

**Информационный материал
для успешного прохождения независимой оценки квалификации
«Сервис-менеджер по организации обслуживания жилищного фонда»
(6 уровень квалификации),
код 16.01800.10**

Наименование профессионального стандарта:
Специалист по управлению многоквартирными домами
(приказ Минтруда России от 31.07.2019 № 538н)

Оглавление

Введение	3
Раздел «Описание квалификации».....	5
Раздел «Образовательные программы, ведущие к получению квалификации»	6
Раздел «Этапы и формы проведения профессионального экзамена»	Error!
Bookmark not defined.	
Раздел «Перечень и содержание вопросов (тем, разделов) для подготовки к профессиональному экзамену»	10
Раздел «Рекомендуемая литература»	16
Раздел «Образцы оценочных заданий»	18

Понятия, применяемые в системе независимой оценки квалификации, и их определения

Профессиональный стандарт (далее – ПС) – характеристика квалификации, необходимой для осуществления определенного вида профессиональной деятельности; документ, раскрывающий с позиций сферы труда, объединений работодателей и/или профессиональных сообществ цель и содержание вида профессиональной деятельности, требования к квалификации, образованию и обучению, опыту практической работы, необходимым знаниям и умениям работника.

Вид профессиональной деятельности (ВПД) – совокупность обобщенных трудовых функций, имеющих близкий характер, результаты и условия труда.

Квалификация – уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы работника.

Уровни квалификации (УК) – требования к умениям, знаниям в зависимости от полномочий и ответственности работника.

Обобщенная трудовая функция (ОТФ) – совокупность связанных между собой трудовых функций, сложившаяся в результате разделения труда в конкретном производственном или бизнес-процессе.

Трудовая функция (ТФ) – система трудовых действий в рамках обобщенной трудовой функции.

Независимая оценка квалификации (НОК) – процедура подтверждения соответствия квалификации соискателя положениям профессионального стандарта или квалификационным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, проведенная центром оценки квалификации.

Профессиональный экзамен – форма независимой оценки квалификации, в ходе которой соискатель подтверждает свою профессиональную квалификацию, а центр оценки квалификации оценивает ее соответствие положениям профессионального стандарта.

Комплект оценочного средства по соответствующим квалификациям (КОС) – комплект заданий, критериев оценки, используемых центрами оценки квалификации при проведении профессионального экзамена.

Центр оценки квалификаций (ЦОК) – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по проведению независимой оценки квалификации.

Введение

Консультационный материал разработан в соответствии с пунктом 5 Плана мероприятий по реализации Приоритетных направлений развития системы независимой оценки квалификации на период до 2024 года и

базируется на положениях следующих нормативных правовых актов и документов:

- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ;
- Федерального закона «О независимой оценке квалификации» от 03.07.2016 № 238-ФЗ;
- постановления Правительства Российской Федерации от 16.11.2016 №1204 «Об утверждении Правил проведения центром оценки квалификаций независимой оценки квалификации в форме профессионального экзамена»;
- приказа Минтруда России от 01.11.2016 № 601н «Об утверждении положения о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации»;
- приказа Минтруда России от 15.11.2016 № 649н «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра сведений о проведении независимой оценки квалификации и доступа к ним, а также перечня сведений, содержащихся в указанном реестре».
- приказа Минтруда России от 19.12.2016 № 759н «Об утверждении требований к центрам оценки квалификаций и Порядка отбора организаций для наделения их полномочиями по проведению независимой оценки квалификации и прекращения этих полномочий»;
- приказа Минтруда России от 11.07.2022 № 410н «Об утверждении Положения о разработке наименований квалификаций и требований к квалификации, на соответствие которым проводится независимая оценка квалификации»;

С 1 января 2017 года вступил в силу новый федеральный закон – «О независимой оценке квалификации» (238-ФЗ от 03.07.2016), который задал правовую рамку построению в Российской Федерации системы независимой оценки квалификации. Прямых аналогов этой системы ранее не существовало.

Новизна процедуры и высокие требования к ее качеству в определенной степени сдерживают широкое применение участниками трудовых отношений независимой оценки квалификации.

В настоящем Информационном материале приведены характеристика нормативной правовой базы независимой оценки квалификации, глоссарий, методические рекомендации по прохождению процедуры НОК, примеры КОС, критериев оценки их выполнения и многое другое.

Информационный материал может использоваться в качестве методического обеспечения деятельности советов по профессиональным квалификациям, центров оценки квалификаций, экзаменационных центров при организации и проведении процедуры НОК квалификации «Сервис-менеджер по организации обслуживания жилищного фонда» (6 уровень квалификации), код 16.01800.10.

КОС разрабатываются, проходят экспертизу и применяются с учетом особенностей НОК. В отличие от итоговой аттестации выпускников профессиональных образовательных программ, аттестации персонала, конкурсов профессионального мастерства, отбора соискателей вакансий, НОК не является конкурсной процедурой, не преследует целей рейтингования соискателей; ее ключевая задача – установить, готов ли соискатель выполнять трудовые функции, составляющие содержание искомой квалификации.

