



ШКОЛА
НЕДВИЖИМОСТИ
ДВИЖЕНИЕ

ООО «ДВИЖЕНИЕ.РУ»
ИНН 7203558770 КПП 720301001
Адрес: г. Тюмень, ул. Володарского, д.17/1

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Движение.ру»

Гискулин И.А.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Управляющая компания: от А до Я»

Нормативный срок освоения программы: 67 академических часов.

Форма обучения: заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

г. Тюмень, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ	3
1.1. Нормативные правовые основы разработки программы	3
1.2. Требования к слушателям	3
2. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	4
2.1. Цель освоения программы	4
2.2. Описание перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	4
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	8
4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	11
5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ	12
6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	17
6.1. Материально-техническое обеспечение	17
6.2. Организация образовательного процесса	17
6.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса	18
7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ	19
7.1. Промежуточная аттестация	19
7.2. Итоговая аттестация	19
8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основы разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 №273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. № АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;
- Письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. № ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме»;
- Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих.

1.2. Требования к слушателям

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Целевая аудитория программы: собственники управляющих компаний, застройщики, руководители управляющих компаний, заместители управляющих компаний, работники управляющих компаний, которые хотят изучить, как работает

управляющая компания, научиться разбираться в основных законах в сфере жилищно-коммунального хозяйства, изучить обязанности управляющих компаний, модели управления управляющей компанией. Научатся применять полученные знания на практике, узнать о различных методах и инструментах, которые помогут эффективно управлять финансами управляющей компании.

2. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

2.1 Цель освоения программы

Целью освоения программы формирование у слушателей навыков и знаний, необходимых для успешного выполнения функций специалиста по управлению многоквартирными домами.

2.2 Описание перечня профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения

Содержание дополнительной профессиональной программы учитывает профессиональные стандарты, указанные в Таблице 1.

Таблица 1

Профессиональный стандарт	Формируемые и (или) совершенствуемые трудовые функции		
	Обеспечение ведения и хранения технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами	А/01.5	5
	Профессиональный стандарт Организация работы по регистрационному		

09.003 «Специалист по управлению многоквартирными домами» УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 июля 2019 года № 538н	учету пользователей помещений многоквартирных домов	A/02.5	5
	Организация работы по обращениям потребителей жилищно-коммунальн ых услуг	A/03.5	5
	Осуществление оперативного информирования о деятельности организации по управлению многоквартирными домами	B/01.5	5
	Обеспечение коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами	B/02.5	5
	Организация работы по раскрытию информации о деятельности по управлению многоквартирными домами	B/03.5	5
	Осуществление расчетов с поставщиками жилищно-коммунальн ых услуг	C/01.5	5
	Осуществление расчетов с потребителями жилищно-коммунальн ых услуг	C/02.5	5
	Проведение работы по снижению задолженности потребителей за жилищно-коммунальн ые услуги	C/03.5	5

	Осуществление диспетчерского контроля технического состояния. И безопасности жизнедеятельности многоквартирных домов	D/01.5	5
	Осуществление контроля технического состояния многоквартирного дома и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества	D/02.5	5
	Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов	D/03.5	5
	Организация санитарного содержания многоквартирных домов и мероприятий по благоустройству придомовой территории	E/01.6	6
	Организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем многоквартирных домов	E/02.6	6
	Организация надлежащего содержания и ремонта конструктивных элементов многоквартирных домов	E/03.6	6
	Проведение анализа эффективности управления многоквартирными домами	F/01.7	7
	Планирование деятельности по управлению многоквартирными	F/02.7	7

	домами		
	Управление процессами реализации планов по управлению многоквартирными домами	F/03.7	7
	Организация взаимодействия с органами власти	F/04.7	7

В результате освоения программы слушатель будет:

Знать:

- принципы работы управляющей компании;
- основные законы Жилищного кодекса и главные федеральные законы;
- что такое ведомственные НПА;
- обязанности УК;
- модели и функции управления компанией;
- методы и инструменты эффективного управления финансами организации;
- типы УК;
- какие специалисты нужны в команде УК;
- системы финансового управления УК;
- основы бухгалтерии УК;
- как регистрировать УК;
- как получить лицензию УК.

Уметь:

- составлять перечень документации по управлению многоквартирными домами для структурных подразделений и организации в целом;
- оформлять и регистрировать документацию по управлению многоквартирными домами;
- анализировать структуры рынка ЖКХ;

- разрабатывать эффективные стратегии;
- руководить деловыми и техническими процессами;
- проводить мониторинг и оценку качества коммунальных услуг;
- производить расчет тарифов;
- вести учет и классифицировать доходы и расходы УК.

