

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 института строительства,
архитектуры и жилищно-
коммунального хозяйства



Андрийчук Н.Д.

2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ»**

По направлению подготовки: 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Профиль: «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура»

Лист согласования рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве» по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура. – 19 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 07.07.2020 года № 765 с изменениями и дополнениями от 26.11.2020 г. №1456, от 19.07.2022 г. №662 и от 27.02.2023 г. №208.

СОСТАВИТЕЛЬ:

к.т.н., доцент кафедры управления жилищно-коммунальным хозяйством
Коваленко Д.С.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры, управления жилищно-коммунальным хозяйством «12» 04 2023 года, протокол № 8/1

Заведующий кафедрой
управления жилищно-коммунальным хозяйством _____  /Салуквадзе И.Н./

Переутверждена: « » _____ 20 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства
«13» 04 2023 года, протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии ИСАиЖКХ _____  /Ремень В.И./

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве» является углубление уровня освоения компетенций обучающегося в области изучения методов осуществления контроля качества технического обслуживания здания, логистики энергоресурсов и планированию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества.

Задачи:

- сформировать знания в области современных методов организации и управления в жилищно-коммунальном хозяйстве;
- сформировать знания об управлении качеством в отраслях жилищно-коммунального хозяйства.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве» относится к Блоку 1 части образовательной программы, формируемую участниками образовательных отношений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Основы жилищного хозяйства и коммунальной инфраструктуры», «Экологическая экспертиза жилищного фонда», «Управление рисками в жилищно-коммунальном хозяйстве» и служит основой для освоения дисциплин: «Основы модернизации жилищной и коммунальной инфраструктуры», «Организация инспектирования и контроля технического состояния жилищного фонда», «Управление инженерными системами объектов недвижимости и коммунальной инфраструктуры».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-5 Способен разрабатывать технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг, оценивать эффективность выбранных материалов, технологий, методов организации и	ОПК-5.3 Выбор и применение материалов и методов производства работ, обеспечивающих энергоэффективность зданий и ремонте зданий ОПК-5.7 Оценка эффективности выбранной технологии производства работ	Знать комплекс организационных, экономических и технологических мер, обеспечивающих энергоэффективность зданий; показатели эффективности выбранной технологии

управления для жилищного и коммунального хозяйства	при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства	производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства. Уметь оценивать эффективность выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства. Владеть навыками расчета и оценки показателей эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства.
ПК-4 Способность планировать и организовывать деятельность управляющей организации	<p>ПК-4.1 Выбор и формулирование теоретических и методических подходов для решения задач по организации и планированию деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-4.2 Формулирование и выбор направлений деятельности и производственных процессов управляющей организации</p> <p>ПК-4.3 Формулирование и выбор принципов, методов и форм организации деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-4.4 Выбор показателей, методов планирования и составление планов деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-4.5 Формулирование ключевых показателей, выбор и применение методов контроля направлений деятельности управляющей организации</p>	<p>Знать основные принципы, методы, формы организации деятельности по управлению МКД;</p> <p>состав документации в сфере деятельности управляющей организации.</p> <p>Уметь формулировать и выбирать направления деятельности и производственных процессов управляющей организации.</p> <p>Владеть навыками по формулированию и выбору принципов, методов и форм деятельности управляющей организации;</p> <p>обеспечения документационного оборота управляющей организации.</p>
ПК-6. Способность оценивать эффективность деятельности управляющей организации	ПК-6.1 Выбор информации, принципов, критериев, методов и показателей оценки экономической эффективности мероприятий капитального ремонта жилищного	Знать основные технологии и материалы, применяемые в ЖКХ основные экономические методы управления предприятиями и

	фонда/деятельности управляющей организации по управлению многоквартирным домом ПК-6.2 Формулирование и оценка рисков деятельности управляющей организации ПК-6.3 Проведение комплексного анализа производственно- хозяйственной деятельности управляющей организации ПК-6.4 Формирование предложений по вопросам повышения эффективности управления жилищным фондом и деятельности управляющей организации	организациями жилищно- коммунального комплекса; основные методы организации и управления в ЖКХ. Уметь проводить комплексный анализ производственно- хозяйственной деятельности управляющей организации. Владеть навыками ведения мониторинга удовлетворенности качества услуг в ЖКХ.
--	---	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	51	8
Лекции	34	4
Семинарские занятия	–	–
Практические занятия	17	4
Лабораторные работы	–	–
Курсовая работа (курсовой проект)	–	–
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинг, компьютерные симуляции, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	93	136
Итоговая аттестация	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

