

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «29» мая 2026 г. № 49

Б1.О.30 Производственные коммуникации и документооборот

рабочая программа дисциплины

Специальность/направление подготовки – 08.03.01 Строительство

Специализация/профиль – Эксплуатация и управление в жилищно-коммунальном комплексе

Квалификация выпускника – Бакалавр

Форма и срок обучения – очная форма 4 года

Кафедра-разработчик программы – Экономика и управление на железнодорожном транспорте

Общая трудоемкость в з.е. – 3

Часов по учебному плану (УП) – 108

Формы промежуточной аттестации

очная форма обучения:

зачет 3 семестр

Очная форма обучения

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	3	Итого
Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий/ в т.ч. в форме ПП*	51	51
– лекции	17	17
– практические (семинарские)	34	34
– лабораторные		
Самостоятельная работа	57	57
Итого	108	108

ИРКУТСК

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

0x00F585A1671E22C14CEA47AE86A14054D5 с 27 февраля 2026 г. по 23 мая 2027 г. Подпись соответствует файлу документа



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, утвержденным Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.05.2017 № 481.

Программу составил(и):
к.э.н., доцент, О.В. Журавлева

Рабочая программа рассмотрена и одобрена для использования в учебном процессе на заседании кафедры «Экономика и управление на железнодорожном транспорте», протокол от «20» мая 2026 г. № 14

Зав. кафедрой, к. э. н., доцент

М.В. Вихорева

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель дисциплины	
1	получение знаний, формирование умений и выработка навыков по производственным коммуникациям и документообороту для осуществления задач профессиональной деятельности в жилищно-коммунальном комплексе
1.2 Задачи дисциплины	
1	изучить законодательные и нормативно-методические документы, регламентирующие работу с документами организации
2	привить навыки составления и оформления основных документов
3	изучить работу службы документационного обеспечения управления
4	ознакомить с современными технологиями организации документооборота организаций
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Блок/часть ОПОП	Блок 1. Дисциплины / Обязательная часть
2.1 Дисциплины и практики, на которых основывается изучение данной дисциплины	
1	Б1.О.01 История России
2	Б1.О.06 Информатика
3	Б1.О.20.01 Инженерная геодезия
4	Б1.О.20.02 Инженерная геология
5	ФТД.01 Логика
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.О.02 Философия
2	Б1.О.14 Психология в профессиональной деятельности
3	Б1.О.29 Основы управления деятельностью сервисно-эксплуатационных организаций
4	Б1.О.31 Сервис и содержание городских территорий и общественных пространств
5	Б1.О.36 Информационные системы и технологии управления недвижимостью (в т.ч. искусственный интеллект)
6	Б1.О.37 Системы менеджмента качества
7	Б1.О.40 Регулирование сделок и обязательств в жилищной сфере
8	Б1.В.ДВ.02.01 Клиентский сервис в ЖКК
9	Б1.В.ДВ.05.01 Эксплуатация и управление многоквартирными домами
10	Б1.В.ДВ.06.01 Связи с общественностью сервисных компаний
11	Б1.В.ДВ.07.01 Управление городскими территориями и инфраструктурой
12	Б1.В.ДВ.09.01 Местное самоуправление и муниципальное управление
13	Б2.О.04(П) Производственная - организационно-управленческая
14	Б2.О.05(Пд) Производственная - преддипломная
15	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
16	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ТРЕБОВАНИЯМИ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ		
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ОПК-4 Способен использовать в профессиональной деятельности распорядительную и проектную документацию, а также нормативные правовые акты в области строительства, строительной индустрии и жилищно-	ОПК-4.3 Составляет распорядительную документацию производственного подразделения в профильной сфере профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <p>Назначение, виды и структуру распорядительной документации в строительстве и ЖКХ.</p> <p>Основные требования к оформлению приказов, распоряжений, указаний, протоколов и других распорядительных документов.</p> <p>Нормативные правовые акты, регулирующие делопроизводство и документооборот в строительной отрасли.</p> <p>Порядок согласования, утверждения и хранения распорядительных документов.</p> <p>Требования к языку и стилю служебных документов.</p>
		<p>Уметь:</p> <p>Определять необходимость издания распорядительного документа в зависимости от производственной ситуации.</p>

<p>коммунального хозяйства</p>		<p>Грамотно составлять проекты приказов, распоряжений, указаний, служебных записок и других распорядительных документов. Оформлять документы в соответствии с действующими стандартами. Организовывать согласование и утверждение документов внутри подразделения. Вести учет и контроль исполнения распорядительных документов</p>
<p>ПК-3 Способен обеспечивать правовое и коммуникационное взаимодействие с собственниками помещений, потребителями услуг и контролирующими организациями</p>	<p>ПК-3.1 Владеет технологиями взаимодействия с собственниками и жильцами, включая информирование, консультирование, проведение общих собраний</p>	<p>Владеть: Навыками составления и оформления распорядительной документации с учётом специфики строительной отрасли. Умениями по организации документооборота и контролю исполнения поручений. Практическими навыками работы с нормативными правовыми актами и стандартами в области делопроизводства. Способностью применять современные информационные технологии для автоматизации процессов создания, учёта и хранения документов.</p> <p>Знать: Нормативно-правовую базу, регулиющую права и обязанности собственников и нанимателей жилья. Порядок информирования и консультирования жильцов по вопросам эксплуатации, ремонта и содержания жилья. Процедуры организации и проведения общих собраний собственников (ОСС), включая подготовку повестки, уведомление, оформление протоколов. Формы и методы работы с обращениями граждан, порядок рассмотрения жалоб и предложений.</p> <p>Уметь: Организовывать и проводить информирование жильцов. Консультировать собственников по вопросам управления, оплаты услуг, проведения капитального ремонта. Готовить и проводить общие собрания собственников. Работать с обращениями и жалобами, давать разъяснения и принимать меры по устранению проблем.</p> <p>Владеть: Навыками ведения деловой переписки и устного общения с жильцами. Методиками организации и проведения собраний, оформления протоколов ОСС. Технологией работы с обращениями граждан в соответствии с законодательством. Информационными системами для информирования и взаимодействия с жильцами.</p>
	<p>ПК-3.2 Взаимодействует с органами власти, в том числе с контрольно-надзорными</p>	<p>Знать: Структуру и функции органов власти, участвующих в регулировании ЖКХ. Порядок взаимодействия с контрольно-надзорными органами: основания для проверок, права и обязанности сторон. Нормативные требования к предоставлению информации и документов по запросам органов власти. Процедуры обжалования решений и предписаний надзорных органов.</p> <p>Уметь: Готовить и направлять ответы на запросы органов власти в установленные сроки. Представлять интересы организации при проведении проверок и инспекций. Оформлять документы для получения разрешений, лицензий, согласований.</p>

