



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА для оценки квалификации

«Техник организации по управлению многоквартирными домами 1 категории» (5 уровень квалификации)

Пример оценочного средства разработан в рамках Комплекса мероприятий по развитию механизма независимой оценки квалификаций, по созданию и поддержке функционирования базового центра профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров, утвержденного 01 марта 2017 года

Состав примера оценочных средств¹

Раздел	страница
1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
4. Вид профессиональной деятельности	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	11
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	15
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	15
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	16
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	16
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	24
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	27
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	31
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	32

¹ В соответствии с Приложением «Структура оценочных средств» к Положению о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации, утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 ноября 2016 г. N 601н

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:

Техник организации по управлению многоквартирными домами
1 категории, уровень квалификации 5

(указываются в соответствии с профессиональным стандартом или квалификационными требованиями, установленными федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации)

2. Номер квалификации: _____

(номер квалификации в реестре сведений о проведении независимой оценки квалификации)

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации):

Специалист по управлению многоквартирными домами
(Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 11 апреля 2014 г. № 236н), 16.018

(наименование и код профессионального стандарта либо наименование и реквизиты документов, устанавливающих квалификационные требования)

4. Вид профессиональной деятельности: **Управление многоквартирным домом**

(по реестру профессиональных стандартов)

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации 1	Критерии оценки квалификации ² 2	Тип и № задания ³ 3
Блок 1 Восстановление, актуализация, учет, ведение и хранение технической и иной документации на основе мониторинга технического состояния МКД	Максимальные результаты: Блок 1 – 12 баллов	Задания 1-6;
Блок 2 Организация и контроль исполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных услуг	Максимальные результаты: Блок 2 – 5 баллов	Задания 7-11;
Блок 3	Максимальные результаты:	Задания 12-19;

² В графе приведены суммарные баллы за правильные ответы по каждому блоку

³ Для проведения теоретического этапа экзамена используются следующие типы тестовых заданий: с выбором ответа; с открытым ответом; на установление соответствия; на установление последовательности. Типы заданий теоретического этапа экзамена выбираются разработчиками оценочных средств в зависимости от особенностей оцениваемой квалификации

Работы по договорам на управление, содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и предоставление коммунальных ресурсов; Блок 4 Обеспечение контроля качества оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и предоставления коммунальных ресурсов; Блок 5 Использование наиболее эффективных способов выполнения работ и оказания услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома;	Блок 3 - 11 баллов Максимальные результаты: Блок 4 – 12 баллов Максимальные результаты: Блок 5 - 3 балла	Задания 20-28; Задания 29-31;
Блок 6 Выбор оптимальных технологий оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, в том числе предлагаемых подрядными организациями.	Максимальные результаты: Блок 6 - 4 балла	Задания 32-35;
Блок 7 Выбор оптимальных форм коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов, технического обслуживания и ремонта внутри-домовых инженерных систем.	Максимальные результаты: Блок 7 - 5 баллов	Задания 36-40;
	Всего 52 балла, Максимальный результат – 52 балла.	

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

Количество заданий с выбором ответа: 38

Количество заданий с открытым ответом: 1

Количество заданий на установление соответствия:

Количество заданий на установление последовательности: - 1

Время выполнения теоретического этапа экзамена: 1 час 20 минут

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания ⁴
1	2	3
Трудовая функция - Обеспечение контроля качества оказания услуг и выполнения работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме и предоставления коммунальных ресурсов		
Снятие показаний домовых приборов учета и регулирование поставки коммунальных ресурсов	Соответствие снятых показаний принятой разрядности и дате снятия, установленной договором поставки ресурса	Задание на выполнение трудовых функций (трудовых действий) в реальных условиях № 1
Трудовая функция - Осуществление расчетов с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.		
Оформление платежных документов и направление их собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме для оплаты.	Соответствие формулам расчета, приведенным в приложении к правилам предоставления коммунальных услуг и порядку расчета для ситуации отсутствия индивидуальных приборов учета и наличии общедомового прибора	Задание на выполнение трудовых функций (трудовых действий) в реальных условиях № 2

