</p> | <p>Соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности</p>                                        | <p>Информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности</p>                                                        |
|                                                                                                                                                                                                      | <p>ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности</p> | <p>Нормативно- правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности</p>              | <p>Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности</p>                                      | <p>Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности</p>                                   |
| <p>ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>                                              | <p>ОПК-8.1. Понимает основные принципы работы современных информационных технологий</p>                          | <p>Основы информатики и принципы работы современных информационных технологий</p>               | <p>Использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности</p>                        | <p>Навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность</p>                 |
|                                                                                                                                                                                                      | <p>ОПК-8.2. Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности</p> | <p>Технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>          | <p>Использовать основные компьютерные программы в профессиональной деятельности</p>                                              | <p>Навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности</p>                            |
| <p><b>Профессиональные компетенции (ПК)</b></p>                                                                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                |
| <p>ПК-1. Способен к разработке и</p>                                                                                                                                                                 | <p>ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>                              | <p>Современные клиентоориентированные технологии в сервисной</p>                                | <p>Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии</p>                                                   | <p>Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в</p>                                                         |



|                                                                                     |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя      |                                                                                       | деятельности                                                                                                                                                                                                                                   | с особенностями сервисной деятельности организации                                                                                                                                                                                                                                         | ходе применения клиентоориентированных технологий                                                                                                                                                                  |
|                                                                                     | ПК-1.2. Осуществляет разработку системы клиентских отношений                          | Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки                                                                                                                                       | Применять методы разработки системы клиентских отношений                                                                                                                                                                                                                                   | Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений                                                                                                                             |
|                                                                                     | ПК-1.3. Оценивает возможность совершенствования системы клиентских отношений          | Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений                                                                                                                                                                     | Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений                                                                                                                                                                                              | Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений                                                                                                                                 |
| ПК-2. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса | ПК-2.1. Демонстрирует теоретические знания и практические приемы управления проектами | Основные принципы и методы организации, планирования и управления проектами; терминологию и основные нормы, и стандарты, регулирующие деятельность организаций в области планирования и управления проектами; порядок разработки сметы проекта | Организовать процесс сервиса и выполнять проекты; проектировать процессы предоставления услуг сервисного предприятия; осуществить системное планирование проекта на всех фазах его жизненного цикла; рассчитать график проекта с помощью инструментов календарного и сетевого планирования | Навыками командной работы в проектах; выбора ресурсов и средств проекта с учетом требований потребителя; методами планирования проектов; инструментарием бюджетирования проектов на различных этапах их реализации |
|                                                                                     | ПК-2.2. Применяет методы управления проектами                                         | Методы и средства управления проектами; принципы разработки концепции и целей проекта; процедуру структуризации проекта                                                                                                                        | Управлять взаимодействиями в проекте; обеспечить эффективный контроль и регулирование, а также управление изменениями; использовать программные продукты для целей                                                                                                                         | Техникой самостоятельного управления несложными проектами                                                                                                                                                          |

|                                                            |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                         | управления проектами                                                                                                              |                                                                                                                                                                                      |
|                                                            | ПК-2.3. Осуществляет организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса | Процедуру подготовки и заключения контрактов, организации оптимальной процедуры закупок и поставок; принципы управления рисками проекта; методики управления временем и стоимостью проекта; методы контроля за ходом реализации проекта | Применять полученные в процессе обучения знания в практической деятельности по планированию и организации проектов в организациях | Навыками командной работы; способами анализа и расчетов проектных рисков, возникающих на разных стадиях проекта; методами контроля за ходом реализации проектов                      |
| ПК-3. Способен проектировать процессы предоставления услуг | ПК-3.1. Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия                                            | Способы оценки соответствия качества предоставления услуг существующим регламентам и стандартам                                                                                                                                         | Владеть стратегическими и тактическими методами оценки результата деятельности управляющей организации                            | Формирование системы процессов, регламентов и стандартов управляющей организации                                                                                                     |
|                                                            | ПК-3.2. Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия                                             | Методы анализа эффективности системы контроля деятельности подразделений управляющей организации                                                                                                                                        | Осуществлять планирование и организацию деятельности подразделений управляющей организации                                        | Осуществляет контроль, оценку и необходимую корректировку деятельности всех подразделений управляющей организации                                                                    |
|                                                            | ПК-3.3. Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг                                       | Основы проектирования организации, планирования и контроля деятельности по управлению объектов недвижимости                                                                                                                             | Владеть методикой создания системы контроля деятельности подразделений сервисного предприятия                                     | Организация контроля исполнения подразделениями принятых решений; Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг |



|                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-4. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.  | ПК-4.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.                                  | Основы инновационной теории                                                                                                                     | Использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания сервиса                                        | Участие в разработке инновационных формам управления                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                          | ПК-4.2. Использует информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. | Особенности инновационной деятельности на предприятиях сервиса, а также специфику инновационных проектов в России и за рубежом                  | Внедрять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов                                                                | Навыками использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений на предприятиях сервиса |
|                                                                                                          | ПК-4.3. Осуществляет применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.                                                                               | Место и роль управления инновациями в общей системе управления предприятиями сервиса, роль и значение инноваций в малом бизнесе, их особенности | Применять современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг в сфере сервиса                                                                                             | Навыками участия в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности                                                                                                                          |
| ПК-5. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности | ПК-5.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение.                                                                   | Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации   | Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в | Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения                                                                                                                                              |



|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | целом                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                 | ПК-5.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания                                                     | Принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования системы сервисного обслуживания                                                                                                                                                                                                                                                     | Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания                                                                                                    | Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                 | ПК-5.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.                                                             | Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений                                                                                                                                                    | Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с клиентами                                                                                                                                                                                                        |
| ПК-6. Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры | ПК-6.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ | Нормативно-техническую документацию всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующую требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; правила охраны труда при проведении контроля эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности | Разрабатывать организационные и технические мероприятия; вести учет использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов; составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы | Навыками контроля надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; соответствия использования зданий целям назначения; своевременного выполнения установленного объема ремонтно-строительных работ, качества, соблюдения строительных норм, технических условий и технологии производства работ |



|                                                                    |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | ПК-6.2. Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил                    | Основные положения правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда; состав технической документации; условия и порядок переоборудования жилых и нежилых помещений; основные положения Федерального закона «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; структуру национальных стандартов «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами» | Реализовывать единую и эффективную систему управления и содержания многоквартирных домов, обеспечивающую их нормативное техническое состояние, безопасную эксплуатацию комфортные условия проживания, а также выполнять требования, установленные в технических регламентах, санитарно-эпидемиологических правилах и в Жилищном кодексе | Навыками организации контроля соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил; разрабатывать мероприятия, направленные усиление противопожарной защиты предупреждение пожаров |
|                                                                    | ПК-6.3. Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры | Обязательные виды деятельности, регламентирующие управление объектами жилой и коммерческой недвижимости; оценивать эффективность управления объектами недвижимости; классифицировать виды объектов недвижимости                                                                                                                                                                               | Определять обязательные виды деятельности, регламентирующие управление объектами жилой и коммерческой недвижимости; оценивать эффективность управления объектами недвижимости; классифицировать виды объектов недвижимости.                                                                                                             | Навыками сбора и обобщения требований законодательства в части осуществляемого вида деятельности; навыками оформления документов по переустройству, перепланировке жилых помещений.                                   |
| ПК-7. Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение | ПК-7.1. Оценивает обеспечение трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения                           | Методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы                                                                                                                                                                                                                                                                      | Навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ;                                                                                                                              |



|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом |                                                                                                                                                                            | организации на основе CRM-систем;                                                                                                                   | подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях                                                                                                                                                                                                                                                                     | эффективной коммуникации с подчиненными, обеспечивающие их лояльность к организации и мотивирующие на достижение поставленных целей                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                   | ПК-7.2. Организует мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями | Управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов | Организовывать мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями                                                                                                                                                                                        | Навыками документального оформления результатов проверки качества и своевременности оказания услуг, выполнения работ и предоставления коммунальных ресурсов; согласования и заключение договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, арендаторами, собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме |
|                                                                                   | ПК-7.3. Выполняет управление процессами организации оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов      | Правила производства работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома; правила предоставления коммунальных ресурсов             | Выбирать оптимальные формы коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов и технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем; разрабатывать варианты решений по корректировке взаиморасчетов с подрядными | Навыками ведения пообъектного учета расходов на содержание, текущий и капитальный ремонт общего имущества и на оплату коммунальных ресурсов; навыками подготовки документов для составления проектов договоров с собственниками и пользователями помещений, подрядными и ресурсоснабжающими организациями                        |

