

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  Андрийчук 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  Коваленко Д.С.

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

Заведующий кафедрой  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?

- А) 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**

*Прочитайте 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     | А) Оценка удовлетворенности потребителей           |
| 2) Предоставление услуги     | Б) Анализ проектной документации                   |
| 3) Оценка результатов услуги | 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                   | Содержание   |
|--|--|
| 1) ГОСТ                                      | А) Требования к порядку предоставления коммунальных услуг    |
| 2) СанПиН                                    | Б) Требования к безопасности и экологичности                 |
| 3) Правила предоставления коммунальных услуг | 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 отходами  
Б) Учет потребностей жильцов при планировании работ
- 3) Процессный подход 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**

*Прочитайте 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 одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)