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- Помещение, оборудованное местами для подготовки к экзамену (рабочий стол, стул, компьютер);
- Канцелярские принадлежности (бумага, ручка, линейка, карандаш и т.д.);
- Справочная и учебная литература, сборники законодательных актов: Жилищный кодекс РФ, Гражданский кодекс РФ, постановления Правительства РФ, касающиеся правил содержания и ремонта общего имущества МКД, порядка раскрытия информации, правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, ГОСТы, инструкции или доступ к нормативно-правовой базе систем «Консультант+», «Гарант».
- Оборудование для выхода в интернет;

⁴ Для проведения практического этапа профессионального экзамена используются два типа заданий: задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях; портфолио

– Формы и образцы рабочей (технологической) документации, чертежи, схемы, планы и т.п.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:

– Объект - Реально существующий МКД (или несколько на выбор) от 50 до 100 квартир, обслуживаемый управляющей организацией (ТСЖ или ЖСК), оборудованный общедомовыми приборами учета потребления коммунальных ресурсов, тепловым узлом, автономной крышной котельной, узлом учета и регулирования, автоматизированным узлом учета и т.д. в зависимости от оборудованности многоквартирного дома.

- Техническая и иная документация по многоквартирному дому (договор управления многоквартирным домом, договора с ресурсоснабжающими и подрядными организациями, установленные размеры тарифов на коммунальные услуги для населения и прочих потребителей, договора аренды нежилых помещений, акты осенне-весенних осмотров, паспорта готовности к работе в зимних условиях, акты текущих плановых и внеплановых осмотров дома и земельного участка, энергетический паспорт на многоквартирный дом, энергосервисный контракт (при наличии) и т.д.).

- компьютер и выход в интернет.

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

1. Среднее профессиональное образование.

2. Опыт работы не менее 2 лет в должности и (или) выполнения работ (услуг) по виду профессиональной деятельности, содержащему оцениваемую квалификацию, но не ниже уровня оцениваемой квалификации.

3. Подтверждение прохождения обучения по ДПП, обеспечивающим освоение:

а) знаний:

- НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;
- нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;
- методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом оценочным средством (оценочными средствами);
- требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;
- порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);

б) умений

- применять оценочные средства;
- анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;
- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при

- проведении профессионального экзамена;
 - проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
 - принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
 - формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
 - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;
4. Подтверждение квалификации эксперта со стороны Совета по профессиональным квалификациям (при наличии) - не менее 3-х человек
5. Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий: проведение обязательного вводного инструктажа и инструктажа на рабочем месте (на технических и технологических узлах многоквартирного дома, при работах или осмотрах на крышах, контроле или диагностике электрооборудования многоквартирного дома, контроле и проверке работоспособности лифтов и лифтового оборудования) при принятии решения о проведении оценки профессиональной квалификации (практических заданий) вне стен ЦОК. Проведение обязательного вводного инструктажа и инструктажа на рабочем месте. Кроме того, проведение обязательного инструктажа по безопасной работе с оргтехникой при выполнении практических заданий в стенах ЦОК при проведении экзаменов с ее применением.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

Блок 1. Восстановление, актуализация, учет и хранение технической и иной документации на основе мониторинга технического состояния МКД

1. Выберите правильный ответ: В каком нормативном акте приводятся понятия технической и иной документации на многоквартирный дом?

1		в постановлении Правительства РФ от 29.09.2015 № 368/691/пр
2		в Жилищном кодексе РФ
3		в постановлении Правительства РФ от 13.08.2006 № 491
4		в федеральном законе РФ от 21.07.2014 № 209-ФЗ
5		в Приказе Минстроя России от 17.02.2016 № 82/пр.

2. Выберите правильный ответ: В каких случаях должны своевременно вноситься изменения в исполнительную документацию многоквартирного дома с корректировкой технического паспорта?