ТЕМА 1. ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНЫМ ФОНДОМ И КОММУНАЛЬНОЙ СФЕРОЙ С УЧЕТОМ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА СНАБЖЕНИЯ РЕСУРСАМИ

ТЕМА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПЛАНИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И ВОДООТВЕДЕНИЯ С ПОЗИЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

ТЕМА 3. ЭНЕРГО- И ТЕПЛОСНАБЖЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СНАБЖЕНИЯ

ТЕМА 4. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ, ЭКСПЛУАТАЦИИ И КОНТРОЛЯ В ЖКХ

ТЕМА 5. ФУНКЦИИ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

ТЕМА 6. ИНЖЕНЕРНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕРРИТОРИИ ОКОЛО МКД

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Основы функционирования и управления жилищным фондом и коммунальной сферой с учетом повышения качества снабжения ресурсами.	6	1
2	Организация планирования и развития водоснабжения и водоотведения с позиции управления качеством.	6	1
3	Энерго- и теплоснабжение потребителей, оценка качества снабжения.	6	-
4	Система управления, эксплуатации и контроля в ЖКХ.	6	1
5	Функции управляющих организаций.	4	1
6	Инженерная организация территории около МКД.	6	-
Итого:		34	4

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Проблемы и особенности управления качеством в ЖКХ. Примеры использования информационных; технологий и программных продуктов в оценке качества снабжения ресурсами в ЖКХ.	3	1
2	Механизм сбора исходных данных для анализа качества поставок ресурсов.	3	-

3	Анализ и обсуждение нормативно-правовых актов, применяемых в ЖКХ в сфере снабжения ресурсами.	2	1
4	Примеры расчета показателей эффективности деятельности управляющей организации.	3	-
5	Рассмотрение основных видов документов по планированию утилизации твердых бытовых отходов.	3	1
6	Анализ и обсуждение нормативно-правовых актов, применяемых в сфере обслуживания МКД.	3	1
Итого:		17	4

4.5. Лабораторные работы

Не предусмотрены учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Основы функционирования и управления жилищным фондом и коммунальной сферой с учетом повышения качества снабжения ресурсами.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	16	25
2	Организация планирования и развития водоснабжения и водоотведения с позиции управления качеством.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	16	25
3	Энерго- и теплоснабжение потребителей, оценка качества снабжения.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	16	25
4	Система управления, эксплуатации и контроля в ЖКХ.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	15	21
5	Функции управляющих организаций.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	15	20
6	Инженерная организация территории около МКД.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	15	20
Итого:			93	136

4.7. Курсовые работы/проекты

Не предусмотрены учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;
- технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);
- технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;
- технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;
- технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);
- технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования
- технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Плотникова, Л. В. Экологическое управление качеством городской среды на высокоурбанизированных территориях : Научное издание / Л. В. Плотникова. - Москва : Издательство АСВ, 2008. - 240 с. - ISBN 978-5-93093-581-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785930935813.html>

2. Елисеева, Е. Н. Управление качеством : курс лекций / Елисеева, Е. Н. - Москва : МИСиС, 2012. - 92 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/MIS038.html>

3. Сыцко, В. Е. Управление качеством. Практикум : учеб. -метод. пособие / В. Е. Сыцко, В. В. Садовский, Л. В. Целикова, К. И. Локтева, Н. А. Андруконис - Минск : Выш. шк. , 2009. - 191 с. - ISBN 978-985-06-1634-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789850616340.html>

б) дополнительная литература:

1. Ершов, А. К. Управление качеством : учеб. пособие. / А. К. Ершов - Москва : Логос, 2017. - 284 с. - ISBN 978-5-98704-225-9. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987042259.html>

2. Грабовой, П. Г. Сервейинг : организация, экспертиза, управление / Грабовой П. Г. - Москва : Издательство МИСИ - МГСУ, 2017. - 265 с. - ISBN 978-5-7264-1706-6. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785726417066.html>

в) Интернет-ресурсы:

1. Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

3. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

4. Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

5. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

6. Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

9. Электронные библиотечные системы и ресурсы

10. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

11. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

12. Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

13. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

14. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Яндекс-браузер	https://browser.yandex.ru
Почтовый клиент	Яндекс Почта	https://mail.yandex.ru
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Медиаплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт

фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-5	Способен разрабатывать технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг, оценивать эффективность выбранных материалов, технологий, методов организации и управления для жилищного и коммунального хозяйства	ОПК-5.3 Выбор и применение материалов и методов производства работ, обеспечивающих энергоэффективность зданий и ремонте зданий ОПК-5.7 Оценка эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6	6
2	ПК-4	Способность планировать и организовывать деятельность управляющей организации	ПК-4.1 Выбор и формулирование теоретических и методических подходов для решения задач по организации и планированию деятельности управляющей организации ПК-4.2 Формулирование и выбор направлений деятельности и производственных процессов управляющей организации ПК-4.3 Формулирование и	Тема 4 Тема 5 Тема 6	6

			<p>выбор принципов, методов и форм организации деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-4.4 Выбор показателей, методов планирования и составление планов деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-4.5 Формулирование ключевых показателей, выбор и применение методов контроля направлений деятельности управляющей организации</p>		
3	ПК-6	Способность оценивать эффективность деятельности управляющей организации	<p>ПК-6.1 Выбор информации, принципов, критериев, методов и показателей оценки экономической эффективности мероприятий капитального ремонта жилищного фонда/деятельности управляющей организации по управлению многоквартирным домом</p> <p>ПК-6.2 Формулирование и оценка рисков деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-6.3 Проведение комплексного анализа производственно-хозяйственной деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-6.4 Формирование предложений по вопросам</p>	Тема 4 Тема 5 Тема 6	6

			повышения эффективности управления жилищным фондом и деятельности управляющей организации		
--	--	--	---	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ОПК-5	ОПК-5.3 Выбор и применение материалов и методов производства работ, обеспечивающих энергоэффективность зданий и ремонте зданий ОПК-5.7 Оценка эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства	Знать комплекс организационных, экономических и технологических мер, обеспечивающих энергоэффективность зданий; показатели эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства. Уметь оценивать эффективность выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства. Владеть расчета и оценки показателей эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства.	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6	Вопросы для обсуждения (в виде сообщений), контрольная работа.

			коммунального хозяйства.		
2	ПК-4	<p>ПК-4.1 Выбор и формулирование теоретических и методических подходов для решения задач по организации и планированию деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-4.2 Формулирование и выбор направлений деятельности и производственных процессов управляющей организации</p> <p>ПК-4.3 Формулирование и выбор принципов, методов и форм организации деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-4.4 Выбор показателей, методов планирования и составление планов деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-4.5 Формулирование ключевых показателей, выбор и применение методов контроля направлений деятельности управляющей организации</p>	<p>Знать основные принципы, методы, формы организации деятельности по управлению МКД; состав документации в сфере деятельности управляющей организации.</p> <p>Уметь формулировать и выбирать направления деятельности и производственных процессов управляющей организации.</p> <p>Владеть навыками по формулированию и выбору принципов, методов и форм деятельности управляющей организации; обеспечения документационного оборота управляющей организации.</p>	<p>Тема 4</p> <p>Тема 5</p> <p>Тема 6</p>	<p>Вопросы для обсуждения (в виде сообщений), контрольная работа.</p>
3	ПК-6	<p>ПК-6.1 Выбор информации, принципов, критериев, методов и показателей оценки экономической эффективности</p>	<p>Знать основные технологии и материалы, применяемые в ЖКХ</p> <p>основные экономические методы управления предприятиями и</p>	<p>Тема 4</p> <p>Тема 5</p> <p>Тема 6</p>	<p>Вопросы для обсуждения (в виде сообщений), контрольная работа.</p>

		<p>мероприятий капитального ремонта жилищного фонда/деятельност и управляющей организации по управлению многоквартирным домом ПК-6.2 Формулирование и оценка рисков деятельности управляющей организации ПК-6.3 Проведение комплексного анализа производственно-хозяйственной деятельности управляющей организации ПК-6.4 Формирование предложений по вопросам повышения эффективности управления жилищным фондом и деятельности управляющей организации</p>	<p>организациями жилищно-коммунального комплекса; основные методы организации и управления в ЖКХ. Уметь проводить комплексный анализ производственно-хозяйственной деятельности управляющей организации. Владеть навыками ведения мониторинга удовлетворенности качества услуг в ЖКХ.</p>		
--	--	--	---	--	--