Владеть навыками:

- сотрудничество с ведомственными НПА;
- управления командами;
- грамотной коммуникации;
- организации и контроля производственного процесса;
- работы с проблемными клиентами;
- ведения социальных сетей УК;
- применения современных методов управления недвижимостью.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Таблица 2

№	Наименования этапов / блоков / модулей / дисциплин	Всего часов	Лек ции	Практические занятия	С РС *	Формы аттестации
	Модуль I					
1.	Рынок ЖКХ. Основная законодательная база	9,8	2,1	6	1,7	
1.1	Особенности рынка ЖКХ сегодня	1,7	0,4	1	0,3	
1.2	Жилищный кодекс	1,7	0,4	1	0,3	
1.3	Основные юридические тонкости в работе УК	2,2	0,5	1	0,7	
1.4	Коммунальные услуги с точки зрения закона	2,2	0,8	1	0,4	
1.5	Промежуточная аттестация	2		2		Практику м и тестирован ие
	Модуль II					

2.	Правила организации и подбора команды	10,4	1,4	8,3	0,7	
2.1	Какие специалисты нужны в команде	2	0,7	1	0,3	
2.2	Как и где найти нужных специалистов	1,5	0,3	1	0,2	
2.3	Особенности грамотной коммуникации	1,6	0,4	1	0,2	
2.4	Семинар	1,3		1,3		
2.5	Промежуточная аттестация	4		4		Практику м и тестирован ие
	Модуль III					
3.	Управление управляющей компанией	12,4	1,2	10,3	0,9	
3.1	Модели и функции управления УК	1,5	0,2	1	0,3	
3.2	Организация производственного процесса	1,5	0,3	1	0,2	
3.3	Контроль рабочего процесса УК	1,3	0,2	1	0,1	
3.4	Ведение рабочих задач и контроля методом цифровых технологий	1,3	0,2	1	0,1	
3.5	Разрешение сложных ситуаций с клиентами	1,5	0,3	1	0,2	
3.6	Семинар	1,3		1,3		
3.7	Промежуточная аттестация	4		4		Практику м и тестирован ие
	Модуль IV					
4.	Финансы и управление финансами	10,5	1,3	7,1	2,1	
4.1	Системы финансового управления УК	3,3	0,5	1,2	0,7	
4.2	Выбор правильных тарифов	2,3	0,4	1,2	0,7	
4.3	Основы бухгалтерии УК	1,6	0,4	1,4	0,7	
4.4	Семинар	1,3		1,3		
4.5	Промежуточная аттестация	2		2		Практику м и тестирован

						ие
	Модуль V					
5.	Бизнес на УК	14,2	2,7	10,3	1,2	
5.1	Составление бизнес-плана	1,4	0,3	1	0,1	
5.2	Регистрация УК и получение лицензии	2,1	0,7	1	0,4	
5.3	Контролирующие органы	2	0,7	1	0,3	
5.4	Рентабельность бизнеса	1,3	0,2	1	0,1	
5.5	Отчетность бизнеса	1,3	0,2	1	0,1	
5.6	Оборудование помещения и правильная организационная структура	1,4	0,3	1	0,1	
5.7	Заключение договоров с собственниками и поставщиками	1,4	0,3	1	0,1	
5.8	Семинар	1,3		1,3		
5.9	Промежуточная аттестация	2		2		Практику м и тестирован ие
	Модуль VI					
6.	Погружение в тонкости УК	8,1	1,7	5	1,4	
6.1	Как вести соцсети УК	1,4	0,2	1	0,2	
6.2	Финансово-экономическая деятельность УК	2,4	0,8	1	0,6	
6.3	Применение современных методов управления недвижимостью. Цифровизация	2,3	0,7	1	0,6	
6.4	Промежуточная аттестация	2		2		Практику м и тестирован ие
Итоговая аттестация		1,6	Тестирование			
Итого:		67				

* СРС – самостоятельная работа слушателя.