1		при замене паспорта многоквартирного дома
2		при формировании электронного паспорта многоквартирного дома
3		после составления Акта технического состояния жилого дома на передаче жилищного фонда другому собственнику
4		при восстановлении утерянной проектно-сметной документации и исполнительных чертежей на дом, паспортов на каждый жилой дом, квартиры и земельные участки
5		в случаях изменений конструктивных элементов и инженерного оборудования, возникших в результате ремонтов, реконструкции, модернизации, перепланировки и повышения благоустройства

3. Вставьте пропущенные слова в пункте 6: Какая информация, содержащаяся в технической документации на многоквартирный дом, пропущена в варианте 6 предложенных ответов? (Ответ запишите, имея в виду, что каждое подчеркивание - это отдельное слово, подчеркивания могут идти подряд и разделяться запятой, пробелом или союзом)

Варианты ответов:

1. документы технического учета жилищного фонда;
2. документы (акты) о приемке работ, сметы, описи работ, текущего ремонта, оказанию услуг по содержанию общего имущества;
3. акты осмотра, проверки состояния (испытания) инженерных коммуникаций, приборов учета, механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, в том числе оборудования для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
4. документы на установленные коллективные (общедомовые) приборы учета и сведения о проведении их ремонта, замены, поверки, информацию об оснащении помещений в многоквартирном доме индивидуальными, общими (квартирными) приборами учета, в том числе информацию о каждом установленном индивидуальном, общем (квартирном) приборе учета (технические характеристики, год установки, факт замены или поверки), дату последней проверки технического состояния и последнего контрольного снятия показаний;
5. инструкцию по эксплуатации многоквартирного дома по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере строительства, архитектуры, градостроительства и жилищно-коммунального хозяйства. Указанная инструкция включает в себя рекомендации застройщика (подрядчика) по содержанию и ремонту общего имущества, рекомендуемые сроки службы отдельных частей общего имущества, а также может включать в себя рекомендации проектировщиков, поставщиков строительных материалов и оборудования, субподрядчиков.
6. количество проверок _____ к _____ и выданные _____ многоквартирного дома к _____ сезону;

4. Выберите все правильные ответы: Каким документом сопровождается передача технической и иной документации по многоквартирному дому ?

1		под расписку
2		по акту приема-передачи
3		иному документу о передаче
4		по договору о передаче

5		по сопроводительной описи
---	--	---------------------------

5. Выберите правильный ответ: В течение какого срока до прекращения договора управления многоквартирным домом управляющая организация обязана передать техническую документацию на многоквартирный дом и иные связанные с управлением таким домом документы вновь выбранной управляющей организации, товариществу собственников жилья либо жилищному кооперативу или иному специализированному потребительскому кооперативу, либо в случае непосредственного управления таким домом собственниками помещений в таком доме одному из данных собственников?

1		двух дней
2		за 30 дней
3		в срок указанный в акте приема-передачи
4		десяти дней

6. Выберите правильный ответ: Какая информация уточняется, корректируется и оформляется соответствующим актом при работе с так называемыми «резиновыми квартирами»?

1		о площади квартир
2		о объемах потребляемых коммунальных услуг
3		о фактическом количестве проживающих
4		о зарегистрированных гражданах
5		о собственниках квартиры

Блок 2. Организация и контроль исполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных услуг

7. Выберите правильный ответ: Какие работы и услуги из перечисленных не входят в минимальный перечень работ и услуг, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме ?

1		работы, необходимые для надлежащего содержания несущих конструкций
2		работы, необходимые для надлежащего содержания оборудования и систем инженерно-технического обеспечения
3		работы и услуги по содержанию иного общего имущества в многоквартирном доме
4		работы, необходимые для поддержания надлежащего состояния индивидуальных и общедомовых приборов учета

8. Выберите правильный ответ: Какие факты отражаются в журнале осмотров многоквартирного дома?

1		выявленные неисправности и повреждения, а также техническое состояние элементов многоквартирного дома
2		факт снижения несущей способности и устойчивости конструкций или здания
3		перечень принятых мер по обеспечению безопасности людей,

		предупреждению дальнейшего развития деформаций
4		перечень служб, проинформированных о техническом состоянии многоквартирного дома

9. Выберите правильный ответ: Какие из перечисленных в ответах работ и услуг оплачиваются собственниками в многоквартирном доме только при завершении первого этапа этих работ в отличие от традиционных ежемесячно оплачиваемых работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества?