Описание квалификации

Профессиональная квалификация 16.01800.10 «Сервис-менеджер по организации обслуживания жилищного фонда» (6 уровень квалификации) [Сервис-менеджер по организации обслуживания жилищного фонда \(6 уровень квалификации\) \(nok-nark.ru\)](http://nok-nark.ru).

Профессиональная деятельность по данной квалификации заключается в организации и контроле содержания и ремонта инженерных систем, конструктивных элементов и качества коммунальных ресурсов, поставляемых в многоквартирный дом (далее – МКД), осуществляется самостоятельно, что предусматривает определение задач собственной работы по достижению цели и несение ответственности за результат выполнения работ на уровне организации (подразделения).

На профессиональном экзамене необходимо продемонстрировать готовность к решению следующих практических задач (выполнению трудовых функций):

- Осуществление диспетчерского контроля технического состояния и безопасности жизнедеятельности МКД
- Осуществление контроля технического состояния МКД и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества
- Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов
- Организация санитарного содержания МКД и мероприятий по благоустройству придомовой территории
- Организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем МКД
- Организация надлежащего содержания и ремонта конструктивных элементов МКД

Соискателем должны быть продемонстрированы: применение профессиональных знаний технологического и методического характера, в том числе, инновационных, ведение самостоятельного поиска, анализа и оценки профессиональной информации;

разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических и методических решений.

Источники информации: Профессиональный стандарт: 16.018 (89) Специалист по управлению многоквартирными домами Приказ Минтруда России от 31.07.2019 № 538н

https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=79493

Образовательные программы, ведущие к получению квалификации

Профессиональная квалификация: 16.01800.10 «Сервис-менеджер по организации обслуживания жилищного фонда» (6 уровень квалификации) [Сервис-менеджер по организации обслуживания жилищного фонда \(6 уровень квалификации\) \(nok-nark.ru\)](#).

Профессиональный стандарт: 16.018 (89) Специалист по управлению многоквартирными домами Приказ Минтруда России от 31.07.2019 № 538н https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/index.php?ELEMENT_ID=79493

Вашу квалификацию можно получить в рамках освоения образовательных программ, прошедших профессионально общественную аккредитацию совета по профессиональным квалификациям в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Реестр образовательных программ, прошедших профессиональнообщественную аккредитацию:

<https://спк-жкх.пф/obrazovanie-zhkh/obrazovanie-v-zhkh/moskva.html>

Образовательная организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет» 129337, Центральный федеральный округ, г. Москва, Ярославское шоссе, д. 26

Раздел сайта НИУ МГСУ: Образовательные программы НИУ МГСУ, имеющие международную и профессионально-общественную аккредитацию

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура <https://mgsu.ru/postupayushchim/Bakalavriat-spetsialitet/Napravleniya-podgotovki-spetsialnosti/housing-and-communal-infrastructure-undergraduate/?ysclid=llsyeb8f5e705650349>

Этапы и формы проведения профессионального экзамена

Профессиональный экзамен проводится в два этапа: теоретический и практический в предварительно согласованные при записи на экзамен время и места проведения.

Результаты теоретического этапа профессионального экзамена (набранное пороговое количество баллов, указанное в оценочном средстве) являются допуском к практическому этапу профессионального экзамена.

Этапы профессионального экзамена могут проводиться в разные даты и на разных экзаменационных площадках.

Теоретический этап

Теоретический этап профессионального экзамена проводится на экзаменационной площадке ЦОК в форме электронного тестирования. Тест состоит из 40 вопросов, охватывающих все предметы оценивания. Время тестирования ограничено – 60 минут. Баллы, полученные за каждое выполненное задание, суммируются. Максимальное количество баллов – 40.

По окончании теста система автоматически формирует результат соискателя и отражает его на экране монитора персонального компьютера. Для получения допуска к практическому этапу профессионального экзамена Вам необходимо выполнить правильно не менее 32 тестовых заданий, набрав, таким образом, не менее 32 (80%).

В ДЕНЬ ЭКЗАМЕНА: пожалуйста, не опаздывайте. Вам необходимо прибыть на площадку за 10–15 минут до начала экзамена. При себе нужно иметь документ, удостоверяющий Вашу личность.

ПЕРЕД ЭКЗАМЕНОМ: личные вещи соискателя (сумки, мобильные телефоны, планшеты, смартфоны и другие электронные устройства, письменные принадлежности и т. п.) на время экзамена сдаются для хранения администратору. Компьютеры, бумагу для записей и письменные принадлежности (для черновиков, при необходимости) предоставляются Вам центром. Вы не можете использовать их до начала экзамена. В течение экзамена Вы можете пользоваться только теми предметами, которые были предоставлены Вам центром. Займите рабочее место. Вам необходимо зарегистрироваться в системе тестирования. На экране монитора находится поле для ввода Ф.И.О. С начала ввода части фамилии во всплывающем окошке-меню появляются варианты Ваших Ф.И.О. Выберите курсором мыши Ваш вариант. Он появится в основном поле. Проверьте правильность написания Ваших данных. При возникновении вопросов подзовите администратора. Если все правильно, нажмите курсором мыши кнопку «Зарегистрироваться». Кнопка «Начать тест» станет активной, как только администратор убедится, что все присутствующие соискатели правильно зарегистрировались в системе. После объявления администратора о начале тестирования Вам необходимо курсором мыши нажать активную кнопку

«Начать тест». Включится таймер времени и на экране появится первый вопрос теста.