Фонды оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве»

Вопросы для обсуждения (в виде сообщений):

1. Организация управления качеством технического обслуживания МКД частной управляющей компанией.
2. Организация управления качеством технического обслуживания МКД государственной компанией «Жилищник».
3. Организация управления качеством технического обслуживания МКД в системе ТСЖ.
4. Организация управления качеством технического оборудования МКД в системе ЖСК.
5. Организация управления качеством технического обслуживания МКД при непосредственном управлении общим собранием собственников.

6. Методические подходы к оформлению придомовой территории малыми объектами недвижимости как способ повышения качества проживания в МКД.

7. Положительные и отрицательные факторы аренды придомовой (дворовой) территории, влияющие на качество проживания в МКД.

8. Влияние повышения качества оборудования придомовой территории на возможность увеличения цены продажи квартир.

9. Анализ влияния применения малой и средней механизации на качество ухода за придомовой территорией.

10. Влияние организации конкурсов на «лучший двор», на «лучшего дворника», на «лучшего сантехника» на качество технического обслуживания МКД.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад/сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад/сообщение представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привёл аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным(категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад/сообщение представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привёл аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад/сообщение представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад/сообщение представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Вопросы к контрольным работам:

1. Каковы основные принципы управления качеством ресурсоснабжения в системе ЖКХ?

2. Как оценивается эффективность управления ресурсоснабжением в ЖКХ?

3. В чем заключаются основные проблемы управления качеством в ЖКХ?

4. Каков порядок работы с обращениями граждан связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества?

5. Перечислите основные документы по менеджменту качества в сфере ЖКХ.

6. Каков порядок создания и функционирования систем обеспечения надежности теплоснабжения?

7. Каков порядок создания и функционирования систем обеспечения надежности газоснабжения?

8. В чем заключаются особенности функционирования электроэнергетики в переходный период?

9. Каков порядок государственного регулирования тарифов в сфере водоснабжения?

10. Каков порядок государственного регулирования тарифов в сфере водоотведения?

11. Порядок проведения контроля качества технологических процессов на производственных участках.

12. В чем заключается контроль за соблюдением технологической дисциплины?

13. В чем заключается контроль соблюдения экологической безопасности?

14. Раскройте понятие «экологическая безопасность». В чем оно заключается?

15. Перечислите основные методы предотвращения негативного воздействия на окружающую среду при осуществлении водоотведения.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	контрольная работа представлена на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привёл аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным(категориальным) аппаратом и т.п.)
4	контрольная работа представлена на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привёл аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	контрольная работа представлена на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	контрольная работа представлена на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Понятие качества обслуживания.
2. Особенности управления качеством в ЖКХ.
3. Организация управления качеством в ЖКХ.
4. Использование современных информационных технологий и программных продуктов при управлении качеством в ЖКХ.

5. Организация сбора необходимых исходных данных для управления качеством поставок ресурсов ЖКХ.
6. Состав служебной информации для целей управления качеством.
7. Состав разрешительной документации для целей управления качеством в ЖКХ.
8. Исходная информация для формирования расчетов по инвестиционному проекту.
9. Исходная информация для учета налогообложения.
10. Состав комплекса экспертиз в рамках управления качеством: правовая, техническая, экологическая, экономическая экспертизы.
11. Показатели эффективности технических и организационных инноваций на качество.
12. Расчет тарифов как регулятор фактора «цена-качество».
13. Основы оценки стоимости в рамках инвестиционного проектирования в ЖКХ.
14. Затратный подход к оценке улучшения качества обслуживания.
15. Сравнительный подход к оценке качества обслуживания.
16. Доходный подход к оценке качественной работы управляющей компании.
17. Состав и содержание концепции повышения качества обслуживания МКД.
18. Содержание обоснования повышения качества обслуживания МКД.
19. Содержание бизнес-плана инновационного финансирования.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль (зачет)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
зачтено	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач. Может допускать до 20% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

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)