1		работы по содержанию несущих конструкций
2		работы по содержанию оборудования и систем инженерно-технического обеспечения
3		работы и услуги по содержанию иного общего имущества в многоквартирном доме
4		работы по установке общедомовых приборов учета

10. Выберите все правильные ответы: Какую информацию содержит энергетический паспорт многоквартирного дома?

1		об оснащении приборами учета используемых энергетических ресурсов
2		об объеме используемых энергетических ресурсов и о его изменении;
3		о показателях энергетической эффективности
4		о величине потерь переданных энергетических ресурсов (для организаций, осуществляющих передачу энергетических ресурсов)
5		о потенциале энергосбережения, в том числе об оценке возможной экономии энергетических ресурсов в натуральном выражении
6		о перечне мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности и их стоимостной оценке

11. В каком документе должны оформляться все работы по устранению неисправностей электрооборудования и электрических сетей в многоквартирном доме?

1		в оперативном журнале
2		в журнале осмотров
3		в акте выполненных работ
4		в актах испытаний электрооборудования

Блок 3. Работы по договорам на управление, содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме и предоставление коммунальных ресурсов;

12. Выберите все правильные ответы: В соответствии с какими документами принимается решение о необходимости проведения текущего ремонта?

1		акт обследования технического состояния многоквартирного дома, а также иные документы, содержащие сведения о выявленных дефектах (неисправностях, повреждениях), и при необходимости - заключения экспертных организаций
2		дефектная ведомость для проведения работ в многоквартирном доме,

		а также иные документы, содержащие сведения о выявленных дефектах (неисправностях, повреждениях), и при необходимости - заключения экспертных организаций
3		проектно-сметная документация на многоквартирный дом
4		предписание стройконтроля о техническом состоянии многоквартирного дома

13. Выберите все правильные ответы: Какие направления в работе техника управляющей организации ориентированы на повышение эффективности деятельности управляющей организации?

1		работа по организации общих собраний собственников с целью определения объемов и видов предстоящих работ;
2		работа по организации согласования стоимости ремонтов, цен на содержание и ремонт общего имущества МКД
3		работа с собственниками и советом дома по выявлению фактически проживающих граждан
4		работа с собственниками по снижению размеров дельты между потребленным объемом ресурсов зафиксированным общедомовым прибором учета, факту потребления в жилых помещениях и на общедомовые нужды
5		работа по организации общих отчетных собраний собственников

14. Выберите правильный ответ: В каком случае возможно приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг с предварительным уведомлением об этом потребителя?

1		неполной оплате потребителем коммунальной услуги
2		возникновении аварийной ситуации
3		выявлении факта несанкционированного подключения
4		возникновении стихийных бедствий и (или) чрезвычайных ситуаций

15. Выберите все правильные ответы: С кем необходимо согласовывать переустройство и (или) перепланировку жилого помещения?

1		с органом местного самоуправления
2		организацией, имеющей допуск СРО к обследованию помещения
3		проектной организацией, на основании проектной документации по предстоящим работам и конструктивным изменениям
4		с управляющей организацией, на основании акта обследования
5		с органами по охране памятников архитектуры, истории и культуры о допустимости проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения (для охраняемых памятников истории), с членами семьи нанимателя (только для нанимателей)

16. Выберите все правильные ответы: На какой срок устанавливаются тарифы на коммунальные услуги населению (без учета формы управления ресурсоснабжающим предприятием или принятых инвестиционных программ)?

1		один год
2		два года

3		более 3х лет
4		более 5-ти лет

17. Выберите правильный ответ: На какой срок решением общего собрания собственников помещений, которые выбрали управляющую организацию для управления многоквартирным домом, принимается размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственников помещений в таком доме?