		<p>Вести деловую переписку с органами власти, соблюдать требования к оформлению документов.</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками подготовки официальных ответов и документов для органов власти.</p> <p>Методиками представления интересов организации при проверках.</p> <p>Практикой работы с электронными системами взаимодействия с госорганами.</p> <p>Способностью анализировать нормативные акты и применять их в профессиональной деятельности.</p>
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1 Выбирает информационные ресурсы для поиска информации в соответствии с поставленной задачей, оценивает соответствие выбранного ресурса критериям полноты и аутентичности</p>	<p>Знать:</p> <p>Основные виды и типы информационных ресурсов (научные, нормативные, справочные, профессиональные, интернет-источники).</p> <p>Критерии оценки полноты, актуальности и аутентичности информации: авторитетность источника, дата публикации, наличие ссылок на первоисточники, соответствие профессиональным стандартам.</p> <p>Методы проверки достоверности информации: сравнение с другими источниками, анализ авторства и репутации ресурса, использование официальных и специализированных баз данных.</p> <p>Риски использования недостоверных или устаревших данных в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <p>Определять задачи поиска информации и выбирать соответствующие типы ресурсов.</p> <p>Пользоваться поисковыми системами, профессиональными и научными базами данных, электронными библиотеками.</p> <p>Оценивать найденную информацию по критериям полноты, актуальности, достоверности и соответствия поставленной задаче.</p> <p>Формировать список надёжных источников для дальнейшего использования в работе.</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками эффективного поиска и отбора информации в различных форматах (текст, таблицы, нормативные акты, научные статьи).</p> <p>Методиками критической оценки источников и проверки их аутентичности.</p> <p>Способностью быстро ориентироваться в информационном пространстве и выбирать оптимальные ресурсы для решения профессиональных задач.</p>
	<p>УК-1.3 Выявляет системные связи и отношения между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами на основе принятой парадигмы, диалектические и формально-логические противоречия в анализируемой информации с целью определения её достоверности</p>	<p>Знать:</p> <p>основные принципы системного анализа: взаимосвязь элементов, иерархия, причинно-следственные связи.</p> <p>Понятие диалектических и формально-логических противоречий в информации.</p> <p>Методы анализа достоверности данных: сопоставление фактов, выявление логических несоответствий, анализ контекста.</p> <p>Виды ошибок и искажений в информационных источниках (предвзятость, неполнота, устаревшие данные).</p> <p>Уметь:</p> <p>Анализировать информацию с точки зрения системных связей между явлениями, процессами и объектами.</p> <p>Выявлять противоречия в представленных данных (логические, фактические, временные).</p> <p>Оценивать достоверность информации на основе анализа внутренних и внешних связей, а также выявления несоответствий.</p>

		<p>Формулировать выводы о надёжности и применимости информации для профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками системного мышления и анализа сложных информационных массивов.</p> <p>Методиками выявления и разрешения противоречий в анализируемой информации.</p> <p>Способностью аргументированно оценивать достоверность данных и принимать обоснованные решения на их основе.</p>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Устанавливает контакты в процессе межличностного взаимодействия, выбирает стратегии поведения в команде в зависимости от условий	<p>Знать:</p> <p>Основные принципы и этапы межличностного взаимодействия.</p> <p>Типы и особенности командной работы, роли участников в команде.</p> <p>Виды стратегий поведения в команде: сотрудничество, конкуренция, компромисс, избегание, приспособление.</p> <p>Факторы, влияющие на выбор стратегии (условия задачи, личностные особенности, корпоративная культура).</p> <p>Основы деловой этики и психологии общения.</p> <p>Уметь:</p> <p>Устанавливать и поддерживать профессиональные контакты с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>Выбирать и применять наиболее эффективную стратегию поведения в зависимости от ситуации и целей команды.</p> <p>Адаптировать свой стиль общения к особенностям собеседников и условиям взаимодействия.</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации, находить компромиссные решения.</p> <p>Проявлять инициативу и ответственность в командной работе.</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками активного слушания, аргументации и убеждения.</p> <p>Технологией ведения переговоров и деловых встреч.</p> <p>Способностью к эмпатии и эмоциональному интеллекту для построения доверительных отношений.</p> <p>Практикой самоанализа и коррекции собственного поведения в коллективе.</p> <p>Уверенным применением различных стилей коммуникации для достижения общих целей.</p>

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы			
			Лек	Пр	Лаб	
1.0	Раздел 1. Документационное обеспечение и документооборот в ЖКХ					
1.1	Введение в производственные коммуникации и документооборот в ЖКХ	3	1	2	6	УК-1.1 УК-3.2
1.2	Нормативно-правовая база и стандарты делопроизводства	3	2	4	6	ОПК-4.3 УК-1.1
1.3	Виды и структура распорядительной документации	3	2	4	6	ОПК-4.3 УК-1.1
1.4	Электронный документооборот и современные IT-решения в ЖКХ	3	2	4	6	ОПК-4.3 ПК-3.1 ПК-3.2 УК-1.1
2.0	Раздел 2. Производственные коммуникации					
2.1	Организация и проведение общих собраний собственников	3	2	4	6	ПК-3.1 ПК-3.2
2.2	Взаимодействие с жильцами: информирование и консультирование	3	2	4	6	ПК-3.1 ПК-3.2