ВО ВРЕМЯ ЭКЗАМЕНА: при необходимости выполнения расчетов для отдельных заданий на черновике Вы можете воспользоваться бумагой для записей и письменными принадлежностями. Во время экзамена администратор будет постоянно наблюдать за Вами. Процесс экзамена будет фиксироваться на видео. Во время тестирования Вы можете задавать вопросы администратору, связанные с работой в программе, а также в случае технических неисправностей, которые не позволяют Вам продолжить работу. Вы НЕ можете: задавать администратору вопросы по содержанию теста; беспокоить других соискателей во время сдачи экзамена; использовать Интернет каким-либо образом (отправлять почту, использовать мессенджеров, обмениваться сообщениями, скачивать файлы и т. д.), кроме как для прямого и самостоятельного выполнения теста.

Время на выполнение каждого задания не ограничено. Предусмотрена возможность пропускать задания и переходить к следующим, а также возвращаться к пропущенным заданиям. Если Вы сомневаетесь в ответе, переходите к следующему вопросу. Каждый вопрос содержит инструкцию по формулированию ответа: выбрать правильный вариант ответа (один или несколько), установить правильную последовательность, установить правильное соответствие, записать правильный ответ. Если при ответе на вопрос Вы должны выбрать один правильный ответ (одиночный выбор), то «кликните» курсором по выбранному Вами варианту.

Кнопка выбранного варианта станет малиновой. Если при ответе на вопрос Вы должны выбрать несколько правильных ответов (множественный выбор), то «кликните» курсором по тем вариантам, которые Вы считаете правильными, в любой последовательности. Для изменения решения нажмите еще раз выбранный Вами вариант. Кнопка снова станет серой. Это будет означать отмену Вашего прежнего выбора. Если при ответе на вопрос Вы должны установить соответствие, ухватите курсором кнопку на варианте слева и перетащите ее на кнопку соответствующего ему варианту справа.

ВАЖНО! Варианты слева должны быть использованы все; варианты справа могут быть использованы полностью или частично. Если при ответе на вопрос Вы должны установить последовательность, ухватите курсором нужный вариант и перетащите его на желаемое место в соответствии с порядковым номером действия. Если задание сформулировано в виде открытого вопроса, ответ Вы должны строчными буквами, если иное не указано в задании. После выполнения задания нажмите кнопку «Ответить».

ВНИМАНИЕ! Администратор центра имеет право без предупреждения остановить для Вас тестирование, если Вы нарушаете правила его проведения. В этом случае информация о прекращении экзамена и допущенных Вами нарушениях протоколируется и передается в совет по профессиональным квалификациям и работодателю (в случае направления работодателем на независимую оценку).

ПО ОКОНЧАНИИ ЭКЗАМЕНА: необходимо нажать кнопку

«Завершить тест», не забудьте так же подтвердить свое действие, нажав затем кнопку «ОК». После окончания тестирования на мониторе выдается результат о прохождении тестирования и количество баллов. При этом показывается лишь общий % правильных ответов без указания того, какое задание было выполнено неверно. По окончании экзамена Вы должны незамедлительно сдать все черновики администратору.

Практический этап

система специально разработанных и структурированных кратких Задание выполняется полностью самостоятельно на предоставленном рабочем месте в соответствии с требованиями техники безопасности и правил охраны труда.

При выполнении задания запрещается: проносить в помещение проведения экзамена личные вещи, верхнюю одежду, головные уборы, еду, напитки, сумки, портфели, ноутбуки, часы, сотовые телефоны, носители информации, записывающие устройства и фотооборудование (все личные вещи соискателя сдаются на хранение); нарушать трудовой распорядок, правила бесконфликтного поведения,

правила охраны труда и техники безопасности; выполнять работы не связанные с заданием; прерываться и выходить из помещения экзаменационной площадки более чем на 5 минут, даже по согласованию с сотрудниками ЦОК или председателем экзаменационной комиссии (допускаются кратковременные перерывы до 5 минут с остановкой таймера времени экзамена (не более одного); в случае медицинских показаний соискателя или технических неисправностей оборудования ЦОК перерывы с остановкой таймера могут длиться дольше и чаще); использовать личные мобильные телефоны, планшеты, смартфоны и другие электронные устройства, внешние носители информации; прослушивать музыку, в том числе с помощью наушников; общаться с другими соискателями, обмениваться сообщениями и т.п.; использовать Интернет каким-либо образом (отправлять почту, использовать мессенджеров, обмениваться сообщениями, скачивать файлы и т.д.), кроме как для прямого и самостоятельного выполнения задания.

За 15 минут, 1 минуту, 15 секунд до окончания времени выполнения задания соискателю сообщается об оставшемся времени. После окончания экзамена соискатель не должен что-либо делать на рабочем месте.