1		на три года
2		на срок, установленный решением общего собрания
3		не менее чем один год
4		не более чем на один год

18. Выберите правильный ответ: К каким видам коммунальных услуг не применяются правила предоставления коммунальных услуг?

1		услуги поставки твердого топлива
2		услуги вывоза твердых коммунальных отходов
3		услуги по поставке газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан
4		услуги водоотведения в отсутствие централизованной канализации

19. Выберите правильный ответ: С кем из граждан многоквартирного дома, заключает договора управления управляющая организация?

1		с председателем Совета МКД
2		с каждым нанимателем жилых помещений в данном доме
3		с представителем, коллегиально избранным собственниками
4		с каждым собственником помещений в данном доме

Блок 4. Обеспечение контроля качества оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и предоставления коммунальных ресурсов

20. Выберите все правильные ответы: Каковы основные причины изменения технико-экономических характеристик инженерных систем теплоснабжения здания?

1		изменение пропускной способности труб внутридомовой сети теплоснабжения
2		нарушение тепловой изоляции труб
3		коррозия металла для металлических труб
4		снижение тепловых характеристик ограждающих конструкций здания
5		нарушение работоспособности вентилей и задвижек в системе теплоснабжения здания

21. Выберите все правильные ответы: Какие технические методы и экономические

механизмы применяются сегодня для снижения энергоемкости зданий?

1		утепление фасадов зданий
2		установка приборов учета потребляемых ресурсов
3		энергосервисные контракты
4		использование нетрадиционных источников энергии

22. Выберите правильный ответ: В случае расхождения (противоречия) сведений о составе общего имущества МКД сведения какого источника имеют приоритет?

1		сведения Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним
2		сведения, содержащиеся в документации государственного технического учета
3		сведения бухгалтерского учета УК
4		сведения технической документации на жилой дом

23. Выберите все правильные ответы: Перечислите какие факторы прямо или косвенно влияют на размер платы за содержание жилого помещения в многоквартирном доме?

1		перечень общего имущества конкретного МКД
2		периодичность плановых и предупредительных ремонтов объектов общ имущества МКД
3		степень учета рыночных цен на материалы и оборудование, оплату труда
4		средний уровень собираемости платежей и состояние внутридомового оборудования
5		ставки налогов и сборов, уровень накладных расходов предприятия

24. Выберите все правильные ответы: Что является основой формирования объективно минимального размера оплаты за содержание и ремонт жилого помещения?

1		решение общего собрания без учета предложений УК
2		высокий износ здания
3		расчет платы основанный на минимальном перечне работ и услуг, обеспечивающих безопасность проживания граждан
4		минимизация перечня текущих ремонтов объектов общего имущества МКД
5		высокая собираемость платежей
6		контроль и планирование расхода ресурсов на общедомовые нужды

25. Выберите правильный ответ: Какова периодичность проведения обработки тротуаров 1 класса в зимнее время песко-соляной смесью при температуре воздуха выше -2°C?

1		через 1,5 ч, при температуре воздуха выше -2°C
2		через 2,5 ч. при отсутствии снегопада
3		Не должно превышать 1,0 ч. при температуре воздуха выше -2°C
4		Не должно превышать 2,0 ч. воздуха ниже -2°C

26. Выберите правильный ответ: Какой размер штрафа предусмотрен "Кодексом РФ об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ для граждан за самовольную перепланировку и (или) переустройство жилого помещения в многоквартирном доме?

1		в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей
2		в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей
3		в размере от двух тысяч до двух тысяч пятисот рублей
4		в размере от двух тысяч до трех тысяч пятисот рублей

27. Выберите правильный ответ: В течение какого срока управляющая организация обязана предоставить информацию по письменному запросу потребителя?

1		15 рабочих дней
2		10 рабочих дней
3		Недели
4		Одного месяца

28. Выберите все правильные ответы: Каким образом зафиксировать появление трещин в стенах и иных ограждающих конструкциях?