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ							
Код	Наименование разделов, тем и видов работ	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции	
		Семестр	Часы				
			Лек	Пр	Лаб		СР
2.3	Взаимодействие с органами власти и надзорными органами	3	2	4		7	ПК-3.2 УК-1.1
2.4	Поиск, отбор и оценка информации в профессиональной деятельности	3	2	4		7	УК-1.1 УК-1.3
2.5	Командная работа и межличностное взаимодействие	3	2	4		7	ПК-3.2 УК-1.3
	Форма промежуточной аттестации – зачет	3					
	Итого часов (без учёта часов на промежуточную аттестацию)		17	34		57	

5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине оформлен в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещен в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет	

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ		
6.1 Учебная литература		
6.1.1 Основная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.1.1	Демидова, Н. И. Основы делопроизводства : учебное наглядное пособие / Н. И. Демидова. — Пермь : ПНИПУ, 2016. — 46 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/161071 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.2	Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Р. Р. Байтасов. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 256 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/362888 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.1.3	Герасимова, Н. Н. Жилищное право : учебное пособие / Н. Н. Герасимова ; Тюменский государственный университет. — Тюмень : Тюменский государственный университет, 2017. — 256 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572318 (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2 Дополнительная литература		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн
6.1.2.1	Авдонин, А. Н. Коммуникативные технологии как основа межкультурного взаимодействия : учебное пособие / А. Н. Авдонин, Г. Ф. Кадырова. — Уфа : УГНТУ, 2022. — 184 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/396599 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2.2	Андруник, А. П. Конфликтология : практикум / А. П. Андруник. — Пермь : ПНИПУ, 2013. — 169 с. — URL: https://e.lanbook.com/book/160985 (дата обращения: 18.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.2.3	Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие / О. С. Грозова ; ред. Л. С. Журавлева. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2015. — 124 с. — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439196 (дата обращения: 19.03.2026). — Текст : электронный.	Онлайн
6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)		
	Библиографическое описание	Кол-во экз. в библиотеке/ онлайн

6.1.3.1	Журавлева О.В.. Методические указания по изучению дисциплины Б1.О.30 Производственные коммуникации и документооборот по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, специализация Эксплуатация и управление в жилищно-коммунальном комплексе/ О.В. Журавлева; ИрГУПС. – Иркутск : ИрГУПС, 2026. – 15 с. - Текст: электронный. - URL: https://www.irgups.ru/eis/for_site/umkd_files/mu_68906_1762_2026_1_signed.pdf	Онлайн
6.2 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
6.2.1	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань», https://e.lanbook.com/	
6.2.2	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — https://elibrary.ru/	
6.2.3	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн», https://biblioclub.ru/	
6.2.4	Электронно-библиотечная система «BOOK.ru», https://www.book.ru/	
6.3 Программное обеспечение и информационные справочные системы		
6.3.1 Базовое программное обеспечение		
6.3.2 Специализированное программное обеспечение		
6.3.2.1	Не предусмотрено	
6.3.3 Информационные справочные системы		
6.3.3.1	Не предусмотрены	
6.4 Правовые и нормативные документы		
6.4.1	Не предусмотрены	

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80
2	Учебная аудитория Л-307 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор (переносной), экран (переносной), компьютер
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507; – помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования – А-521

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lection» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. На полях конспекта следует пометить вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запомнились. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий лекции. К каждому занятию следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий вопрос. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>

<p>Практическое занятие</p>	<p>Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.</p> <p>На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Обучение по дисциплине «Производственные коммуникации и документооборот» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. В разделе 4 рабочей программы, который называется «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а также указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИДЗ) и других видов работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины. При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.</p> <p>Домашние задания, индивидуальные домашние задания и другие работы, предусмотренные рабочей программой дисциплины должны быть выполнены обучающимся в установленные преподавателем сроки в соответствии с требованиями к оформлению текстовой и графической документации, сформулированным в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль»</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет</p>	

Приложение № 1 к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации**

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией Университета, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;
- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;
- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

Программа контрольно-оценочных мероприятий. Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Производственные коммуникации и документооборот» участвует в формировании компетенций:

ОПК-4. Способен использовать в профессиональной деятельности распорядительную и проектную документацию, а также нормативные правовые акты в области строительства, строительной индустрии и жилищно-коммунального хозяйства

ПК-3. Способен обеспечивать правовое и коммуникационное взаимодействие с собственниками помещений, потребителями услуг и контролирующими организациями

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Программа контрольно-оценочных мероприятий очная форма обучения

№	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
3 семестр				
1.0	Раздел 1. Документационное обеспечение и документооборот в ЖКХ			
1.1	Текущий контроль	Введение в производственные коммуникации и документооборот в ЖКХ	УК-1.1 УК-3.2	Доклад (устно)
1.2	Текущий контроль	Нормативно-правовая база и стандарты делопроизводства	ОПК-4.3 УК-1.1	Дискуссия (устно) Терминологический диктант (письменно)
1.3	Текущий контроль	Виды и структура распорядительной документации	ОПК-4.3 УК-1.1	Дискуссия (устно) Кейс-задача (письменно)
1.4	Текущий контроль	Электронный документооборот и современные IT-решения в ЖКХ	ОПК-4.3 ПК-3.1 ПК-3.2 УК-1.1	Дискуссия (устно) Кейс-задача (письменно)
2.0	Раздел 2. Производственные коммуникации			
2.1	Текущий контроль	Организация и проведение общих собраний собственников	ПК-3.1 ПК-3.2	Дискуссия (устно) Кейс-задача (письменно)
2.2	Текущий контроль	Взаимодействие с жильцами: информирование и консультирование	ПК-3.1 ПК-3.2	Дискуссия (устно) Кейс-задача (письменно)
2.3	Текущий контроль	Взаимодействие с органами власти и надзорными органами	ПК-3.2 УК-1.1	Дискуссия (устно) Кейс-задача (письменно)
2.4	Текущий контроль	Поиск, отбор и оценка информации в профессиональной деятельности	УК-1.1 УК-1.3	Дискуссия (устно) Кейс-задача (письменно)
2.5	Текущий контроль	Командная работа и межличностное взаимодействие	ПК-3.2 УК-1.3	Дискуссия (устно) Кейс-задача (письменно)
	Промежуточная аттестация			Зачет (собеседование) Зачет - тестирование (компьютерные технологии)

*Форма проведения контрольно-оценочного мероприятия: устно, письменно, компьютерные технологии.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций.

Описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице.

Текущий контроль

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Терминологический диктант	Средство проверки степени овладения категориальным аппаратом темы, раздела, дисциплины. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	Перечень понятий и определений по разделам/темам дисциплины
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины)	Типовое задание для решения кейс-задачи
3	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Перечень дискуссионных тем
4	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Темы докладов

Промежуточная аттестация

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Перечень теоретических вопросов и практических заданий к зачету
2	Тест – промежуточная аттестация в форме зачета	Система автоматизированного контроля освоения компетенций (части компетенций) обучающимся по дисциплине (модулю) с использованием информационно-коммуникационных технологий. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета. Шкала оценивания уровня освоения компетенций

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенция не сформирована

Тест – промежуточная аттестация в форме зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Терминологический диктант

Пять терминов, за каждый правильный ответ один балл. Перевод в четырехбалльную систему происходит следующим образом:

Число набранных баллов	Шкала оценивания
5 баллов	«отлично»
4 балла	«хорошо»
3 балла	«удовлетворительно»
меньше трех баллов	«неудовлетворительно»

Кейс-задача

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободно владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой
«хорошо»		Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«удовлетворительно»		Обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

Дискуссия

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; временной регламент обсуждения обоснован; даны возможные варианты ответов; использованы примеры из науки и практики
«хорошо»		Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; временной регламент обсуждения обоснован; отсутствуют возможные варианты ответов; приведен один пример из практики
«удовлетворительно»		Выбранная обучающимся тема (проблема) недостаточно актуальна в данном курсе; представлен содержательно краткий план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Выбранная обучающимся тема (проблема) не актуальна для данного курса; частично представлены вопросы для дискуссии; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики

Доклад

Шкалы оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация PowerPoint, Flash-презентация, видео-презентация и др.) Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«хорошо»		Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация PowerPoint, Flash-презентация, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры)

«удовлетворительно»		Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль доклада не передана

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

3.1 Типовые контрольные задания для проведения терминологического диктанта

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов проведения терминологических диктантов по соответствующим темам.

Образец типового варианта терминологического диктанта «Нормативно-правовая база и стандарты делопроизводства»

1. Как называется движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки?
2. Как называется обязательный элемент оформления документа, например, дата, подпись или адресат?
3. Какой национальный стандарт Российской Федерации устанавливает требования к оформлению организационно-распорядительной документации?
4. Как называется стандартный лист бумаги с воспроизведенными на нем реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации — авторе документа?
5. Как называется процесс приведения документов к единообразию по составу, формам и правилам оформления?
6. Что такое систематизированный перечень заголовков дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения?
7. Как называется совокупность документов или отдельный документ, относящиеся к одному вопросу или участку деятельности и помещенные в отдельную обложку?
8. Как называется должностное лицо, ответственное за составление и оформление документа?
9. Какой реквизит документа выражает согласие или несогласие должностного лица с содержанием документа?
10. Какой реквизит придает документу юридическую силу при утверждении его руководителем или нормативным актом?
11. Как называется хранение документов в архиве организации в течение установленных сроков (постоянно, свыше 10 лет)?
12. Как называется документ, полностью воспроизводящий информацию подлинника и все его внешние признаки, но не имеющий юридической силы без заверения?
13. Что такое первый или единственный экземпляр официального документа?
14. Как называется деятельность, обеспечивающая документирование, документооборот, оперативное хранение и использование документов?
15. Как называется реквизит документа в виде прямоугольного оттиска, содержащий наименование организации, дату, регистрационный номер или другую информацию?

3.2 Типовые контрольные задания для решения кейс-задач

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для решения кейс-задач.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Виды и структура распорядительной документации»

Описание ситуации: Вы — специалист производственно-технического отдела (ПТО) управляющей компании (УК) «Комфорт-Сервис». В одном из многоквартирных домов, находящихся в управлении вашей компании, произошла аварийная ситуация: 15.04.2026 в 22:15 на техническом этаже прорвало магистральный трубопровод горячего водоснабжения (ГВС). В результате аварии затоплены квартиры на 14-м и 15-м этажах, а также электрощитовая. Дежурный диспетчер принял заявку и вызвал аварийную бригаду. Бригада прибыла на место в 22:40 и локализовала течь, перекрыв задвижки. Для проведения капитального ремонта участка трубы необходимо:

1. Обеспечить доступ в квартиры для оценки ущерба и проведения просушки.
2. Организовать откачку воды из подвала и с технического этажа.
3. Отключить поврежденный стояк ГВС.
4. Назначить ответственное лицо за контроль качества ремонтных работ.

Ваш руководитель, главный инженер, поручил вам оперативно подготовить проект распорядительного документа для организации работ по устранению последствий аварии и ремонту.

Задание:

Выберите вид распорядительного документа, который наиболее уместен в данной ситуации (приказ или распоряжение). Обоснуйте свой выбор, опираясь на нормативно-правовую базу и стандарты делопроизводства.

Разработайте проект распорядительного документа, оформив его в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016. Документ должен содержать все необходимые реквизиты и логически выстроенные пункты, отражающие суть задачи.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Электронный документооборот и современные IT-решения в ЖКХ»

Описание ситуации: Вы — специалист управляющей компании (УК) «Наш Дом». В адрес УК поступило предписание от Государственной жилищной инспекции (ГЖИ) с требованием устранить нарушения, выявленные в ходе проверки содержания общего имущества многоквартирного дома № 15 по ул. Лесная. Нарушения касаются неисправного состояния отмостки и входных групп в двух подъездах.

Срок исполнения предписания — 10 рабочих дней. Вам поручено организовать работу по устранению замечаний и отчитаться перед ГЖИ. Для выполнения задачи необходимо использовать современные IT-решения, включая ГИС ЖКХ и систему электронного документооборота (СЭД) вашей компании.

