



Принято:
Ученым советом ФГБОУ ВО

Утверждаю:
Первый проректор

Протокол № 11 от «20» января 2025 г.

Н.Г. Новикова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

основной профессиональной 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: 2025

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Ст. преп. Высшей школы сервиса</i>	<i>Кудров Ю.В.</i>

ФОС ГИА согласован и одобрен директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Ст. преп. Высшей школы сервиса</i>	<i>Кудров Ю.В.</i>

ФОС ГИА утвержден Ученым советом Высшей школы:

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
<i>Высшая школа сервиса</i>	<i>№7 от 17 января 2025 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.....	19
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения основной образовательной программы.....	22
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.....	37

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

Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции		Содержание компетенции, индикатора достижения компетенции		
		знать	уметь	владеть
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)				
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 деятельности; основы клиентоориентированных технологий; информационно-коммуникационные	Осуществлять поиск и внедрение технологических новаций в сервисную деятельность, в т.ч. CRM-систем профессиональной деятельности; внедрять информационные и коммуникационные технологии в процесс продвижения	Навыками анализа, поиска и отбора технологических новаций; навыками работы в локальных и глобальных компьютерных сетях, использования в профессиональной деятельности сетевых средств поиска и обмена информацией

		технологии сбора, анализа и обработки информации	социальнокультурного продукта	
	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-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	Навыком 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	Навыком применения инструментов 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 5</i>

деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Подбирать законодательные акты Российской Федерации в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации	Навыками использования законодательных актов Российской Федерации в соответствии с целями и задачами сервисной деятельности организации
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Нормативные требования ведения документооборота в сервисной деятельности организации	Применять нормативные требования при осуществлении документооборота в сервисной деятельности организации	Навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Понимает основные принципы работы современных информационных технологий	Основы информатики и принципы работы современных информационных технологий	Использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную деятельность
	ОПК-8.2. Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Технологические инновации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Использовать основные компьютерные программы в профессиональной деятельности	Навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции (ПК)				
ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации	Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в 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	Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений

			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 управления проектами	Техникой самостоятельного управления несложными 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	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

		реализации проекта		
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	Формировать систему процессов, регламентов и стандартов управляющей организации	Навыком применения стратегических тактических методов оценки результата деятельности 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	Навыком осуществления контроля, оценки и необходимой корректировки 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	Применять методики создания системы контроля деятельности подразделений сервисного предприятия	Навыком организации контроля исполнения подразделениями принятых решений; организации 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	Навыком участия в разработке инновационных форм 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	Внедрять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов	Навыками использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения,

		в России и за рубежом		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 целом	Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения
	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

<p>ПК-6. Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры</p>	<p>ПК-6.1. Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
	<p>ПК-6.2. Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>Навыками организации контроля соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил; разрабатывать мероприятия, направленные усиление противопожарной защиты предупреждение пожаров</p>

		и управления многоквартирными домами»		
	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 работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	ПК-7.1. Оценивает обеспечение трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения	Методику организации, планирования, контроля и мотивирования сотрудников организации на основе CRM-систем;	Составлять план работы подчиненных, контролировать качество работы подчиненных, контролировать технические и санитарные условия в структурных подразделениях	Навыками разработки системы мотивации работников в повышении качества выполняемых работ; 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 заключения договоров с подрядными и ресурсоснабжающими организациями, арендаторами, собственниками и

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 11

				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 организациями, ресурсоснабжающими организациями, оценивать последствия их реализации	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
	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	Составлять все виды установленной отчетности для представления в соответствующие органы и службы	Навыками составления актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 12

		инфраструктуры; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации		
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; требования к составлению отчетности; правила и нормы технической эксплуатации; основы технико- экономического и оперативно- производственного планирования	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 договоров подрядными и ресурсоснабжающими организациями по технической эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома	Навыками оценки текущего состояния общего имущества многоквартирного дома; разработки планов проведения комплекса работ по эксплуатации и обслуживанию общего имущества многоквартирного дома; планирования расходования ресурсов для выполнения планов структурного подразделения; организации подготовки документов для заключения договоров по технической 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,	Анализировать информацию о способах обеспечения безопасных условий проживания;	Навыками подготовки и реализации комплекса работ (мероприятий) по обеспечению безопасных условий проживания в



		безопасного проживания и энергоэффективности многоквартирного дома; методы повышения энергоэффективности многоквартирных домов	обеспечивать выполнение санитарных норм и правил проживания в многоквартирном доме	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 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	Прогнозировать развитие событий; предупреждать и разрешать конфликтные ситуации; принимать решения в нестандартных ситуациях; проводить переговоры, консультации; анализировать и планировать деятельность; работать с документами, составлять отчеты по итогам деятельности	Навыками обеспечения собственников помещений информацией, связанной с технической эксплуатацией и обслуживанием общего имущества многоквартирного дома; организации взаимодействия с органами местного самоуправления, органами государственной власти, подрядными и ресурсоснабжающими организациями; консультирование собственников по вопросам эксплуатации и обслуживания общего имущества многоквартирного дома

