

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 № 8/4

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

	<p>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 повышения эффективности управления жилищным фондом и деятельности управляющей организации</p>	<p>организациями жилищно-коммунального комплекса; основные методы организации и управления в ЖКХ.</p> <p>Уметь проводить комплексный анализ производственно-хозяйственной деятельности управляющей организации. Владеть навыками ведения мониторинга удовлетворенности качества услуг в ЖКХ.</p>
--	---	--

## 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
<b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>	<b>144</b> (4 зач. ед)	<b>144</b> (4 зач. ед)
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b> <b>в том числе:</b>	<b>51</b>	<b>8</b>
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> )	-	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>93</b>	<b>136</b>
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	-
<b>Итого:</b>		<b>34</b>	<b>4</b>

**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
<b>Итого:</b>		<b>17</b>	<b>4</b>

#### 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
<b>Итого:</b>			<b>93</b>	<b>136</b>

#### 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	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Яндекс-браузер	<a href="https://browser.yandex.ru">https://browser.yandex.ru</a>
Почтовый клиент	Яндекс Почта	<a href="https://mail.yandex.ru">https://mail.yandex.ru</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Медиаплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 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)