Задание:

Проанализируйте ситуацию и определите перечень необходимых распорядительных документов (приказов, распоряжений, служебных записок), которые должны быть созданы для организации работ. Укажите цель каждого документа.

Опишите пошаговый алгоритм действий для организации взаимодействия с жильцами (собственниками) по вопросам проведения ремонтных работ, используя функционал ГИС ЖКХ.

Сформулируйте порядок подготовки и отправки отчета об исполнении предписания в ГЖИ с использованием электронных каналов связи.

Разработайте проект одного из распорядительных документов (например, приказа о создании комиссии или распоряжения о проведении ремонта), оформив его в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.97-2016 для последующей загрузки в СЭД.

Обоснуйте выбор источников информации о нормативах ремонта отмостки и входных групп, которые вы будете использовать при подготовке документов и ответе на вопросы жильцов, с точки зрения их полноты и аутентичности.

Требования к оформлению проекта документа: Наименование организации (УК «Наш Дом»); Наименование вида документа; Дата, регистрационный номер; Место составления;

Заголовок к тексту; Текст документа (констатирующая и распорядительная части); Подпись (должность, подпись, расшифровка).

Образец типового варианта кейс-задачи

«Организация и проведение общих собраний собственников»

Описание ситуации: Вы — специалист управляющей компании (УК) «Горизонт». В многоквартирном доме № 42 по пр. Мира, находящемся в управлении вашей компании, сложилась критическая ситуация с крышей. Кровельное покрытие изношено на 85%, что приводит к регулярным протечкам в квартирах верхних этажей во время осадков. Текущий ремонт не решает проблему, требуется проведение капитального ремонта кровли.

Собственники помещений не проявляют инициативы, накопленные на специальном счете средства минимальны и недостаточны для проведения работ. УК «Горизонт» провела предварительный расчет: стоимость ремонта составляет 2 500 000 рублей. Для принятия решения о проведении капитального ремонта и определении источника финансирования необходимо созвать и провести общее собрание собственников (ОСС).

Вашему отделу поручено организовать и провести ОСС в строгом соответствии с Жилищным кодексом РФ.

Задание:

Разработайте проект повестки дня общего собрания собственников по данному вопросу. Обоснуйте необходимость включения каждого пункта повестки.

Опишите пошаговый алгоритм действий по организации ОСС: от принятия решения о проведении собрания до оформления и передачи протокола в орган государственного жилищного надзора (ГЖИ). Укажите сроки, установленные законодательством.

Сформулируйте перечень документов, которые необходимо подготовить для проведения собрания и предоставить в ГЖИ по его итогам.

Предложите стратегию действий на случай, если кворум на собрании не будет набран, или собственники проголосуют против проведения ремонта.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Взаимодействие с жильцами: информирование и консультирование»

Описание ситуации: Вы — специалист по работе с населением управляющей компании (УК) «Уютный квартал». В многоквартирном доме № 8 по ул. Садовая, находящемся в управлении вашей компании, произошло плановое повышение тарифа на услугу «Содержание и ремонт жилого помещения» на 15%. Это решение было принято на общем собрании собственников (ОСС) и утверждено протоколом.

После публикации информации в системе ГИС ЖКХ и на досках объявлений в подъездах, в УК начался поток обращений. Жильцы выражают недовольство, требуют разъяснений, аргументируя, что качество услуг не улучшилось, а некоторые собственники заявляют о незаконности повышения и угрожают обращением в Государственную жилищную инспекцию (ГЖИ) и прокуратуру. Вам поручено урегулировать ситуацию.

Задание:

Разработайте проект информационного письма для рассылки собственникам. В письме необходимо:

- кратко и доступно изложить причину повышения тарифа (например, включение в тариф работ по программе капитального ремонта или удорожание материалов);
- сослаться на нормативно-правовую базу и протокол ОСС, легализующий данное решение;
- указать, где можно ознакомиться с подробной расшифровкой тарифа;
- заверить жильцов, что УК открыта к диалогу.

Составьте алгоритм (скрипт) устного ответа на типовой телефонный звонок или личное обращение жильца, который возмущен повышением тарифа и не согласен с решением ОСС. Ответ должен быть вежливым, аргументированным и направленным на снятие напряженности.

Опишите порядок действий в случае, если собственник, не удовлетворенный ответом,

направит официальную письменную жалобу в УК. Укажите сроки ответа на обращение и порядок подготовки ответа для направления в надзорные органы (ГЖИ), если жалоба будет перенаправлена им.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Взаимодействие с органами власти и надзорными органами»

Описание ситуации: Вы — ведущий специалист управляющей компании (УК) «Стандарт». В ваш адрес поступил официальный запрос от Государственной жилищной инспекции (ГЖИ) по вашему региону.

Текст запроса: «В связи с проведением внеплановой документарной проверки по факту обращения гражданина Иванова И.И. (кв. 12, д. 5, ул. Ленина) по вопросу ненадлежащего содержания общего имущества, требуем в срок до 15.05.2026 предоставить следующие заверенные копии документов:

1. Акты весеннего и осеннего осмотров многоквартирного дома № 5 по ул. Ленина за 2024 и 2025 годы.
2. Копию протокола общего собрания собственников (ОСС), на котором был утвержден размер платы за содержание жилого помещения на 2025 год.
3. Копии договоров с подрядными организациями, выполнявшими работы по содержанию и ремонту указанного дома в 2025 году.
4. Копии актов выполненных работ по текущему ремонту подъездов № 1 и № 2 за период с января по март 2026 года».

При предварительной проверке выяснилось, что акт весеннего осмотра за 2025 год не составлялся из-за болезни ответственного инженера, а работы по текущему ремонту подъездов в начале 2026 года выполнялись не подрядной организацией, а собственными силами УК, и акты выполненных работ по форме КС-2 не оформлялись.

Задание:

Проанализируйте полученный запрос. Определите, какие документы из запрошенных отсутствуют или оформлены ненадлежащим образом. Обоснуйте, почему их предоставление в запрашиваемом виде невозможно.