Перечень и содержание вопросов (тем, разделов) для подготовки к профессиональному экзамену

№	Разделы, темы и вопросы базы знаний	Предметы оценки
<p>Общие, общепрофессиональные знания Требования: необходимо продемонстрировать применение общих, общепрофессиональных знаний и понимание методических основ решения типовых практических задач.</p>		
1	<p>Курс «Базовые информационно-коммуникационные технологии».</p> <p>Разделы: Программное обеспечение и современные информационные технологии, используемые организацией.</p> <p>Вопросы (темы): Технология подготовки деловой документации в среде MSWord. Основы проектирования баз данных в СУБД MS Access</p>	Необходимые общепрофессиональные знания по программе профессионального обучения
2	<p>Курс «Деловое общение и этикет»</p> <p>Разделы: Этика делового общения и правила деловых переговоров.</p> <p>Вопросы (темы): Деловой этикет: основные принципы и понятия.</p> <p>Виды этикета. Понятие о деловом этикете. Основные принципы делового этикета.</p> <p>Подходящие темы для делового общения. Этические проблемы и темы, которых следует избегать.</p> <p>Имидж делового человека. Внешний облик делового мужчины.</p> <p>Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.</p> <p>Виды делового общения. Беседа. Переговоры. Презентации. Служебные совещания. Дистанционное общение.</p> <p>Этикет в государственном учреждении и социальной сфере. Поведение в общественных местах. Этикет в государственных и негосударственных учреждениях. Организация деловых приемов и встреч. Разновидности деловых приемов. Правила вручения подарков. Искусство комплимента.</p>	Необходимые общепрофессиональные знания по программе профессионального обучения
3	<p>Курс «Основы законодательства в жилищной сфере».</p> <p>Разделы: Полномочия различных уровней государственной власти области жилищных отношений. Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда.</p> <p>Вопросы (темы): Надзорные и контрольные государственной власти и федеральной власти. Общественный жилищный контроль.</p> <p>Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое. Условия перевода. Переустройство и перепланировка жилого помещения. Виды, основания, согласование.</p> <p>Понятие прав собственности и других вещных прав на жилые помещения. Права и обязанности собственников жилого помещения.</p> <p>Понятие общего имущества в многоквартирном доме. Собственники общего имущества в многоквартирном доме.</p>	Необходимые общепрофессиональные знания по программе профессионального обучения

	<p>Понятие договора социального найма. Предмет, форма договора, норма предоставления, основания помещения жилищного фонда социального использования.</p> <p>Понятие специализированного жилищного фонда. Условия предоставления и пользование специализированных помещений.</p> <p>Жилищный кооператив Организация, Устав, членство, правление, реорганизация и ликвидация.</p> <p>Особенности организации кооператива. Контроль за ЖСК.</p> <p>Понятие товарищества участников товарищества. Создание и регистрация.</p> <p>Понятие платы за жилое помещение и коммунальные услуги. Обязанность и порядок внесения, размер платы, иные расходы собственника жилого помещения.</p> <p>Субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.</p> <p>Управление многоквартирными домами. Выбор способов управления, требования к управляющим компаниям</p> <p>Капитальный ремонт и его финансирование. Меры государственной поддержки.</p>	
4	<p>Курс «Нормативная база в жилищно-коммунальном комплексе».</p> <p>Раздел: Общие сведения о зданиях и сооружениях.</p> <p>Вопросы (темы): Основные элементы и конструктивные схемы гражданских зданий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основания и фундаменты; - стены и опоры; - перекрытия и полы; - перегородки; - окна и двери; - крыши. <p>Здания из крупных блоков. Крупнопанельные здания. Здания из объемно-пространственных блоков</p>	Необходимые общепрофессиональные знания по программе профессионального обучения
5	<p>Курс «Общие сведения о гражданских зданиях».</p> <p>Раздел: Современная система российского законодательства в области жилищно-коммунального комплекса (ЖКК). Нормативная база в ЖКК. Муниципальное хозяйство</p> <p>Вопросы (темы): Конституция РФ, законы, подзаконные акты, федеральные законы, постановления и распоряжения Правительства РФ, приказы министерства строительства и ЖКХ и другие нормативные документы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - специальные разделы законодательства в области ЖКК; - основы жилищного законодательства. <p>Жилищный кодекс РФ.</p> <p>Правовые акты жилищного законодательства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовые акты федерального, регионального и местного уровней о нормативах потребления жилищно-коммунальных услуг. - Градостроительный кодекс РФ. Роль градостроительных норм и правил в сфере ЖКК; 	Необходимые общепрофессиональные знания по программе профессионального обучения