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Таблица 3

№	Наименования этапов/блоков/модулей/ дисциплин	Неделя обучения
Модуль I		
1.	Рынок ЖКХ. Основная законодательная база	
1.1	Особенности рынка ЖКХ сегодня	1-я неделя
1.2	Жилищный кодекс	
1.3	Основные юридические тонкости в работе УК	
1.4	Коммунальные услуги с точки зрения закона	
1.5	Промежуточная аттестация	
Модуль II		
2.	Правила организации и подбора команды	
2.1	Какие специалисты нужны в команде	2-я неделя
2.2	Как и где найти нужных специалистов	
2.3	Особенности грамотной коммуникации	
2.4	Семинар	
2.5	Промежуточная аттестация	
Модуль III		
3.	Управление управляющей компанией	
3.1	Модели и функции управления УК	3-я неделя
3.2	Организация производственного процесса	
3.3	Контроль рабочего процесса УК	
3.4	Ведение рабочих задач и контроля методом цифровых технологий	
3.5	Разрешение сложных ситуаций с клиентами	
3.6	Семинар	
3.7	Промежуточная аттестация	
Модуль IV		
4.	Финансы и управление финансами	

4. 1	Системы финансового управления УК	4-я неделя
4. 2	Выбор правильных тарифов	
4. 3	Основы бухгалтерии УК	
4. 4	Семинар	
4. 5	Промежуточная аттестация	
Модуль V		
5.	Бизнес на УК	5-я неделя
5. 1	Составление бизнес-плана	
5. 2	Регистрация УК и получение лицензии	
5. 3	Контролирующие органы	
5. 4	Рентабельность бизнеса	
5. 5	Отчетность бизнеса	6-я неделя
5. 6	Оборудование помещения и правильная организационная структура	
5. 7	Заключение договоров с собственниками и поставщиками	
5. 8	Семинар	
5. 9	Промежуточная аттестация	
Модуль VI		
6.	Погружение в тонкости УК	7-я неделя
6. 1	Как вести соцсети УК	
6. 2	Финансово-экономическая деятельность УК	
6. 3	Применение современных методов управления недвижимостью. Цифровизация	
6. 4	Промежуточная аттестация	
	Итоговая аттестация	8-я неделя

5. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ

Таблица 4

№	Наименования этапов/блоков/ модулей/дисциплин	Содержание
I.	Рынок ЖКХ. Основная законодательная база	1.1 Особенности рынка ЖКХ сегодня 1.1.1 Что такое рынок ЖКХ и для чего он предназначен 1.1.2 Состояние и проблемы рынка ЖКХ 1.1.3 Особенности зарубежных рынков ЖКХ 1.1.4 Преимущества российского рынка 1.1.5 Чем регулируются рынки ЖКХ 1.2 Жилищный Кодекс 1.2.1 Жилищный кодекс 1983-2004 гг. 1.2.2 Жилищный кодекс с 1 марта 2005 г. 1.2.3 Законодательный процесс 1.2.4 Инструменты пересмотра и отмены НПА 1.3 Основные юридические тонкости в работе УК 1.3.1 УК и выбор способа управления 1.3.2 Заключение договора и обязанности УК 1.3.3 Что должно быть в договоре 1.3.4 Срок заключения договора и смена управления 1.3.5 Расторжение договора 1.3.6 Конкурс по выбору управляющей организации 1.3.7 Требования к претендентам 1.3.8 Что должно быть в извещении 1.3.9 Как проходит конкурс 1.3.10 После конкурса 1.3.11 Информация о деятельности по управлению МКД 1.3.12 Текущий ремонт жилищного фонда 1.3.13 Обязанности УК 1.3.14 Размер платы, если в доме нет ТСЖ 1.3.15 Контроль работы управляющей компании 1.4 Коммунальные услуги с точки зрения закона 1.4.1 Коммунальные услуги 1.4.2 Оплата коммунальных услуг 1.4.3 За что могут оштрафовать исполнителя 1.4.4 Ответственность потребителя 1.4.5 Плата за вывоз твердых коммунальных отходов
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	1.5 Промежуточная аттестация

II.	Правила организации и подбора команды	2.1 Какие специалисты нужны в команде 2.1.1 Три вопроса для организации успешной работы УК 2.1.2 Модель УК 2.1.3 Каким должен быть хаус-мастер 2.1.4 Задачи хаус-мастера 2.1.5 Комьюнити-менеджер 2.1.6 Задачи комьюнити-менеджера 2.2 Как и где найти нужных специалистов 2.2.1 Коллеги 2.2.2 Рекрутинговые сайты 2.2.3 Жители 2.2.4 Отдел кадров 2.2.5 Растить сотрудников внутри компании 2.2.6 Особенности отбора 2.2.7 Адаптация на новом месте 2.3 Особенности грамотной коммуникации 2.3.1 Аспекты успешного руководства 2.3.2 Разрешение конфликтов 2.3.3 Деловая коммуникация в УК 2.4 Семинар
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	2.5 Промежуточная аттестация
III.	Управление управляющей компанией	3.1 Какие специалисты нужны в команде 3.1.1 Чем отличается УК застройщика от обычной УК 3.1.2 Дивизионная модель 3.1.3 Линейная модель 3.1.4 Организация системы управления 3.1.5 Мотивация 3.1.6 Способы мотивации 3.1.7 Контроль, наблюдение и оценка 3.1.8 Анализ данных и прогнозирование последствий 3.1.9 Модели управления УК 3.2 Организация производственного процесса 3.2.1 Что входит в обязанности УК 3.2.2 Важные термины и дорожная карта 3.2.3 Анализ производственного процесса 3.2.4 Проектирование производственного процесса 3.2.5 Планирование производственных операций 3.2.6 Организация производственного процесса