Сформулируйте проект официального ответа для направления в ГЖИ. В ответе необходимо:

- указать перечень предоставленных документов;
- дать аргументированное письменное пояснение по каждому отсутствующему или некорректному документу (например, указать объективную причину отсутствия акта осмотра и фактический порядок оформления ремонта);
- предложить альтернативный вариант предоставления информации (например, составить акт осмотра задним числом с подписью комиссии или предоставить справку о выполнении работ собственными силами);
- соблюдать официально-деловой стиль и требования к оформлению деловой переписки.

Опишите алгоритм дальнейших действий внутри УК после отправки ответа в ГЖИ для минимизации рисков получения предписания или штрафа.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Поиск, отбор и оценка информации в профессиональной деятельности»

Описание ситуации: Вы — специалист управляющей компании (УК) «Вектор». В ходе планового осмотра подвала многоквартирного дома № 10 по ул. Строителей были обнаружены следы жизнедеятельности грызунов (крыс). Жильцы первого этажа начали подавать жалобы на неприятный запах и шум. Ваш руководитель поставил задачу: в течение одного рабочего дня подготовить справку для общего собрания собственников. В справке необходимо:

1. Оценить потенциальные риски для здоровья жильцов и сохранности коммуникаций.
2. Предложить 2–3 метода дератизации (уничтожения грызунов), применимых для подвала МКД.
3. Сравнить эти методы по эффективности, безопасности для людей и домашних

животных, а также по стоимости.

У вас нет готовых инструкций, и вы должны самостоятельно найти и проанализировать информацию в интернете.

Задание:

Сформулируйте поисковые запросы, которые вы будете использовать для поиска информации о методах дератизации в подвалах жилых домов. Укажите, какие типы информационных ресурсов (научные статьи, сайты Роспотребнадзора, форумы дезинсекторов, статьи на *dzen.ru* и т. д.) вы будете проверять в первую очередь и почему.

Опишите процесс анализа найденной информации. Как вы будете оценивать достоверность данных, полученных из разных источников? На какие признаки (авторство, дата, наличие ссылок на нормативы, противоречия в данных) вы обратите внимание для определения её достоверности? Приведите пример возможного диалектического противоречия (например, один источник утверждает, что метод абсолютно безопасен, а другой указывает на строгие ограничения по его применению).

Составьте сравнительную таблицу по итогам вашего поиска для справки. В таблице должны быть отражены найденные методы, их плюсы и минусы, а также итоговая оценка применимости для подвала МКД. Сделайте вывод, какой метод является наиболее предпочтительным и почему.

Образец типового варианта кейс-задачи

«Командная работа и межличностное взаимодействие»

Описание ситуации: Вы — мастер участка в управляющей компании (УК) «Городские сети». Вам поручено организовать и проконтролировать аварийно-восстановительные работы после прорыва трубы холодного водоснабжения (ХВС) во дворе многоквартирного дома № 20 по ул. Садовая.

Для выполнения задачи формируется рабочая группа из 4 человек:

Вы (Мастер участка) — руководитель на месте, отвечает за общую координацию, связь с диспетчером УК и взаимодействие с ГЖИ/администрацией.

Сварщик (Сергей) — квалифицированный специалист, но имеет конфликтный характер, часто оспаривает решения руководства и склонен работать «по-своему», игнорируя технику безопасности.

Экскаваторщик (Иван) — опытный сотрудник, но крайне медлительный, часто отвлекается на перекуры и личные разговоры, что срывает сроки.

Разнорабочий (Алексей) — новичок в бригаде, исполнительный, но боится перечить старшим и не задает уточняющих вопросов, из-за чего часто выполняет задачи неправильно.

Работы необходимо завершить в течение одной рабочей смены (8 часов), так как отключение ХВС затрагивает 3 жилых дома. Через 2 часа после начала работ вы замечаете, что сварщик Сергей самовольно изменил схему соединения труб, а экскаваторщик Иван уже дважды уходил на длительный перерыв. При этом разнорабочий Алексей копает траншею не в том месте из-за неверно понятой устной команды.

Задание:

Проанализируйте ситуацию. Выявите системные проблемы в работе команды. Определите диалектические и формально-логические противоречия: между общей целью (завершить работу в срок) и индивидуальными действиями сотрудников; между требованиями безопасности/нормативами и действиями сварщика; между должностными обязанностями и фактическим поведением работников.

Разработайте стратегию вашего поведения как руководителя группы. Опишите конкретные шаги и фразы для коммуникации с каждым членом команды в отдельности и со всеми вместе для разрешения конфликта и нормализации рабочего процесса. Какую стратегию поведения (сотрудничество, принуждение, компромисс) вы выберете для каждого сотрудника и почему?

Опишите алгоритм взаимодействия с внешними органами. В случае, если конфликт не удастся разрешить и работы будут сорваны, какой порядок действий вы предпримете для информирования руководства УК и взаимодействия с диспетчерской службой/ГЖИ? Как вы

будете документировать факт нарушения трудовой дисциплины?

3.3 Типовые контрольные задания для проведения дискуссии

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для проведения дискуссии.

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Нормативно-правовая база и стандарты делопроизводства»

1. Почему важно строго следовать ГОСТ Р 7.0.97-2016 при оформлении документов, и к каким последствиям может привести отступление от стандарта?
2. Как соотносятся между собой Жилищный кодекс РФ и внутренние регламенты делопроизводства УК?
3. В чем разница между нормативным правовым актом и локальным нормативным актом организации? Приведите примеры из сферы ЖКХ.
4. Какую роль играет номенклатура дел в обеспечении юридической безопасности компании при проверках ГЖИ?
5. Как вы будете действовать, если получите распоряжение от руководителя, оформленное с нарушением стандартов делопроизводства?

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Виды и структура распорядительной документации»

1. В каких ситуациях в деятельности УК уместно издавать приказ, а в каких — распоряжение? Обоснуйте свой ответ.
2. Какова юридическая сила резолюции руководителя на служебной записке по сравнению с полноценным приказом?
3. Проанализируйте структуру приказа: какие реквизиты являются обязательными для придания ему юридической силы?
4. Каковы типичные ошибки при составлении распорядительной документации, которые могут привести к её оспариванию в суде жильцами или сотрудниками?
5. Как организовать контроль исполнения пунктов приказа, чтобы убедиться, что распоряжение руководителя доведено до конечного исполнителя и выполнено?