|                                                                                                                    |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                    |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | организациями, ресурсоснабжающими организациями, оценивать последствия их реализации                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                    | ПК-7.4. Составляет акты осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры                                                   | Законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие требования к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации | Составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы                                                                                                                                                                                                                             | Навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ПК-8. Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома | ПК-8.1. Разрабатывает планы и графики проведения работ по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома | Нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие планирование работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; технологию и организацию работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома;                    | Готовить отчеты о состоянии материальных ресурсов и потребностей в их пополнении (возмещении) для технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; анализировать выполнение плана деятельности подразделения по эксплуатации и обслуживанию общего имущества; оценивать результаты исполнения | Навыками оценки текущего состояния общего имущества многоквартирного дома; разработки планов проведения комплекса работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; планирования расходов ресурсов для выполнения планов структурного подразделения; организации подготовки документов для заключения договоров по технической |



|  |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                                                  | требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации; основы технико-экономического и оперативно-производственного планирования                                                            | договоров подрядными и ресурсоснабжающими организациями по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома                         | эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | ПК-8.2. Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме                      | Технологию и организацию работ по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности многоквартирного дома; методы повышения энергоэффективности многоквартирных домов | Анализировать информацию о способах обеспечения безопасных условий проживания; обеспечивать выполнение санитарных норм и правил проживания в многоквартирном доме | Навыками подготовки и реализации комплекса работ (мероприятий) по обеспечению безопасных условий проживания в многоквартирном доме; разработки и выполнения мероприятий по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия жильцов многоквартирного дома; разработки мероприятий по повышению энергоэффективности многоквартирного дома; разработки и выполнения мероприятий по улучшению благоустройства многоквартирного дома |
|  | ПК-8.3. Координирует действия между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома | Принципы, методы, инструменты, технологии взаимодействия с собственниками, государственными и муниципальными                                                                                                        | Прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры,               | Навыками обеспечения собственников помещений информацией, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома; организации                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                          | органами власти и управления, партнерами по реализации программ технической эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома; принципы, закономерности, особенности ведения переговоров. Виды деловой переписки; содержание и взаимосвязь факторов внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья) | консультации; анализировать и планировать деятельность; работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности                                                      | взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома |
| ПК-9. Способен обеспечивать подготовку к ремонту общего имущества многоквартирного дома на основе знания теоретических основ рабочих процессов и конструкции инженерных систем и оборудования | ПК-9.1. Производит оценку физического износа конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования инженерных систем и оборудования | Методы проведения экспертизы и (или) диагностики конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования                                                                                                                                                                                                                                                                   | Формировать план предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов с оценкой физического износа конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования | Навыками осуществления процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                               | ПК-9.2. Осуществляет контроль технического состояния конструктивных элементов,                                                           | Нормативно-техническую документацию всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующую требования к                                                                                                                                                                                                                                                              | Разрабатывать организационные и технические мероприятия по контролю технического состояния конструктивных элементов, инженерных                                               | Навыками контроля надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры;                                                                                                                                   |



|                                                                                                             |                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             |                                                                                                                     | содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры                                                                        | систем и оборудования; вести учет использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов                                         | соответствия использования зданий целям назначения; своевременного выполнения установленного объема ремонтно-строительных работ, формировать все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы |
|                                                                                                             | ПК-9.3. Разрабатывает перечень работ по ремонту общего имущества многоквартирного дома                              | Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации; порядок формирования о стоимости работ (услуг) управляющей организации | Определять состав, сроки и периодичность ремонтных работ общего имущества многоквартирного дома                                      | Навыками подготовки и размещения информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации и в системе ГИС ЖКХ                                                                            |
| ПК-10 - Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности | ПК-10.1. Определяет потребность в энергосберегающих и энергоэффективных технологиях в профессиональной деятельности | Методы повышения энергоэффективности многоквартирных домов                                                                                               | Выполнять поиск разработок мероприятий по повышению энергоэффективности многоквартирного дома;                                       | Участвовать в разработке инновационных проектов по повышению энергоэффективности и внедрению ресурсосберегающих технологий сервиса                                                                                                 |
|                                                                                                             | ПК-10.2. Анализирует и оценивает предполагаемый эффект от внедрения энергосберегающих технологий                    | Нормативно-правовые и научно-технические аспекты в области энергосбережения при оценке состояния энергетического хозяйства объектов ЖКХ                  | Формировать законченное представление о принятых решениях и полученных результатах в виде отчета о проведении энергетического аудита | Навыками составления и расчета энергетического баланса объектов ЖКХ, его потенциала в области энергосбережения и показателей эффективности потребления энергии                                                                     |