		внешнего влияния на поведение потребителя (культурное и социальное окружение, референтные группы, семья)		
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 содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Разрабатывать организационные и технические мероприятия по контролю технического состояния конструктивных элементов, инженерных систем и оборудования; вести учет использования материальных, трудовых и финансовых ресурсов	Навыками контроля надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры; 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	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	Планирование проведения экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования

оборудования			оборудования	
	ПК-11.2. Осуществляет контроль проведения экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных 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 Выявление проблем в системе контроля
	ПК-11.4. Формирует план устранения неисправностей, выявленных в ходе экспертизы и диагностики	Порядок и периодичность плано-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; терминологию и основные нормы, и стандарты, регулирующие управленческую	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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 17</i>

		деятельность организаций в области объектами жилой и коммерческой недвижимости; порядок разработки сметы		
	ПК-12.2. Осуществляет контроль за соблюдением обязательных требований по управлению жилой и коммерческой недвижимости	Методы и средства контроля; принципы разработки концепции объекта 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 18</i>

	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
--	--	--	--	---

	<p style="text-align: center;">ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	СМК РГУТИС
		Лист 19

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерий оценивания	Шкала оценивания
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)					
1	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	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
8	ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
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	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 20</i>

		правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры			
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 деятельности	владеет/не владеет	уровень владения	пятибалльная
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)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 22</i>

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

- 1) Применение инновационных технологий в сфере жилой недвижимости
- 2) Применение инновационных технологий в сфере коммерческой недвижимости
- 3) Оценка планового замещения существующих компонентов и оборудования здания для повышения инвестиционной привлекательности объекта коммерческой недвижимости.
- 4) Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта недвижимости за счет использования индивидуальных источников теплоэнергоснабжения на примере объекта индивидуального жилого строительства.
- 5) Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта жилой недвижимости.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 23</i>

- 6) Разработка энергосберегающих мероприятий для объекта коммерческой недвижимости.
- 7) Подбор оборудования и разработка регламента сервисного обслуживания инженерных систем объекта жилой недвижимости.
- 8) Подбор оборудования и разработка регламента сервисного обслуживания инженерных систем объекта коммерческой недвижимости
- 9) Применение малобюджетных вариантов энергосбережения на объектах недвижимости.
- 10) Совершенствование системы эксплуатации объекта коммерческой недвижимости
- 11) Разработка мероприятий по сокращению энергопотребления объекта жилой недвижимости для заданного региона РФ
- 12) Разработка мероприятий по сокращению энергопотребления объекта коммерческой недвижимости для заданного объекта недвижимости и региона РФ.
- 13) Оценка эффективности расходования энергоресурсов объекта коммерческой недвижимости
- 14) Оценка эффективности расходования энергоресурсов бюджетной организации
- 15) Разработка энергетической декларации для предприятия.
- 16) Разработка энергетической декларации для бюджетной организации.
- 17) Совершенствование регламента определения качества коммунального ресурса в многоквартирном доме.
- 18) Совершенствование регламента документального оформления приемки услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома.
- 19) Совершенствование технологии осмотра общего имущества в многоквартирном доме.
- 20) Совершенствование системы технического обслуживания объектов жилой недвижимости
- 21) Совершенствование системы технического обслуживания объектов коммерческой недвижимости
- 22) Совершенствование регламента выполнения работ по эксплуатации и техническому обслуживанию инженерных систем зданий и сооружений
- 23) Совершенствование организации работ по подготовке многоквартирного дома к сезонной эксплуатации.
- 24) Организация работ по переводу жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение, а также по переустройству и перепланировке жилых помещений заданного объекта недвижимости
- 25) Планирование и организация текущего и капитального ремонта жилых зданий для заданного объекта недвижимости и региона РФ.
- 26) Оценка различных видов стоимости объекта жилой недвижимости.
- 27) Оценка рыночной стоимости объекта коммерческой недвижимости различными методами.
- 28) Совершенствование деятельности по обращению с отходами на закрепленной территории (в организации).
- 29) Разработка мероприятий по последовательному переходу к отдельному сбору твердых коммунальных отходов на закрепленной территории (в организации).
- 30) Организация работ по составлению и ведению электронных паспортов объектов жилищного фонда и государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства
- 31) Тема, предложенная обучающимся, согласованная с директором ОПОП
- 32) 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:

Код компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции, индикатора достижения компетенции	Совокупность заданий ВКР					Презентация	Защита ВКР
		Введение	Раздел 1	Раздел 2	Раздел 3	Заключение		
1	2	3					4	5
ОПК								
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	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-1.2	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-1.3	Применяет технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной	+	+	+	+	+	+	+