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Электронный документооборот и современные IT-решения в ЖКХ»

1. Каковы ключевые преимущества и риски внедрения систем электронного документооборота (СЭД) и ГИС ЖКХ для управляющей компании по сравнению с традиционным бумажным архивом?
2. Как обеспечить информационную безопасность и защиту персональных данных жильцов при использовании облачных сервисов и электронного взаимодействия?
3. Как изменились компетенции сотрудников УК в связи с цифровизацией отрасли? Какие навыки (цифровая грамотность) становятся обязательными для современного специалиста в ЖКХ?
4. Какие существуют барьеры (технические, финансовые, психологические) для полного перехода на электронный документооборот во взаимодействии с жильцами старшего поколения и как их преодолеть?
5. Как использование IT-решений (например, личных кабинетов, мобильных приложений) влияет на прозрачность деятельности УК и уровень доверия со стороны собственников помещений?

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Организация и проведение общих собраний собственников»

1. Каковы самые частые причины признания решений ОСС недействительными в судебном порядке (отсутствие кворума, неверное уведомление)?
2. Какова роль управляющей компании в процессе подготовки и проведения ОСС: она организатор или нейтральный посредник?
3. Какие методы информирования собственников о предстоящем собрании являются наиболее эффективными с точки зрения закона и практики?
4. Как разрешить конфликтную ситуацию на самом собрании, если группа собственников активно блокирует принятие решения криками и провокациями?
5. Как правильно оформить протокол ОСС, чтобы он выдержал проверку ГЖИ и стал основанием для внесения изменений в реестр лицензий?

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Взаимодействие с жильцами: информирование и консультирование»

1. Как отличить конструктивную жалобу жильца от потребительского экстремизма? Как стратегия ответа должна меняться в зависимости от типа обращения?
2. Какие каналы коммуникации (доски объявлений, сайт, мессенджеры, очные встречи) наиболее эффективны для разных возрастных групп жильцов и почему?
3. Как вести диалог с агрессивным настроенным собственником, который не желает слушать аргументы и переходит на личности?
4. Какую информацию УК обязана предоставлять жильцам по закону, а какую — по собственной инициативе для повышения лояльности? Где проходит эта грань?
5. Как использовать навыки активного слушания при приеме телефонных обращений для быстрого решения проблемы?

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Взаимодействие с органами власти и надзорными органами»

1. Каковы ключевые различия во взаимодействии УК с ГЖИ (надзор), Роспотребнадзором (защита прав потребителей) и Прокуратурой (законность)?
2. Как правильно реагировать на внеплановую проверку ГЖИ: какие документы должны быть готовы всегда, а какие можно подготовить по запросу в установленный срок?
3. Какую стратегию поведения выбрать при получении предписания ГЖИ, с которым вы категорически не согласны: немедленно обжаловать или сначала выполнить, а потом судиться? Аргументируйте риски обоих путей.
4. Как подготовить официальный ответ на запрос госоргана так, чтобы он был исчерпывающим и не давал повода для новых вопросов или штрафов?
5. Какова роль ведения деловой переписки с органами власти в формировании доказательной базы при защите интересов УК в суде?

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Поиск, отбор и оценка информации в профессиональной деятельности»

1. Как проверить достоверность информации о новом нормативе ЖКХ, найденной на форуме в интернете или в статье на новостном сайте?
2. Какие источники информации (ТАСС, ГИС ЖКХ, профессиональные журналы, советы коллег) вы считаете приоритетными при решении сложной технической проблемы в доме и почему?
3. Как выявить противоречие между двумя источниками информации (например, старая инструкция производителя оборудования и новая редакция СНиП)? Какое правило должно быть приоритетным?
4. Опасно ли использовать информацию из социальных сетей или блогов при подготовке ответа на официальный запрос жильца или госоргана? Почему?
5. Как навыки системного анализа помогают отличить главную причину аварии от её второстепенных проявлений при поиске информации о методах ремонта?

Образец вопросов для проведения дискуссии

«Командная работа и межличностное взаимодействие»

1. Как руководителю (мастеру участка) выбрать стратегию поведения (сотрудничество, компромисс, принуждение), если опытный сварщик отказывается выполнять работу по технике безопасности, ссылаясь на свой «многолетний опыт»?
2. Как разрешить межличностный конфликт между двумя сотрудниками бригады, который мешает выполнению срочного аварийного задания?
3. Как создать в коллективе УК атмосферу открытости, чтобы сотрудники не боялись сообщать о своих ошибках или проблемах на объектах?
4. Как использовать навыки эмпатии при общении с подчиненными для повышения их мотивации к качественному выполнению работы в сфере ЖКХ?
5. Как анализировать информацию о поведении членов команды для прогнозирования возможных конфликтов и их предотвращения на ранней стадии?

3.4 Типовые контрольные темы для написания докладов

Контрольные варианты заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов тем для написания докладов.

Образец тем докладов

«Введение в производственные коммуникации и документооборот в ЖКХ»

1. Ключевые отличия производственного документооборота в сфере ЖКХ от документооборота в коммерческой организации.
2. Эффективная коммуникация между УК, жильцами и подрядчиками как критически важный фактор для успешной эксплуатации жилого фонда
3. Риски (юридические, финансовые, репутационные) некачественного ведения документации в управляющей компании?
4. Роль «человеческого фактора» в искажении информации при передаче распоряжений от руководителя к исполнителю.
5. Изменение культуры производственных коммуникаций в ЖКХ через использование современных IT-решений (например, мессенджеры). Выделите плюсы и минусы.
6. Роль документационного обеспечения управления как инструмента минимизации юридических рисков в деятельности управляющей организации.
7. Сравнительный анализ традиционной (бумажной) и цифровой моделей коммуникаций в сфере управления многоквартирными домами.
8. Влияние качества внутренних коммуникаций на эффективность работы аварийно-диспетчерской службы (АДС).