	- управление городскими коммунальными службами.	
<p>Специальные знания Требования: необходимо продемонстрировать применение специальных знаний и понимание технологических основ решения типовых практических задач</p>		
<p>Трудовая функция: D/02.5 Осуществление контроля технического состояния МКД и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества</p>		
1	<p>Раздел: Обслуживание объектов жилищно-коммунального хозяйства Вопросы (темы): Особенности содержания объектов жилищно- коммунального хозяйства. Правила безопасности при содержании объектов жилищно- коммунального хозяйства. Содержание территорий. Правила содержания и технического обслуживания инженерного оборудования зданий. Сезонная подготовка инженерного оборудования к эксплуатации. Технология выполнения эксплуатационных процессов. Эксплуатация строительных конструкций Сезонная подготовка объектов ЖКХ к эксплуатации</p>	<p>Трудовое действие: Подготовка инженерных систем многоквартирных домов к сезонной эксплуатации Подготовка предложений по перечню (корректировке перечня) работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</p> <p>Необходимые умения: - Определять способы устранения неисправностей и дефектов инженерных систем на основе современных строительных технологий и материалов в - Управлять взаимодействием с подрядными организациями для надлежащего исполнения обязательств по договорам</p> <p>Необходимые знания: Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда</p>
<p>Трудовая функция: D/03.5 Осуществление контроля качества коммунальных ресурсов</p>		
2	<p>Раздел: Управление качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства Вопросы (темы): Понятие, виды жилищных и коммунальных услуг. Коммунальные ресурсы. Ресурсоснабжающие организации. Организации, оказывающие жилищные услуги. Система оценки качества работ. Виды приборов учета. Эксплуатация и установка приборов учета. Ответственность за не установку приборов учета.</p>	<p>Трудовое действие: Ведение технической и иной, связанной с управлением многоквартирного дома, документации, в части обслуживания приборов учета, КИП и контролем качества коммунальных ресурсов</p> <p>Необходимые умения: - Обрабатывать информацию, поступающую на панель управления системы учета и регулирования потребления поступающих коммунальных ресурсов, с применением системы электронного учета - Определять нештатные ситуации системы учета и</p>

		<p>регулируемых поступающих коммунальных ресурсов</p> <p>- Вести документацию по учету выявленных неисправностей оборудования системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов</p> <p>Необходимые знания: Правила предоставления коммунальных услуг</p>
<p>Трудовая функция: Е/01.6 Организация санитарного содержания многоквартирных домов и мероприятий по благоустройству придомовой территории</p>		
3	<p>Раздел: Комплексное инженерное благоустройство городских территорий</p> <p>Вопросы (темы):</p> <ul style="list-style-type: none"> - водоотведение, водопонижение и защита от затопления и подтопления; - инженерное благоустройство естественных и искусственных водоемов, спортивных комплексов и зон отдыха; - озеленение городских территорий; освещение городских территорий, улиц и дорог; - санитарная очистка городов и жилых территорий и мероприятия по борьбе с антропогенными условиями 	<p>Трудовое действие: Подготовка предложений для собственников по планам содержания и текущего ремонта элементов благоустройства и территории, входящих в состав общего имущества собственников помещений в МКД</p> <p>Необходимые умения: Конкретизировать цели и задачи подрядной организации, выполняющей работы и услуги по содержанию и ремонту общего имущества в МКД</p> <p>Необходимые знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда по вопросам санитарного содержания, озеленения и благоустройства общего имущества в МКД - Территориальные схемы обращения с твердыми коммунальными отходами -
<p>Трудовая функция: Е/02.6 Организация надлежащего содержания и ремонта инженерных систем МКД</p>		
4	<p>Раздел: Система ремонтов объектов жилищно-коммунального хозяйства</p> <p>Вопросы (темы): Понятие о жилищно-коммунальном хозяйстве. Современные особенности функционирования. Виды объектов ЖКХ.</p> <p>Состав, цели и задачи системы ремонтов объектов жилищно-коммунального хозяйства. Минимальный перечень работ и услуг по содержанию и ремонту объектов жилищного фонда. Система технических осмотров и обслуживания. Плановое техническое обслуживание здания. Диспетчерское и аварийное обслуживание в структуре эксплуатационного процесса.</p> <p>Планирование текущего ремонта здания. Капитальный ремонт. Реконструкция и модернизация. Документация по эксплуатации зданий.</p>	<p>Трудовое действие: Разработка заданий для исполнителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</p> <p>Необходимые умения: Управлять взаимодействием с подрядными организациями для надлежащего исполнения обязательств по договорам</p> <p>Необходимые знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по управлению МКД -

5	<p>Раздел: Управление качеством при ремонте объектов жилищно- коммунального хозяйства</p> <p>Вопросы (темы): Модели управления эксплуатацией зданий. Взаимосвязь мероприятий технической эксплуатации, качества среды обитания и экономической эффективности эксплуатационного процесса.</p> <p>Стратегии эксплуатации. Показатели качества эксплуатации. Методики оценки качества эксплуатации. Оценка физического и морального износа отдельных элементов и здания в целом.</p> <p>Определение категории технического состояния объекта эксплуатации.</p>	<p>Трудовое действие: Разработка заданий для исполнителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</p> <p>Необходимые умения: - Оценивать квалификационный уровень персонала подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме</p> <p>Необходимые знания: Нормативные правовые акты и методические документы, регламентирующие деятельность по управлению МКД</p>
---	---	--

Подготовка к профессиональному экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению имеющихся знаний, умений и опыта (приемов, операций) выполнения трудовых действий, а также уверенному применению их к решению практических задач. Задачей такой подготовки является также обнаружение и ликвидация возможных пробелов, в первую очередь - в знаниях.

У каждого может быть свой индивидуальный подход к организации подготовки, но обычно рекомендуется эту самостоятельную работу осуществлять в четыре этапа:

1) Анализ: первое, что необходимо сделать перед началом подготовки — проанализировать насколько имеющиеся знания, умения и опыт выполнения трудовых действий превосходят или не дотягивают до требуемого уровня, какие есть дефициты.