1		с помощью лазерных линеек
2		с помощью уровня
3		с помощью маячков
4		с помощью фототехники

Блок 5. Использование наиболее эффективных способов выполнения работ и оказания услуг по содержанию и ремонту многоквартирного дома

29. Выберите правильный ответ: Что положительно сказывается на экономических показателях управляющей организации, ТСЖ при снижении собираемости платежей и росте дебиторской задолженности за оплату предоставленных коммунальных услуг гражданам?

1		оплата по единому платежному документу
2		оплата через ГИС
3		начисление пени за несвоевременную оплату услуг
4		установка приборов учета по каждой коммунальной услуге

30. Выберите правильный ответ: Какое право дано управляющей организации согласно ст.45 Жилищного кодекса Российской Федерации?

1		организовывать конкурсы на выбор исполнителей работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества
2		осуществлять созыв общего собрания собственников с целью решения вопросов проведения ремонтов, определения состава, стоимости работ, сроков и т.д.

3		вести претензионную исковую работу при выявлении нарушений исполнителями услуг и работ обязательств, вытекающих из договоров оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества
4		осуществлять подготовку заданий для исполнителей услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества

31. Выберите все правильные ответы: Как реально минимизировать потребление тепловой энергии многоквартирным домом в отсутствие автоматики, приборов и оборудования регулирования потреблением тепла?

1		проверить и отрегулировать пружины на входных дверях подъездов
2		тщательно осмотреть и закрыть все окна в подъездах
3		поручить слесарям компании тщательно отслеживать температурный график и соответственно отрабатывать изменение потребления на входной задвижке
4		провести работу с гражданами по утеплению квартирных окон

Блок 6. Выбор оптимальных технологий оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, в том числе предлагаемых подрядными организациями

32. Выберите все правильные ответы: Для ремонта каких элементов общего имущества, включая инженерно-техническое внутридомовое оборудование может быть использован материал «жидкая резина»?

1		поверхности резервуаров расширительных баков
2		кровельных покрытий любых материалов
3		все поверхности подвальных помещений
4		поверхности фундаментов зданий

33. Выберите правильный ответ: Как снизить стоимость содержания общего имущества многоквартирного дома применяя самые современные материалы и технологии?

1		увеличить межремонтный срок
2		снизить приведенную стоимость эксплуатации
3		сократить перечень общего имущества МКД
4		применить нетрадиционные источники энергии

34. Выберите все правильные ответы: За что несет ответственность управляющая компания перед собственниками многоквартирного дома?

1		за оказание всех услуг и (или) выполнение работ, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в данном доме
2		за качество услуг, которое должно соответствовать требованиям технических регламентов установленных Правительством Российской Федерации
3		за выполнение правил содержания общего имущества в многоквартирном доме

		предоставление коммунальных услуг в зависимости от уровня бл данного дома, качество которых должно соответствовать установленным Правительством Российской Федерации
4		за соблюдение правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах

35. Выберите все правильные ответы: Что может быть использовано в качестве критериев оценки эффективности своей деятельности в управляющей компании?

1		динамика жалоб
2		динамика заявок на ремонт
3		собираемость платежей

Блок 7. Выбор оптимальных форм коммуникаций при осуществлении контроля качества выполнения работ и услуг по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, предоставления коммунальных ресурсов, технического обслуживания и ремонта внутри домовых инженерных систем

36. Выберите все правильные ответы: По каким параметрам оценивается качество услуги горячего водоснабжения? (выберите все правильные ответы)

1		наличие услуги
2		температура воды
3		давление и соответственно расход воды
4		непрерывность предоставления услуги

37. Выберите все правильные ответы: Какие современные средства коммуникаций используются сотрудниками управляющей компании для оперативного предоставления результатов проверки качества оказанных услуг, проведенных подрядчиками работ?

1		сеть интернет
2		мобильная телефонная связь
3		автоматизированные средства контроля качества коммунальных услуг
4		автоматизированные средства контроля состояния внутридомовых инженерных систем

38. Выберите правильный ответ: В каком документе указываются недостатки или низкое качество оказанных работ, услуг подрядной организацией?

