

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства
Кафедра управления жилищно-коммунальным хозяйством

УТВЕРЖДАЮ
Директор 
(подпись) Андрейчук Н. Д.

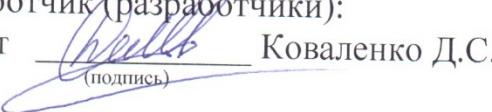


20²⁵ года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

«Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве»

38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура
«Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура»

Разработчик (разработчики):
доцент 
(подпись) Коваленко Д.С.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления жилищно-коммунальным хозяйством от «24» 02 2024 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой 
(подпись) Коваленко Д.С.

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

*Выберите **один** правильный ответ*

1. Какой из перечисленных стандартов серии ISO наиболее применим для внедрения системы менеджмента качества в организации ЖКХ?

- A) ISO 9001
- Б) ISO 14001
- В) ISO 45001
- Г) ISO 27001

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

2. Какой метод наиболее эффективен для выявления проблем и улучшения качества предоставляемых услуг в ЖКХ?

- А) Проведение плановых проверок
- Б) Сбор и анализ обратной связи от потребителей
- В) Внедрение новых технологий
- Г) Сокращение штата сотрудников

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

3. Какой показатель наиболее точно характеризует качество предоставления услуги по отоплению?

- А) Площадь отапливаемого помещения
- Б) Температура воздуха в помещении
- В) Количество потребленной тепловой энергии
- Г) Давление в системе отопления

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

Задания закрытого типа на установление соответствия

Прочтите текст и установите соответствие между левым и правым столбцами.

1. Установите соответствие между этапами жизненного цикла жилищно-коммунальной услуги и мероприятиями по контролю качества на каждом этапе:

Этап жизненного цикла

Мероприятия по контролю качества

1) Проектирование

услуги

2) Предоставление

услуги

3) Оценка результатов

услуги

А) Оценка удовлетворенности потребителей

Б) Анализ проектной документации

В) Контроль соблюдения технологических регламентов

Правильный ответ:

1	2	3
Б	В	А

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

2. Установите соответствие между видами нормативных документов, регламентирующих качество жилищно-коммунальных услуг, и их содержанием:

Вид нормативного документа

1) ГОСТ

2) СанПиН

3) Правила предоставления
коммунальных услуг

Содержание

А) Требования к порядку
предоставления коммунальных услуг

Б) Требования к безопасности и
экологичности

В) Общие технические требования к
качеству продукции и услуг

Правильный ответ:

1	2	3
В	Б	А

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

3. Установите соответствие между методами контроля качества и объектами контроля в жилищно-коммунальном хозяйстве:

Метод контроля качества

Объект контроля

1) Визуальный осмотр

А) Температура горячей воды в кране

2) Инструментальный
контроль

Б) Состояние подъезда жилого дома

3) Опрос потребителей

В) Качество уборки придомовой
территории

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

4. Установите соответствие между принципами управления качеством и их применением в жилищно-коммунальном хозяйстве:

Принцип управления качеством

Применение в ЖКХ

1) Ориентация на потребителя

А) Внедрение системы управления

- 2) Постоянное улучшение
- 3) Процессный подход

отходами
Б) Учет потребностей жильцов при планировании работ
В) Регулярный анализ причин возникновения дефектов

Правильный ответ:

1	2	3
Б	В	А

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Прочтите текст и установите правильную последовательность. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность этапов процесса управления качеством услуг ЖКХ:

- А) Оценка удовлетворенности потребителей
- Б) Разработка корректирующих действий
- В) Определение целей и задач по качеству
- Г) Анализ полученных данных
- Д) Реализация корректирующих действий

Правильный ответ: В, А, Г, Б, Д.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

2. Расположите в правильной последовательности шаги при рассмотрении жалобы потребителя на качество услуг:

- А) Анализ причин возникновения проблемы
- Б) Регистрация жалобы
- В) Разработка плана корректирующих мероприятий
- Г) Информирование потребителя о результатах рассмотрения
- Д) Принятие решения по жалобе

Правильный ответ: Б, А, Д, В, Г.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

3. Расположите в правильной последовательности этапы процесса оценки качества предоставляемых жилищных услуг:

- А) Формирование перечня показателей качества жилищных услуг
- Б) Установление целевых значений показателей качества
- В) Определение фактических значений показателей качества
- Г) Сравнение фактических и целевых значений показателей качества
- Д) Разработка мероприятий по улучшению качества жилищных услуг

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Впишите краткий ответ на вопрос: окончание предложения (одно слово), пропущенное слово или цифру.

1. _____ – это форма обратной связи, позволяющая выявить проблемы и улучшить качество обслуживания.

Правильный ответ: Анкетирование

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

2. Важным аспектом управления качеством в ЖКХ является оперативное реагирование на _____ потребителей.

Правильный ответ: жалобы.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

3. Важным аспектом управления качеством является соблюдение установленных требований _____.

Правильный ответ: нормативных документов.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. _____ необходимо для предотвращения аварийных ситуаций в ЖКХ.

Правильный ответ: Профилактическое обслуживание.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

2. Для повышения качества необходимо постоянное _____ процессов и технологий.

Правильный ответ: совершенствование.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

3. Своевременное проведение _____ позволяет предотвратить серьезные поломки оборудования.

Правильный ответ: технического обслуживания/техническое обслуживание.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Перечислите методы контроля качества, которые могут быть использованы при оказании услуг по обслуживанию и ремонту жилищного фонда.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый ответ:

При оказании услуг по обслуживанию и ремонту жилищного фонда могут быть использованы следующие методы контроля качества:

1. Входной контроль. 2. Операционный контроль. 3. Приемочный контроль. 4. Статистический контроль. 5. Инструментальный контроль. 6. Опрос потребителей.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех методов контроля качества.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

2. Перечислите какие инструменты и методы используются для контроля качества выполнения ремонтных работ в многоквартирных домах.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый ответ:

Контроль качества выполнения ремонтных работ в многоквартирных домах включает в себя несколько этапов и использует различные инструменты и методы:

1. Предварительный контроль.
2. Оперативный контроль.
3. Приемочный контроль.

Дополнительные методы контроля: авторский надзор, технический надзор, общественный контроль.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее двух компонентов среди перечисленных методов контроля качества выполнения ремонтных работ в многоквартирных домах.

Компетенции (индикаторы): ОПК-5, ПК-4, ПК-6

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров, по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии института строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства



Ремень В.И.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)