3.5 Типовые контрольные задания для проведения тестирования

Фонд тестовых заданий по дисциплине содержит тестовые задания, распределенные по разделам и темам, с указанием их количества и типа.

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД	Характеристика ТЗ	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
УК-1.1 УК-3.2	Введение в производственные коммуникации и документооборот в ЖКХ	Знание	1 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
ОПК-4.3 УК-1.1	Нормативно-правовая база и стандарты делопроизводства	Знание	1 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		Умение	3 – ОТЗ

			2 – 3ТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ОПК-4.3 УК-1.1	Виды и структура распорядительной документации	Знание	1 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ОПК-4.3 ПК-3.1 ПК-3.2 УК-1.1	Электронный документооборот и современные ИТ-решения в ЖКХ	Знание	1 – ОТЗ 3 – 3ТЗ
		Умение	3 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ПК-3.1 ПК-3.2	Организация и проведение общих собраний собственников	Знание	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 4 – 3ТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ПК-3.1 ПК-3.2	Взаимодействие с жильцами: информирование и консультирование	Знание	3 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ действие	3 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ПК-3.2 УК-1.1	Взаимодействие с органами власти и надзорными органами	Знание	2 – ОТЗ 4 – 3ТЗ
		Умение	4 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ Действие	4 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
УК-1.1 УК-1.3	Поиск, отбор и оценка информации в профессиональной деятельности	Знание	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ Действие	4 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
ПК-3.2 УК-1.3	Командная работа и межличностное взаимодействие	Знание	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Умение	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Навык и (или) опыт деятельности/ Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
		Итого	62 – ОТЗ 62 – 3ТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

3.6 Перечень теоретических вопросов к зачету

(для оценки знаний)

1. Дайте определение понятия «документооборот». Опишите основные этапы движения документа в управляющей организации.
2. Назовите и охарактеризуйте основные реквизиты организационно-распорядительного документа согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016.
3. Раскройте порядок организации и проведения общего собрания собственников (ОСС). Что такое кворум и как он определяется?
4. Перечислите права и обязанности управляющей организации при взаимодействии с жильцами (собственниками). Каковы формы информирования собственников о деятельности УК?
5. Опишите алгоритм взаимодействия управляющей компании с Государственной жилищной инспекцией (ГЖИ) при проведении внеплановой проверки.
6. Назовите критерии оценки достоверности и полноты информации, используемой в профессиональной деятельности специалиста ЖКХ.
7. В чем заключается суть системного подхода при анализе проблем эксплуатации жилого фонда? Приведите пример выявления причинно-следственных связей.
8. Дайте определение понятию «командная работа». Какие роли в команде вы знаете и как они влияют на эффективность взаимодействия?
9. Каковы основные требования к оформлению и хранению распорядительной документации (приказов, распоряжений)?
10. Каковы полномочия контрольно-надзорных органов (Роспотребнадзор, ГЖИ, Прокуратура) в сфере ЖКХ?
11. Опишите процесс поиска и отбора нормативной информации для решения конкретной производственной задачи (например, расчет тарифа).
12. Раскройте понятие «деловая этика» в контексте межличностного взаимодействия с конфликтными жильцами или представителями органов власти.

3.7 Перечень типовых простых практических заданий к зачету

(для оценки умений)

1. Оформите реквизиты (дата, подпись, регистрационный номер) в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016 для исходящего письма от УК.
2. Составьте проект уведомления собственников о проведении внепланового общего собрания по вопросу ремонта подъезда.
3. Составьте проект официального ответа на запрос Государственной жилищной инспекции о предоставлении актов весеннего осмотра МКД.
4. Оцените два предложенных источника информации (например, статья на форуме и статья в журнале «ЖКХ») по критериям авторитетности и актуальности для решения вопроса о выборе подрядчика.
5. Проанализируйте предложенную ситуацию (конфликт между жильцами из-за шума) и определите стратегию поведения сотрудника УК (сотрудничество, компромисс или уклонение).

3.8 Перечень типовых практических заданий к зачету

(для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

1. Разработайте полный пакет документов для проведения общего собрания собственников (Уведомление, Реестр собственников, Бланки решений, Протокол ОСС) по вопросу утверждения тарифа на содержание жилья.
2. Используя интерфейс ГИС ЖКХ, опишите пошаговый алгоритм размещения протокола общего собрания собственников и отчета о выполнении договора управления за прошедший год.
3. Подготовьте проект приказа о назначении ответственного лица за проведение аварийно-восстановительных работ после затопления подвала и создании комиссии по оценке ущерба.

4. На основе кейса о прорыве трубы составьте план мероприятий по информированию жильцов (через объявления, чат дома, сайт УК), учитывая необходимость успокоения паники и объяснения сроков отключения воды.

5. Составьте официальный ответ на предписание ГЖИ об устранении нарушений (неисправность лифта), аргументируя невозможность немедленного исполнения из-за отсутствия запчастей или финансирования, и предложите график работ.

6. Проанализируйте ситуацию: подрядчик выполнил работы некачественно, а акты подписаны без проверки. Опишите алгоритм действий сотрудника УК по выявлению противоречий в документации и порядок взаимодействия с подрядчиком для устранения недостатков.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Терминологический диктант	Терминологический диктант проводится во время практических занятий. Во время проведения терминологического диктанта пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения терминологического диктанта, доводит до обучающихся: тему терминологического диктанта, количество заданий в терминологическом диктанте, время его выполнения
Кейс-задача	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока решения кейс-задачи должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения дискуссии, доводит до обучающихся тему дискуссии, количество заданий
Доклад	Защита докладов, предусмотренных рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите

Для организации и проведения промежуточной аттестации составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Перечень теоретических вопросов и типовые практические задания разного уровня сложности для проведения промежуточной аттестации обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Шкала оценивания
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач или в форме компьютерного тестирования.

Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания проходит на последнем занятии по дисциплине.

При проведении промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования вариант тестового задания формируется из фонда тестовых заданий по дисциплине случайным образом, но с условием: 50 % заданий должны быть заданиями открытого типа и 50 % заданий – закрытого типа.