|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  | ПК-10.3. Организует внедрение современного энергосберегающего оборудования и технологий с целью повышения энергоэффективности объектов жилой и коммерческой недвижимости | Подбирать современное энергосберегающее оборудование и технологии с учетом специфики профессиональной деятельности                                         | Оценивать экономию энергетических ресурсов за счет проведения энергосберегающих мероприятий                                                                                 | Владение навыками определения потенциала энергосбережения и показателей эффективности потребления энергии в области объектов ЖКХ                             |
| ПК-11 - Способен принимать участие в проведении экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования | ПК-11.1. Оценивает факторы, снижающие эксплуатационные свойства объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования                                                  | Методы оценки эксплуатационных свойств объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования гостиничного комплекса                                      | Владеть стратегическими и тактическими методами анализа факторов, снижающих эксплуатационные свойства объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования               | Планирование проведения экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования                                                     |
|                                                                                                                                  | ПК-11.2. Осуществляет контроль проведения экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования                                               | Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Специализированные программы, используемые при проведении экспертизы и диагностики | Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности проведения экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования             | Методы проведения экспертизы объектов и процессы определения работоспособности инженерных систем и оборудования                                              |
|                                                                                                                                  | ПК-11.3. Анализирует результаты проведения экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования                                              | Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность экспертных организаций в области ЖКХ                                                      | Анализировать проблемы в функционировании объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем | Определение форм и методов контроля экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования<br>Выявление проблем в системе контроля |
|                                                                                                                                  | ПК-11.4. Формирует план устранения неисправностей, выявленных в ходе экспертизы и диагностики                                                                            | Порядок и периодичность планово-предупредительного и профилактического ремонта                                                                             | Оценивать функциональные возможности и планировать устранение неисправностей                                                                                                | Организация работ по устранению неполадок, отказов оборудования и ремонту систем                                                                             |

|                                                                           |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-12 - Способен к управлению объектами жилой и коммерческой недвижимости | ПК-12.1. Использует технологии, методы организации и управления объектами жилой и коммерческой недвижимости                                                   | Основные принципы и методы организации, планирования и управления объектами жилой и коммерческой недвижимости;<br><br>терминологию и основные нормы, и стандарты, регулирующие управленческую деятельность организаций в области объектами жилой и коммерческой недвижимости; порядок разработки сметы | Организовать процесс сервиса и выполнять функции управления; проектировать процессы предоставления услуг; рассчитать график реализации услуг управления объектами жилой и коммерческой недвижимости с помощью инструментов календарного и сетевого планирования | Навыками командной работы; выбора ресурсов и средств с учетом требований собственников; методами планирования; инструментарием бюджетирования управления объектами жилой и коммерческой недвижимости на различных этапах его реализации |
|                                                                           | ПК-12.2. Осуществляет контроль за соблюдением обязательных требований по управлению жилой и коммерческой недвижимости                                         | Методы и средства контроля; принципы разработки концепции контроля при управлении объектами жилой и коммерческой недвижимости                                                                                                                                                                          | Управлять взаимодействиями при выполнении обязательных требований; обеспечить эффективный контроль и регулирование при управлении объектами жилой и коммерческой недвижимости                                                                                   | Техникой самостоятельного контроля за соблюдением обязательных требований по управлению жилой и коммерческой недвижимости                                                                                                               |
|                                                                           | ПК-12.3. Разрабатывает этапы процесса предоставления услуг жилой и коммерческой недвижимостью на основе новейших информационных и коммуникационных технологий | Процедуру подготовки и заключения контрактов, организацию внедрения новейших информационных и коммуникационных технологий; принципы управления рисками; методики управления временем                                                                                                                   | Применять полученные в процессе обучения знания в практической деятельности по разработке этапов процесса предоставления услуг жилой и коммерческой недвижимости                                                                                                | Способами анализа и расчетов новейших информационных и коммуникационных технологий, для качественного управления жилой и коммерческой недвижимостью                                                                                     |