1		в претензионной ведомости
2		в акте выполненных работ, оказанных услуг
3		в перечне выполненных работ
4		в смете выполненных работ

39. Установите последовательность действий власти и УО при возникновении необходимости вывода из списка проживающих в МКД

граждан в случае их смерти. Ответ запишите в виде последовательности цифр, обозначающих соответствующие действия. (1-N-NN)

1		принять в обработку информацию о данном событии
2		удалить из базы данных жильца
3		вести учет факта снятия гражданина с регистрации
4		подать заявление родственниками или наследниками о снятии с учета умершего
5		подготовить копии выписок из домовой книги и лицевого счета для родственников
6		установить документально факт смерти гражданина

40. Выберите правильный ответ: Кто контролирует соблюдение договорных отношений в жилищной сфере?

1		органы прокуратуры
2		органы законодательной власти
3		органы местного самоуправления
4		органы государственного жилищного надзора субъектов Федерации

11. Критерии оценки (ключи к заданиям)

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Вес или баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1	3	1
2	5	1
3	количество проверок готовности к отопительному сезону и выданные паспорта готовности многоквартирного дома к отопительному сезону ;	6
4	2,3	по 1 баллу за каждый верный ответ, всего 2 балла
5	2	1
6	3	1
7	4	1
8	1	1
9	4	1
10	1,2,3,4,5,6	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
11	4	1
12	1,2	1 по 1 баллу за каждый верный ответ, всего 2 балла
13	1,2,3,4,5	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
14	1	1

15	1,3,5	по 1 баллу за каждый верный ответ, всего 3 балла
16	1	1
17	3	1
18	3	1
19	4	1
20	1,2,3,4,5	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
21	1,2,3	по 1 баллу за каждый верный ответ, всего 3 балла
22	1	1
23	1,2,3,4,5	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
24	3.6	по 1 баллу за каждый верный ответ, всего 2 балла
25	1	1
26	1	1
27	2	1
28	3	1
29	3	1
30	2	1
31	1,2,3,4	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
32	1,2,3,4	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
33	2	1
34	1,2,3,4	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
35	1,2,3	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
36	1,2,3,4	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
37	1,2,3,4	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
38	2	1
39	1-6-4-3-5-2	1 балл за полный ответ, всего 1 балл
40	4	1
		Итого: 52 балла

Допуск к следующему этапу профессионального экзамена предоставляются в случае, если экзаменуемый набрал 36 баллов и более.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

№ 1

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Трудовая функция: Обеспечение контроля качества оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и предоставления коммунальных ресурсов

Трудовое действие (действия): Снятие показаний домовых приборов учета и регулирование поставки коммунальных ресурсов.

Типовое задание: Осуществить снятие показаний общедомовых приборов учета потребления холодной воды, установив или зафиксировав дату снятия показаний, произвести запись показаний в соответствующий журнал и базу данных и определив объем потребленного ресурса с момента предыдущего снятия показаний.

Условия выполнения задания 1.

1. Место выполнения задания – конкретный МКД по выбору ЦОК

2. Максимальное время выполнения задания: до 20 мин.

3. Вы можете воспользоваться:

3.1. приборами учета выбранного дома;

3.2. различными нормативными правовыми документами, правилами, перечнями, ГОСТами и инструкциями, связанными с деятельностью по предоставлению коммунальных услуг населению.

3.3. Правилами предоставления коммунальных услуг.

3.4. Договором на поставку ресурсов между управляющей организацией и поставщиком воды.

Критерии оценки

- Соответствие количества разрядов снимаемых со счетчика (не более одного разряда отклонения от принятой минимальной доли учета потребляемых ресурсов), правильное округление показаний прибора учета, проверка работоспособности прибора учета, правильный выбор даты снятия показаний (руководствуясь договором возмездного оказания услуг – поставки ресурса) – результат положительный.

- соответствие требованиям договора между управляющей компанией и ресурсоснабжающей организацией по срокам предоставления данных о объемах потребления – результат положительный.

- соблюдение отведенного времени – результат положительный.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудовой функции Обеспечение контроля качества оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и предоставления коммунальных ресурсов принимается при **положительном результате** двух любых позиций из предложенных трех.