Лучше сразу сориентироваться во всех вопросах (темах, разделах), выносимых на профессиональный экзамен и обязательно их расположить в удобной для дальнейшей работы структуре, например, группируя их по отдельным предметам оценивания (знания и умения, трудовые действия), по этапам профессионального экзамена или по категориям знаний.

Необходимо вдумчиво просмотреть весь перечень вопросов (тем) и отложить на финальный этап те, что хорошо знакомы, а наметить в первую очередь разбираться с проблемным, непонятным, незнакомым, новым. Для этого, может быть, потребуется проблемные вопросы (темы), в которых обнаружились пробелы, выписать отдельно или составить таблицу или схему.

В целом рекомендуется ещё на этапе анализа сразу определить, какие встретятся типы теоретических (тестовых) и практических заданий и готовиться преимущественно к ним. Для этого необходимо разобрать примеры заданий по Вашей квалификации, размещенных по ссылке в Реестре НОК <https://nok-nark.ru>, непосредственно на сайтах ЦОК и СПК, на сайте «Оценка квалификаций» <https://kos-nark.ru/demos>.

2) План: после того, как каждый вопрос (тема) был проанализирован, необходимо составить четкий план. Нужно распределить свое время рационально для продуктивной работы и обязательно предусмотреть прохождение самопроверок — ими могут стать как сделанные самостоятельно задания и тесты (по образцу примеров оценочных заданий для Вашей квалификации), так и тесты с различных учебных сайтов, сайта ЦОК, СПК, сайта «Демо-экзамен», сайта «Оценка квалификаций». Тесты особенно важны, чтобы видеть прогресс и адекватно оценивать свой уровень подготовки к экзамену.

3) Реализация плана: важно не столько запомнить что-то сложное, новое или малопонятное, сколько его осмыслить, сформировать систему ориентирования в сложном материале, систематизировать и оптимизировать знания и умения.

Подготовка также предполагает и переосмысление материала, и даже рассмотрение альтернативных идей. Необходимо использовать время, отведенное на подготовку, как можно эффективнее.

Новый и сложный материал предполагает использование в качестве источника информации прежде всего рекомендуемой литературы, а также дополнительно - самостоятельный поиск информации в сети Интернет. Этот материал следует разбирать в то время суток, когда хорошо думается, то есть высока работоспособность, к нему необходимо возвращаться несколько раз.

Можно также практиковать письменное тезисное изложение содержания вопросов (тем). Теоретический материал лучше разбить на смысловые куски, стараясь, чтобы их количество не превышало семи. Их можно укрупнять и обобщать, выражая сжато содержание в виде текста «одной фразой», формул, рисунков, логических схем типа «звезды», «дерева» и т.п.

4) Пробные экзамены: любой экзамен – это стресс, поэтому нужно настроиться на успех, выработать уверенность в своих силах через конструктивное отношение к экзамену, научиться его воспринимать не столько как испытание или своеобразную борьбу и защиту, сколько как надежный способ подтвердить свою квалификацию, возможность проявить себя как профессионала, показать свои возможности, приобрести опыт сдачи экзаменов, стать более внимательным и организованным.

Необходимо обязательно пройти имеющиеся пробные тесты с сайтов ЦОК, СПК, сайта «Демо-экзамен», сайта «Оценка квалификаций». Помимо выработки стрессоустойчивости, такие тренировки дополнительно позволят выявить наиболее уязвимые места в подготовке для того, чтобы можно было уделить время для возврата к разбору проблемного материала и ликвидировать соответствующие пробелы в знаниях и умениях.

Рекомендуемая литература

1. Деловой этикет. Учебное пособие для студентов образовательных учреждений СПО/В. В. Усов. – М.: Академия, 2007. – 400 с. - ISBN 978-5-7695-2554-4
2. Основы делового общения. Учебное пособие для студентов вузов/А. С. Ковальчук. - 2-е изд. – М.: Дашков и К°, 2010. – 300 с. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-39-400361-5
3. Основы проектирования, строительства и эксплуатации зданий и сооружений. Учебное пособие / под ред. С.Б. Сборщикова: М-во образования и науки Рос, Федерации, Моск. гос. строит, ун-т. Москва : МГСУ, 2015.- 492 с.
4. Техническая эксплуатация жилых зданий. Учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по строительным специальностям / под ред. В. И. Римши-на, А. М. Стражникова; [С. Н. Нотенко [и др.].- Изд. 3-е, перераб. и доп. - Москва : Студент, 2012. - 640 с.

Документы законодательного и нормативного характера:

1. ГОСТ Р 56194-2014. Услуги проведения технических осмотров многоквартирных домов и определение на их основе плана работ, перечня работ.
2. ГОСТ Р 56533-2015. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления МКД. Услуги содержания внутридомовых систем холодного водоснабжения МКД. Общие требования
3. ГОСТ Р 56828.40–2018. Размещение отходов. Термины и определения
4. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ
5. Письмо Минтруда от 10.03.2019 № 8125-ОО/06 «О принятии решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам, поставленным на голосование».
6. Письмо Минприроды от 11.10.2019 № 08-25-53/24802 «О направлении разъяснений по вопросу регулирования деятельности в области обращения с ТКО»
7. Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»
8. Постановление Минтруда от 24.06.1996 № 38 «Об утверждении Норм обслуживания для рабочих, занятых на работах по санитарному содержанию домовладений».
9. Постановление Правительства РФ от 28.01.2006. № 47 «Об утверждении Положения «О признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции».
10. Постановление Правительства РФ от 06.02.2006 № 75 «О порядке

проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»

11. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

12. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»).