|                                                                                                                            |                                                                                                                                             |                                                                                                                |                                                                                                                           |                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-13 - Способен к проведению работ по сервису инженерных систем и оборудования объектов жилой и коммерческой недвижимости | ПК-13.1. Составляет планы и графики выполнения работ по сервису инженерных систем и оборудования объектов жилой и коммерческой недвижимости | Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность управляющих организаций                       | Формировать план предстоящих работ по сервису инженерных систем и оборудования объектов жилой и коммерческой недвижимости | Владеет методами составления плана и графиков выполнения работ по сервису инженерных систем и оборудования          |
|                                                                                                                            | ПК-13.2. Разрабатывает мероприятия по инженерной диагностике технического состояния и режима функционирования инженерных систем объекта     | Методы проведения работ по сервису инженерных систем и оборудования объектов жилой и коммерческой недвижимости | Проводить работы по сервису инженерных систем и оборудования объектов жилой и коммерческой недвижимости                   | Навыками по проведению работ по сервису инженерных систем и оборудования объектов жилой и коммерческой недвижимости |
|                                                                                                                            | ПК-13.3. Осуществляет оценку качества проведения сервисных мероприятий                                                                      | Методы проведения оценки качества выполнения запланированных сервисных работ                                   | Организовать процесс оценки качества сервисных мероприятий                                                                | Осуществляет контроль проведенных сервисных мероприятий                                                             |

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| №<br>пп                        | Индекс<br>компетенции | Содержание компетенции                                                                                                                                                     | Показатель<br>оценивания<br>компетенции | Критерий<br>оценивания | Шкала оценивания |
|--------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------|------------------|
| Универсальные компетенции (УК) |                       |                                                                                                                                                                            |                                         |                        |                  |
| 1.                             | УК-1                  | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач                                             | владеет/не владеет                      | уровень владения       | пятибалльная     |
| 2.                             | УК-2                  | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | владеет/не владеет                      | уровень владения       | пятибалльная     |
| 3.                             | УК-3                  | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде                                                                                          | владеет/не владеет                      | уровень владения       | пятибалльная     |
| 4.                             | УК-4                  | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке                                  | владеет/не владеет                      | уровень владения       | пятибалльная     |
| 5.                             | УК-5                  | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах                                                     | владеет/не владеет                      | уровень владения       | пятибалльная     |
| 6.                             | УК-6                  | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни                                | владеет/не владеет                      | уровень владения       | пятибалльная     |
| 7.                             | УК-7                  | Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности                                   | владеет/не владеет                      | уровень владения       | пятибалльная     |
| 8.                             | УК-8                  | Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для                                          | владеет/не владеет                      | уровень владения       | пятибалльная     |



|                                        |       |                                                                                                                                                                                        |                    |                  |              |
|----------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------|
|                                        |       | сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов                               |                    |                  |              |
| 9.                                     | УК-9  | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности                                                                                           | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 10.                                    | УК-10 | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению                                                                                                                   | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| Общепрофессиональные компетенции (ОПК) |       |                                                                                                                                                                                        |                    |                  |              |
| 1                                      | ОПК-1 | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса                                                                                       | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 2                                      | ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью                                                                                                              | умеет/не умеет     | уровень умения   | пятибалльная |
| 3                                      | ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности                                                                      | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 4                                      | ОПК-4 | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов                                                                                     | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 5                                      | ОПК-5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности                               | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 6                                      | ОПК-6 | Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса                                                                                           | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 7                                      | ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 8                                      | ОПК-8 | Способен понимать принципы работы современных                                                                                                                                          | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |



|                                   |       |                                                                                                                                                                                         |                    |                  |              |
|-----------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------|
|                                   |       | информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности                                                                                             |                    |                  |              |
| Профессиональные компетенции (ПК) |       |                                                                                                                                                                                         |                    |                  |              |
| 1                                 | ПК-1  | Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя                                                                                  | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 2                                 | ПК-2  | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности                                                                                      | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 3                                 | ПК-3  | Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса                                                                                                           | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 4                                 | ПК-4  | Способен к разработке технологии процесса сервиса                                                                                                                                       | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 5                                 | ПК-5  | Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности                                                                                        | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 6                                 | ПК-6  | Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры                                               | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 7                                 | ПК-7  | Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом                                          | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 8                                 | ПК-8  | Способен организовывать комплекс работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома                                                                            | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 9                                 | ПК-9  | Способен обеспечивать подготовку к ремонту общего имущества многоквартирного дома на основе знания теоретических основ рабочих процессов и конструкции инженерных систем и оборудования | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 10                                | ПК-10 | Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной                                                                                                  | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |



|    |       | деятельности                                                                                                             |                    |                  |              |
|----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|--------------|
| 11 | ПК-11 | Способен принимать участие в проведении экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 12 | ПК-12 | Способен к управлению объектами жилой и коммерческой недвижимости                                                        | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |
| 13 | ПК-13 | Способен к проведению работ по сервису инженерных систем и оборудования объектов жилой и коммерческой недвижимости       | владеет/не владеет | уровень владения | пятибалльная |