		3.2.7 Оптимизация и инновации 3.3 Контроль рабочего процесса УК 3.3.1 Контроль за сотрудниками 3.3.2 Методы контроля за офисными работниками 3.3.3 Критерии оценивания 3.4 Ведение рабочих задач и контроля методом цифровых технологий 3.4.1 Работа с жителями 3.4.2 Что повысит эффективность работы 3.4.3 Как внедрить CRM и вести документооборот 3.4.4 Как цифровизация помогает при составлении отчетов 3.5 Разрешение сложных ситуаций с клиентами 3.6 Семинар
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	3.7 Промежуточная аттестация
IV.	Финансы и управление финансами	4.1 Системы финансового управления УК 4.1.1 Отчет о прибыли и убытках, PNL 4.1.2 Отчет о движении денежных средств, ОДДС 4.1.3 Что характерно для отрасли ЖКХ 4.2 Выбор правильных тарифов 4.2.1 Введение тарифов 4.2.2 Анализ текущих тарифов 4.2.3 Определение потребностей управляющей компании 4.2.4 Затраты на управление 4.2.5 Законодательная база 4.2.6 Исследование рынка и конкурентов 4.2.7 Разработка новых тарифов, их тестирование и корректировка 4.2.8 Внедрение новых тарифов 4.2.9 Структурирование работы 4.2.10 Продолжение мониторинга и анализа 4.3 Основы бухгалтерии УК 4.3.1 Системы налогообложения 4.3.2 Виды услуг УК 4.3.3 Подомовой учет 4.4 Семинар
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	4.5 Промежуточная аттестация
V.	Бизнес на УК	5.1 Составление бизнес-плана 5.2 Регистрация УК и получение лицензии

		5.2.1 Требования к соискателю лицензии 5.2.2 Как получить лицензию и квалификационный аттестат 5.2.3 Как получить дом в управление 5.2.4 Реестр лицензий 5.2.5 Какие документы нужно приложить к заявлению 5.3 Контролирующие органы 5.3.1 Законодательная база 5.3.2 Контроль УК 5.3.3 Контрольно-надзорное мероприятие и функции госорганов 5.3.4 Нарушения 5.4 Рентабельность бизнеса 5.5 Отчетность бизнеса 5.6 Оборудование помещения и правильная организационная структура 5.7 Заключение договоров с собственниками и поставщиками 5.8 Семинар
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	5.9 Промежуточная аттестация
VI.	Погружение в тонкости УК	6.1 Как вести соцсети УК 6.1.1 Оформление телеграм-канала и его продвижение 6.1.2 Посты в телеграм-канале 6.2 Финансово-экономическая деятельность УК 6.2.1 Расчет платы на содержание МКД 6.2.2 Расчет платежей 6.3 Применение современных методов управления недвижимостью. Цифровизация 6.3.1 Цифровые решения для коммуникации с клиентом 6.3.2 Требования клиентов 6.3.3 Каналы коммуникации 6.3.4 Беспрепятственная коммуникация 6.3.5 Как сделать деятельность СК прозрачной 6.3.6 Автоматизация 6.3.7 Роботизация 6.3.8 Финансово-хозяйственная деятельность
	Практические занятия	Слушатель изучает теорию и дополнительные материалы для подготовки к самостоятельной работе.
	Самостоятельная работа	6.4 Промежуточная аттестация
	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация.

6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

6.1 Материально-техническое обеспечение

Слушатели программы имеют доступ в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учета объемов потребляемого трафика к электронной информационно-образовательной среде (далее – ЭИОС), в которой размещены учебные материалы:

- учебный план,
- расписание занятий,
- рабочие программы модулей,
- различные текстовые материалы,
- задания для самостоятельной работы,
- методические рекомендации для слушателя по изучению учебного материала и организации самостоятельной работы, прохождению форм текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации.