13. Постановление Правительства РФ от 28.03.2012 № 253 «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг».

14. Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».

15. Постановление Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования».

16. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами».

17. Постановление Правительства РФ от 28.10.2014 № 1110 «О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению МКД».

18. Постановление Правительства РФ от 27.06.2016 № 584 «Об особенностях применения профессиональных стандартов в части требований, обязательных для применения государственными внебюджетными фондами российской федерации, государственными или муниципальными учреждениями, государственными или муниципальными унитарными предприятиями...».

19. Постановление Правительства РФ от 12.11.2016 № 1156 «Об обращении с твердыми коммунальными отходами и внесении изменения в постановление Правительства РФ от 25 августа 2008 г. № 641».

20. Постановление Правительства РФ от 31.08.2018 № 1039 «Об утверждении Правил обустройства мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов и ведения их реестра».

21. Постановление Правительства РФ от 21.12.2018 № 1616 «Об утверждении Правил определения управляющей организации для управления многоквартирным домом, в отношении которого собственниками помещений в многоквартирном доме не выбран способ управления таким домом или выбранный способ управления не реализован, не определена управляющая организация, и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ».

22. Постановление Госстроя РФ от 27.09.2003 г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».
23. Приказ Госстроя РФ от 22.08.2000 № 191 «Об утверждении рекомендаций по нормированию материальных ресурсов на содержание и ремонт жилищного фонда».
24. Приказ Минстроя РФ от 06.06.2016 № 399/пр «Об утверждении Правил определения класса энергетической эффективности многоквартирных домов».
25. Приказ Минтруда от 09.12.1999 № 139 «Об утверждении рекомендаций по нормированию труда работников, занятых содержанием и ремонтом жилищного фонда».
26. Приказ Минтруда от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов».
27. Приказ Минтруда от 31.07.2019 № 538н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению многоквартирными домами».
28. СанПиН 3.3686-21 "Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней"
29. СП 347.1325800.2017 Внутренние системы отопления, горячего и холодного водоснабжения. Правила эксплуатации.
30. Федеральный закон от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»
31. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
32. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».
33. Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ».
34. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».
35. Федеральный закон от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении».
36. Федеральный закон от 03.07.2016 № 238-ФЗ «О независимой оценке квалификации».

Образец оценочных заданий

ЗАДАНИЯ К ТЕОРЕТИЧЕСКОМУ ЭТАПУ

1. **Задание закрытой формы** – испытуемый выбирает один или несколько ответов из предложенных вариантов, среди которых присутствуют отвлекающие, так называемые дистракторы.

Следует обратить внимание, что из самого вопроса можно понять сколько правильных ответов соискатель должен дать – один или несколько.

Пример 1:

На конкурс по отбору управляющей организации, проводимый органом местного самоуправления, никто не заявился. Каким образом в таких случаях изменяется стоимость работ и услуг для проведения нового конкурса? Выберите один правильный ответ

1. Расчетный размер платы снижается не менее чем на 10%
2. Расчетный размер платы повышается не менее чем на 10%, но не выше муниципального тарифа более чем в 1,5 раза
3. Расчетный размер платы повышается на 15%, но не выше муниципального тарифа более чем в 1,5 раза
4. Расчетный размер платы снижается не менее чем на 20%
5. Расчетный размер платы снижается не более чем на 20%

Пример 2:

Проведена опрессовка систем отопления в МКД. Какие объективные критерии подтверждают успешное проведение испытаний? Выберите все правильные ответы

1. Испытания успешны, если не обнаружены течи из нагревательных приборов трубопроводов, арматуры и другого оборудования
2. Испытания успешны, если не обнаружены потения сварных швов
3. Испытания успешны, если в течение 10 минут падение давления не превысило 0,05 МПа (0,5 кгс/см²).
4. Испытания успешны, если в течение 30 минут падение давления не превысило 0,02 МПа (0,2 кгс/см²)
5. Испытания успешны, если представитель теплоснабжающей организации подпишет соответствующий акт
6. Испытания успешны, если течи из нагревательных приборов трубопроводов, арматуры и другого оборудования имеют незначительный (капельный) характер

2. Задание на установление соответствия – соискатель устанавливает соответствие между элементами двух множеств (двух списков).