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

| Балл | Оценка              | Уровень сформированности компетенций                                                                                          |
|------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2    | неудовлетворительно | недостаточный уровень сформированности компетенций (таблица показатели уровня сформированности компетенции у выпускника вуза) |
| 3    | удовлетворительно   | пороговый уровень сформированности компетенций (таблица показатели уровня сформированности компетенции у выпускника вуза)     |
| 4    | хорошо              | продвинутый уровень сформированности компетенций (таблица показатели уровня сформированности компетенции у выпускника вуза)   |
| 5    | отлично             | высокий уровень сформированности компетенций (таблица показатели уровня сформированности компетенции у выпускника вуза)       |

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка «отлично» соответствует высокому уровню сформированности компетенций и выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет проектную или научно-теоретическую направленность, содержит грамотно изложенные разделы, в ней представлены аналитические материалы, глубокое освещение выбранной темы в тесной взаимосвязи с практикой, а ее автор показал умение работать с литературой и нормативными документами, проводить исследования, и делать теоретические и практические выводы. ВКР в форме проекта включает самостоятельно разработанный проект в соответствии с представленной ниже тематикой. Автор показал умение осуществлять поиск, выбор и использование информации в области проектирования энергоэффективного оборудования, энергосберегающих систем и техники, составлять



техническое задание на проектирование, проверять правильность подготовки технического проекта. Работа имеет положительный отзыв научного руководителя.

При защите ВКР студент-выпускник показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, во время доклада использует ссылки на графический материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка **«хорошо»** соответствует продвинутому уровню сформированности компетенций и выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет проектную или научно-теоретическую направленность, содержит грамотно изложенные разделы, в ней представлены аналитические и графические материалы по проектируемому объекту, соблюдается последовательность изложения с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями или принятыми техническими решениями. Она имеет положительный отзыв научного руководителя. При защите ВКР студент-выпускник показывает хорошее знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует ссылки на графический материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не на все из них дает исчерпывающие и аргументированные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** соответствует пороговому уровню сформированности компетенций и выставляется за выпускную квалификационную работу, которая имеет проектную или научно-теоретическую направленность, содержит предусмотренные заданием разделы, базируется на практическом материале, но имеет недостаточно глубокие и обоснованные аналитические и проектные материалы, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. В отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы и методике исследования. При защите ВКР студент-выпускник проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, допускает существенные недочеты, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** соответствует недостаточному уровню сформированности компетенций и выставляется за выпускную квалификационную работу, которая не имеет научно-практическую или научно-теоретическую направленность, не содержит аналитических материалов, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях по выполнению ВКР. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. В отзыве научного руководителя имеются серьезные критические замечания. При защите работы студент-выпускник затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теоретических материалов, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлен предусмотренный заданием графический материал или он не соответствует расчетно-описательной части проекта.

При определении оценки принимается во внимание уровень теоретической и практической подготовки студентов, самостоятельность суждения о полученных результатах, качество оформления работы и ход ее защиты. ГЭК в ходе защиты оценивает умение читать чертежи (экспликацию помещений, план расстановки технологического оборудования, план монтажной привязки технологического оборудования, объемное изображение производственных цехов).

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.



Выпускник, достигший особых успехов в освоении профессиональной образовательной программы, имеет право на получение документа о высшем образовании с отличием при соблюдении следующих условий:

- наличие оценки «отлично» по всем итоговым аттестационным испытаниям;
- результаты промежуточной аттестации за все годы освоения основной образовательной программы только на «отлично» и «хорошо»;
- не менее 75 процентов оценок «отлично» из числа оценок, вносимых в приложение к диплому, включая оценки по дисциплинам, курсовым работам, практикам и итоговой государственной аттестации;
- отсутствие перерывов в учебе, вызванных отчислением за академическую неуспеваемость и нарушением учебной дисциплины

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы.**

#### **3.1. Выпускная квалификационная работа - бакалаврский проект**

##### **3.1.1. Перечень тем для выпускной квалификационной работы по ОПОП 43.03.01 Сервис профиль «жилой и коммерческой недвижимости»**