	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	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-5.2.	Принимает экономически обоснованные управленческие решения	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-5.3.	Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-6.	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-6.1.	Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной	+	+	+	+	+	+	+

	профессиональной сфере							
ОПК-6.2.	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-6.3.	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-8.	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-8.1.	Понимает основные принципы работы современных информационных технологий	+	+	+	+	+	+	+
ОПК-8.2.	Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	+	+	+	+	+	+	+
ПК								
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	+	+	+	+	+	+	+
ПК-1.1	Применяет клиентоориентированные	+	+	+	+	+	+	+



	технологии в сервисной деятельности							
ПК-1.2	Осуществляет разработку системы клиентских отношений	+	+	+	+	+	+	+
ПК-1.3.	Оценивает возможность совершенствования 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	+	+	+	+	+	+	+
ПК-2.2.	Применяет методы управления проектами	+	+	+	+	+	+	+
ПК-2.3.	Осуществляет организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса	+	+	+	+	+	+	+
ПК-3.	Способен проектировать процессы предоставления услуг	+	+	+	+	+	+	+
ПК-3.1.	Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия	+	+	+	+	+	+	+
ПК-3.2.	Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия	+	+	+	+	+	+	+
ПК-3.3.	Применяет методы проектирования процесса	+	+	+	+	+	+	+



	предоставления 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.	+	+	+	+	+	+	+
ПК-4.2.	Использует информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений.	+	+	+	+	+	+	+
ПК-4.3.	Осуществляет применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.	+	+	+	+	+	+	+
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.	+	+	+	+	+	+	+
ПК-5.2.	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	+	+	+	+	+	+	+
ПК-5.3.	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.	+	+	+	+	+	+	+
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	+	+	+	+	+	+	+
ПК-6.2.	Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности,	+	+	+	+	+	+	+

	санитарных, экологических и иных норм и правил							
ПК-6.3.	Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	+	+	+	+	+	+	+
ПК-7.	Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности по управлению многоквартирным домом	+	+	+	+	+	+	+
ПК-7.1.	Оценивает обеспечение трудовой мотивации, инициативы и активности персонала структурного подразделения	+	+	+	+	+	+	+
ПК-7.2.	Организовывает мониторинг соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг, предусмотренных договорами с подрядными, ресурсоснабжающими организациями	+	+	+	+	+	+	+
ПК-7.3.	Выполняет управление процессами организации оказания услуг и	+	+	+	+	+	+	+



	выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества и предоставления коммунальных ресурсов								
ПК-7.4.	Составляет акты 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	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-8.2.	Разрабатывает мероприятия по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-8.3.	Координирует действия между собственниками, подрядными и ресурсоснабжающими организациями 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	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-9.2.	Осуществляет контроль технического состояния конструктивных элементов,	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-9.3.	Разрабатывает перечень работ по ремонту общего имущества многоквартирного дома	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-10.	Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-10.1.	Определяет потребность в энергосберегающих и энергоэффективных	+	+	+	+	+	+	+	+



	технологиях в профессиональной деятельности							
ПК-10.2.	Анализирует и оценивает предполагаемый эффект от внедрения энергосберегающих технологий	+	+	+	+	+	+	+
ПК-10.3.	Организует внедрение современного энергосберегающего оборудования и технологий с целью повышения энергоэффективности объектов жилой и коммерческой недвижимости	+	+	+	+	+	+	+
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	+	+	+	+	+	+	+
ПК-11.2.	Осуществляет контроль проведения экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и	+	+	+	+	+	+	+



	оборудования								
ПК-11.3.	Анализирует результаты проведения экспертизы и диагностики объектов недвижимости, инженерных систем и оборудования	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-11.4.	Формирует план устранения неисправностей, выявленных в ходе экспертизы и диагностики	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-12	Способен к управлению объектами жилой и коммерческой недвижимости	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-12.1.	Использует технологии, методы организации и управления объектами жилой и коммерческой недвижимости	+	+	+	+	+	+	+	+
ПК-12.2.	Осуществляет контроль 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	+	+	+	+	+	+	+	+

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	+	+	+	+	+	+	+
ПК-13.2.	Разрабатывает мероприятия по инженерной диагностике технического состояния и режима функционирования инженерных систем объекта	+	+	+	+	+	+	+
ПК-13.3.	Осуществляет оценку качества проведения сервисных мероприятий	+	+	+	+	+	+	+

Выпускная квалификационная работа выполняется в форме бакалаврского проекта, 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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 36

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	ОПК-1, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8; ПК-1-ПК-13	ОПК-1 ОПК-6	ОПК-1		
Члены ГЭК	ОПК-1, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8; ПК-1-ПК-13	ОПК-1 ОПК-6	ОПК-1	ОПК-1	ОПК-5, ПК-3, 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 ВКР, 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.