Если НОК проводится с использованием КОС на бумажном носителе, то такие вопросы выглядят следующим образом:

*Сроки для ответов на запросы (обращения) граждан в соответствии с Правилами осуществления деятельности по управлению МКД строго регламентированы, но отличаются в зависимости от сути обращения. Найдите соответствие между сутью обращения (Колонка А) и установленным сроком предоставления ответа (Колонка Б): **1Б, 2В, 3Г***

<i>Колонка А</i>	<i>Колонка Б</i>
<i>Суть обращения</i>	<i>Срок предоставления ответа</i>

<i>1. Информация о перечнях, объёмах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ</i>	<i>А. Непосредственно при обращении потребителя</i>
<i>2. Заявление об изменении размера платы за содержание жилого помещения</i>	<i>Б. Не позднее 5 рабочих дней с даты обращения</i>
<i>3. Информация о месячных объёмах потреблённых коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ</i>	<i>В. В течение 2 рабочих дней с даты получения</i>
	<i>Г. Не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса</i>

Ваш ответ напишите здесь: _____ **1Б, 2В, 3Г** _____
например, 1А, 2Б ...

3. Задание на установление правильной последовательности – соискатель восстанавливает правильную последовательность операций, действий, событий.

Если НОК проводится с использованием КОС на бумажном носителе, то такие вопросы выглядят следующим образом:

ГОСТ Р 53692-2009 устанавливает девять этапов технологического цикла отходов, подлежащих ликвидации. Установите правильную последовательность данных этапов и проставьте в колонке А номер действия по порядку от начального до конечного:

<i>Колонка А</i>	<i>Этапы технологического цикла отходов, подлежащих ликвидации</i>
<i>№ действия</i>	
	<i>Появление</i>
	<i>Идентификация</i>
	<i>Сбор и накопление</i>
	<i>Паспортизация</i>
	<i>Сортировка (с обезвреживанием при необходимости)</i>
	<i>Упаковка и маркировка</i>
	<i>Хранение</i>
	<i>Транспортирование и складирование (размещение)</i>
	<i>Избавление (путем утилизации и/или удаления отходов)</i>

Соискатель должен в Колонке А проставить сверху вниз цифры, обозначающие на его мнению правильную последовательность этапов технологического цикла отходов, подлежащих ликвидации: 1-3-2-5-4-6-8-7-9.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКОМУ ЭТАПУ

Комментарий к заданию на выполнение трудовых функций и трудовых действий в реальных условиях

Даже если Вы считаете себя профессионалом экстра-класса, необходимо учитывать, что на экзаменационной площадке Вам придется пользоваться тем оборудованием, инструментом, материалами и той экипировкой, какие имеются в распоряжении ЦОК, а не на каких Вы обучались или какими Вы постоянно пользуетесь на своем рабочем месте и привыкли к ним. Будьте психологически готовы показать свою работу даже в непривычных и некомфортных условиях!

Совет: 1) СТРОГО соблюдайте ВСЕ установленные требования, нормы и регламенты; 2) если это позволяет график и сценарий выполнения задания, не бросайтесь сразу же выполнять сложные операции, выделите сначала очень короткое время для адаптации к непривычным для Вас конкретным маркам и типам средств труда.

Типовое задание к практическому этапу: В соответствии с профессиональным стандартом в Ваши обязанности входит осуществление контроля технического состояния МКД и активирование типичных аварийных ситуаций, которые приводят к нанесению ущерба имуществу собственников и пользователей МКД.

Сроки рассмотрения заявок на неисправность инженерного оборудования или конструкций строго регламентированы.

Вам необходимо в каждой позиции Таблицы №2 (столбец 2) указать предельный срок (в сутках) выполнения ремонта (в сутках) при устранении неисправностей по всем 10 позициям.

(формулировка задания)

Таблица №2

Предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования

Неисправности конструктивных элементов и оборудования	Предельный срок выполнения ремонта (кол-во суток)
1	2
КРОВЛЯ	
Протечки в отдельных местах кровли	
Повреждения системы организованного водоотвода	
ОКОННЫЕ И ДВЕРНЫЕ ЗАПОЛНЕНИЯ	
Разбитые стекла	

в зимнее время	
в летнее время	
ВНУТРЕННЯЯ И НАРУЖНАЯ ОТДЕЛКА	
Отслоение штукатурки потолка или верхней части стены, угрожающее ее обрушению	
ПОЛЫ	
Протечки в перекрытиях, вызванные нарушением водонепроницаемости гидроизоляции полов в санузлах	
Санитарно-техническое оборудование	
Течи в водопроводных кранах и в кранах сливных бачков при унитазах	
Неисправности мусоропроводов	
ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЕ	
Неисправности в системе освещения общедомовых помещений	
ЛИФТ	
Неисправности лифта	

Условия выполнения задания:

Соискатель должен в Таблице №2 проставить ответы по 10 позициям. Задание считается выполненным, если соискатель ответит правильно на 8 и более вопросов.

Место выполнения задания: Экзаменационная площадка ЦОК

Максимальное время выполнения задания: **30 мин**

Критерии оценки

- Соискатель должен раскрыть свои навыки мышления, анализа и аргументации по отношению к основному вопросу.

Задание считается выполненным, если соискатель ответит правильно на 8 и более вопросов в соответствии с

- постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

- постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД и жилых домов»).

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части соответствия трудовым функциям ТФ

A/03.5 Организация работы по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг

D/02.5 Осуществление контроля технического состояния МКД и выполнения планов работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества принимается при выполнении действия в соответствии с критерием оценки и соблюдении отведенного времени.