1. Разработка методики формирования планов текущего и капитального ремонта для объектов ЖКХ с учётом бюджетных ограничений (на примере ...)
2. Разработка программы текущего и капитального ремонта инженерных систем объекта жилой недвижимости (на примере ...)
3. Разработка программы текущего и капитального ремонта инженерных систем объекта коммерческой недвижимости (на примере ...)
4. Совершенствование регламента системы технического обслуживания объекта жилой недвижимости (на примере ...)
5. Совершенствование регламента технического обслуживания объекта коммерческой недвижимости (на примере ...)
6. Совершенствование регламента выполнения работ по эксплуатации и техническому обслуживанию инженерных систем зданий и сооружений объекта жилой недвижимости (на примере ...)
7. Совершенствование регламента выполнения работ по эксплуатации и техническому обслуживанию инженерных систем зданий и сооружений объекта коммерческой недвижимости (на примере ...)
8. Совершенствование регламента организации работ по подготовке многоквартирного дома к сезонной эксплуатации (на примере ...)
9. Подбор оборудования и разработка регламента сервисного обслуживания инженерных систем объекта жилой недвижимости (на примере ...)
10. Подбор оборудования и разработка регламента сервисного обслуживания инженерных систем объекта коммерческой недвижимости (на примере ...)
11. Совершенствование технологии осмотра общего имущества в многоквартирном доме (на примере ...)



12. Разработка регламента внедрения технологий «Умного дома» для повышения комфорта и энергоэффективности жилой недвижимости (на примере ...)
13. Организация и экономическое обоснование проекта энергоэффективного капремонта в МКД (на примере ...)
14. Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта жилой недвижимости (на примере ...)
15. Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта коммерческой недвижимости (на примере ...)
16. Применение малобюджетных вариантов энергосбережения на объектах недвижимости (на примере ...)
17. Разработка рекомендаций по повышению эффективности расходования энергоресурсов объекта коммерческой недвижимости (на примере ...)
18. Оценка эффективности расходования энергоресурсов бюджетной организации (на примере ...)
19. Внедрение CRM-системы для автоматизации работы управляющей компании с клиентами (на примере ...)
20. Разработка регламента внедрения интеллектуальных систем мониторинга состояния здания для снижения эксплуатационных расходов (на примере ...)
21. Автоматизация процессов учета и анализа эксплуатационных расходов в коммерческих зданиях (на примере ...)
22. Оценка влияния внедрения BIM-технологий на качество обслуживания коммерческой недвижимости (на примере ...)
23. Разработка рекомендаций по внедрению беспилотных технологий для обследования зданий
24. Организация работ по составлению и ведению электронных паспортов объектов жилищного фонда (на примере ...)
25. Внедрение системы раздельного сбора ТКО в жилом микрорайоне (на примере ...)
26. Разработка мероприятий по внедрению инновационных методов утилизации и переработки твердых бытовых отходов в условиях городской среды
27. Разработка мероприятий по последовательному переходу к раздельному сбору ТКО на закреплённой территории (на примере ...)
28. Разработка регламента контроля качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг в МКД (на примере ...)
29. Организация сервисной службы для бизнес-центра (консьерж-сервис, клининг, IT-инфраструктура)
30. Совершенствование регламента определения качества коммунального ресурса в многоквартирном доме
31. Совершенствование регламента документального оформления приемки услуг и работ...
32. Разработка рекомендаций по повышению эффективности использования общего имущества собственников помещений в МКД (на примере ...)

33. Разработка рекомендаций по повышению эффективности эксплуатации объекта коммерческой недвижимости (на примере ...)
34. Оценка различных видов стоимости объекта жилой недвижимости (на примере ...)
35. Оценка рыночной стоимости объекта коммерческой недвижимости различными методами (на примере ...)
36. Организация работ по переводу жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение, а также по переустройству и перепланировке жилых помещений на (примере ...)
37. Планирование и контроль мероприятий по благоустройству территории, прилегающей к коммерческому объекту недвижимости (на примере ...)
38. Применение зелёных технологий при строительстве и эксплуатации жилых зданий
39. Тема, предложенная обучающимся, согласованная с директором ОПОП
40. Тема по заказу работодателя (профильного предприятия), согласованная с директором ОПОП

### **3.1.2. Содержание выпускной квалификационной работы и его соотнесение с совокупным ожидаемым результатом освоения основной образовательной программы:**

Выпускная квалификационная работа выполняется в виде бакалаврской работы.

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме бакалаврской работы, включающей текстовые документы, представляемые в бумажном и электронном виде и презентацию в электронном виде.

К текстовым документам относятся: пояснительная записка, приложения, отзыв руководителя.

В презентацию включаются тема, цель и задачи ВКР, графические материалы в виде чертежей, схем, диаграмм, таблиц, формул, фотографий и других форм иллюстрационных материалов в зависимости от профиля подготовки и тематики ВКР, заключение.