6.2 Организация образовательного процесса

Образовательная программа предусматривает контактную и самостоятельную работу обучающихся.

Контактная работа обучающихся проходит в рамках таких видов учебных занятий, проводимых с применением дистанционных образовательных технологий в следующих формах:

1. Лекция - представляет собой видеозапись учебного занятия, в ходе которого лектор раскрывает систему представлений о том или ином предмете, явлении, помогая слушателям осмыслить проблему и прийти к определенному выводу.
2. Практическое задание - представляет собой домашние задания для обязательного выполнения.

Самостоятельная работа слушателей проходит в таких формах как:

1. Работа с основной и дополнительной литературой.
2. Промежуточная аттестация.

3. Итоговая аттестация (тестирование).

6.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы обеспечивается:

- административным персоналом, который обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу,
- техническим персоналом, который обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта и т.п.).
- педагогическими кадрами, к которым установлены следующие требования:

Преподаватель

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам высшего профессионального образования; локальные нормативные акты образовательного учреждения; образовательные стандарты по соответствующим программам высшего образования; теорию и методы управления образовательными системами; порядок составления учебных планов; правила ведения документации по учебной работе; основы педагогики, физиологии, психологии; методику профессионального обучения; современные формы и методы обучения и воспитания; методы и способы использования образовательных технологий, в том числе дистанционных; требования к работе на персональных компьютерах, иных электронно-цифровых устройствах; основы экологии, права, социологии; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 5 лет.

7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

7.1 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация – это форма оценки степени и уровня достижения слушателями результатов освоения учебных этапов, предусмотренных программой.

7.2 Итоговая аттестация

Итоговая аттестация – это форма оценки степени и уровня освоения слушателями образовательной программы. Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие учебный план в полном объеме, не имеющие академической задолженности (задолженности по промежуточной аттестации).

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования. Выполнение проекта позволяет оценить готовность обучающегося к решению задач профессиональной деятельности. Итоговая аттестация слушателей проводится с целью установления соответствия достигнутых результатов освоения программы заявленным целям и запланированным результатам обучения.

Итоговая аттестация проверяется аттестационной комиссией. По результатам успешного прохождения итоговой аттестации слушателям выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца, дающий право выполнения вида профессиональной деятельности на основе полученной квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговую аттестацию или прервавшим обучение по уважительным причинам (по медицинским показаниям, подтвержденным соответствующими документами), предоставляется возможность переноса срока прохождения итоговой аттестации.

При реализации образовательных программ дополнительного профессионального образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий педагогическим работникам рекомендуется своевременно отвечать на их вопросы и регулярно оценивать работу с использованием различных возможностей для взаимодействия друг с другом.

Диагностические инструменты:

Диагностическим инструментом, применяемым в рамках итоговой аттестации, является тест - инструмент, предназначенный для оценки результатов освоения программы слушателем. Количество вопросов в тесте варьируется от объема и сложности и учебной программы, но не может составлять менее десяти вопросов.

Критерии оценивания в рамках итоговой аттестации, проводимой в форме тестирования - описание соответствующего модуля проекта представлено и соответствует требованиям, которые установлены к содержанию модуля.

Шкала оценивания.

Оценивание слушателя в рамках итоговой аттестации осуществляется по двухбалльной шкале в соответствии с нижеприведенными критериями.

- «зачтено» – 80% и более правильных ответов дано на вопросы теста,
- «не зачтено» – менее 80% требований к тесту выполнены.

Итоговая аттестация считается пройденной при условии получении отметки «зачтено».

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Образцы вопросов итогового аттестационного теста:

1. Обычная УК стремится получить:

- 1) Качественный персонал
- 2) Максимальную прибыль
- 3) Как можно больше платных услуг
- 4) Нет верного ответа

2. Основные подходы и принципы работы УК описаны в Федеральном законе № 248-ФЗ:

- 1) "Гражданский Кодекс"

2) «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»

3) ”Жилищный кодекс”

4) Нет верного ответа

3. Изучение темпов роста показателей и выявление причин роста или отставания в структуре бизнеса, это:

1) Вертикальная категория

2) Трендовый анализ

3) Горизонтальная категория

4) Нет верного ответа

4. “Борт” в УК, это:

1) Совет дома

2) Жильцы дома

3) Администрация УК

4) Нет верного ответа

5. В УК роль комьюнити - менеджера может делиться:

1) На специалиста, который больше за коммуникацию

2) На специалиста, который больше за внутреннюю работу с подрядчиками, финансами.

3) Нет верного ответа

4) Все ответы верны