№ 2

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Трудовая функция: Осуществление расчетов с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме.

Трудовое действие (действия): Оформление платежных документов и направление их собственникам и пользователям помещений в многоквартирном доме для оплаты.

Типовое задание: Оформить размер платы в платежке конкретного собственника конкретного жилого помещения по холодному водоснабжению на основании снятых

показаний общедомового счетчика и при условии отсутствия индивидуальных приборов учета в жилых помещениях без учета льгот и субсидий.

Условия выполнения задания № 2.

1. Место выполнения задания - ЦОК,

2. Максимальное время выполнения задания: до 30 мин.

3. Вы можете воспользоваться:

3.1. перечнем проживающих в МКД и количеством жилых помещений.

3.2. нормативными правовыми документами, правилами, перечнями, гостами и инструкциями, базой или данными по проживающим, данными по льготникам и субсидиям, нормативами потребления на человека и на общедомовые нужды из приложения.

3.3. правилами предоставления коммунальных услуг.

Критерии оценки

- Соответствие формулам расчета, приведенным в приложении к правилам предоставления коммунальных услуг и порядку расчета для ситуации отсутствия индивидуальных приборов учета и наличии общедомового прибора - результат положительный.

- Соответствие формулам расчета ресурса на общедомовые нужды - результат положительный.

- Соблюдение отведенного времени - результат положительный.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя положениям профессионального стандарта в части трудовой функции Осуществление расчетов с собственниками и пользователями помещений в многоквартирном доме за услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме принимается при положительном результате всех трех критериев.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации:

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации

«Техник организации по управлению многоквартирными домами 1 категории»

(наименование квалификации)

принимается при правильном выполнении не менее 2 практических заданий.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств:

1. Жилищный Кодекс Российской Федерации (с изменениями и дополнениями). Принят Государственной Думой 22 декабря 2004 года. Одобрен Советом Федерации 24 декабря 2004 года

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 209-ФЗ "О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства" (с изменениями и дополнениями)

3. Федеральный закон №152-ФЗ от 27.07.2006 "О персональных данных"
Актуальная редакция закона 152-ФЗ от 29.07.2017 с изменениями, вступившими в силу с 10.08.2017
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (в редакции от 09.09.2017 года) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. N 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения»
6. Постановление Правительства Российской Федерации от 28 октября 2014 г. N 1110 «О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами»
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 28 марта 2015 г. N 289 «О порядке информирования о возникновении отдельных оснований прекращения деятельности по управлению многоквартирным домом»
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. N 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 г. N 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами»
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 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»
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»
12. Совместный Приказ

от 29 сентября 2015 года N 368 Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
и от 29 сентября 2015 года N 691/пр Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации
«Об утверждении состава сведений о многоквартирных домах, деятельностью по управлению которыми осуществляют управляющие организации, подлежащих размещению в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»

13. Совместный Приказ от 17 февраля 2016 года
N 53 Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
N 82/пр Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации
«Об утверждении формы электронного паспорта многоквартирного дома, формы электронного паспорта жилого дома, формы электронного документа о состоянии объектов коммунальной и инженерной инфраструктур»

14. Атоян А.Д., Друзь В.А. Конфликтология: конспект лекций. М.: А-Приор, 2010, - 64 с.

15. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебник/ А.В.Дмитриев – 3е изд.переработано – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009, - 336 с.

16. Кибанов А.Я. Конфликтология: Учебник/ А.Я.Кибанов, И.Е.Ворожейкин и др. Под ред. А.Я.Кибанова; Гос.Универ.Управ. – 2е издание переработанное и дополненное. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. -301 с.

17. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. – Этика деловых отношений. – М.: ИНФРА, 2006 г., 112 с.

18. Кузнецов И.Н. Деловой этикет, деловое общение. –М., 2006 г., 34 с.

19. Ковальчук А.С. Основы имеджиологии и делового общения. Ростов-на-Дону, 2003 г. 124 с.

20. Сорокина А.В., Основы делового общения. Конспект лекций, М.: 2015г., 22 с.