Бакалаврская работа включает следующие разделы:

Титульный лист

Реферат

Содержание (оглавление)

Введение

Основные разделы

Заключение

Список используемой литературы

Приложения

Реферат должен содержать:

- сведения об объеме бакалаврской работы, количестве иллюстраций, таблиц, приложений, количестве частей отчета, количестве использованных источников;
- перечень ключевых слов;
- текст реферата.

Перечень ключевых слов должен включать от 5 до 15 слов или словосочетаний из текста бакалаврской работы, которые в наибольшей мере характеризуют ее содержание и обеспечивают возможность информационного поиска. Ключевые слова приводятся в именительном падеже и печатаются прописными буквами в строку через запятые.

Текст реферата должен отражать:

- объект исследования или разработки;
- цель работы;
- метод или методологию проведения работы;
- результаты работы и их новизну;
- основные конструктивные, технологические и технико-эксплуатационные характеристики;
- степень внедрения;
- рекомендации по внедрению или итоги внедрения результатов;
- область применения;
- экономическую эффективность или значимость работы;
- прогнозные предположения о развитии объекта исследования.

Если ВКР не содержит сведений по какой-либо из перечисленных структурных частей реферата, то в тексте реферата она опускается, при этом последовательность изложения сохраняется.

Реферат должен быть написан на русском и на английском языке.

Количество основных разделов ВКР выбирается руководителем ВКР по согласованию с руководителем ОПОП и зависит от профиля подготовки и тематики ВКР. К основным разделам выпускной квалификационной работы бакалавра могут относиться: сервисный, аналитический, организационно-экономический, технологический, исследовательский раздел и другие разделы, название и содержание которых зависит от профиля подготовки и тематики ВКР

К ВКР должна быть приложена рецензия на дипломный проект с подписью рецензента, датой и печатью организации, где работает рецензент.

#### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

##### 4.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов защиты выпускной квалификационной работы

Итоговая оценка за выполнение и защиту ВКР складывается из оценок:

- 1) работа студента по выполнению ВКР (отражается в отзыве руководителя ВКР);
- 2) текста пояснительной записки ВКР;
- 3) демонстрационных материалов (презентации результатов работы);
- 4) доклада на защите;
- 5) ответов на вопросы членов комиссии.

Таблица 4 - Составляющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП

| Оценка сформированности компетенций | Составляющие процедуры оценивания результатов освоения ОПОП             |                                |                 |                  |                              |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|------------------|------------------------------|
|                                     | Работа студента по выполнению ВКР                                       | Текст ВКР                      | Презентация ВКР | Доклад на защите | Ответы на вопросы членов ГЭК |
| Руководитель ВКР                    | УК-1-УК-10;<br>ОПК-1-ОПК-8;<br>ПК-1-ПК-5;<br>ПК-6-ПК-9;<br>ПК-10-ПК-13. | УК-1<br>УК-4<br>ОПК-1<br>ОПК-6 | ОПК-1           |                  |                              |
| Члены ГЭК                           | УК-1-УК-10;<br>ОПК-1-ОПК-8;                                             | УК-1<br>УК-4                   | ОПК-1           | УК-1<br>УК-2     | УК-2;<br>УК-4                |

|  |                                                                                                                                                                           |                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК<br>РГУТИС<br><hr/> <i>Лист 34 из 20</i> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|

|  |                                          |                |  |                       |             |
|--|------------------------------------------|----------------|--|-----------------------|-------------|
|  | ПК-1-ПК-5;<br>ПК-6-ПК-9;<br>ПК-10-ПК-13. | ОПК-1<br>ОПК-6 |  | УК-4<br>УК-6<br>ОПК-1 | ПК-6-ПК-13; |
|--|------------------------------------------|----------------|--|-----------------------|-------------|

#### **4.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов государственного экзамена**

Руководитель ВКР оценивает уровень сформированности компетенций выпускника по результатам анализа текста пояснительной записки ВКР, его работы в ходе выполнения ВКР и заполняет отзыв (Приложение В).

Полученная усредненная оценка по оцениваемым критериям является базой для выставления общей оценки в отзыве.

Члены ГЭК по итогам защиты ВКР оценивают уровень сформированности компетенций по результатам анализа текста пояснительной записки БВКР, качества демонстрационного материала, доклада, а также ответов на заданные вопросы. По результатам группового обсуждения ВКР и оценок, выставленных членами ГЭК, председатель выносит решение о выставлении итоговой оценки.