Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление качеством в ЖКХ»

Направление подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство
и коммунальная инфраструктура

Профиль подготовки
«Экономика и управление жилищным хозяйством
и коммунальной инфраструктурой»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Год начала подготовки – 2024

Утверждена в составе ОПОП

Владикавказ, 2023

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в ЖКХ» является формирование компетенций обучающегося в области изучения методов осуществления контроля качества технического обслуживания здания, логистики энергоресурсов и планирования мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества оказания услуг.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура.

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». Дисциплина является обязательной для изучения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.2 Выбор методов защиты человека от угроз (опасностей) природного и техногенного характера
ОПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности законодательство Российской Федерации, регламентирующее отношения в жилищной сфере и коммунальном хозяйстве, и участвовать в разработке проектов нормативных правовых актов в сфере управления, эксплуатации и содержания объектов жилищного фонда, объектов гражданского назначения и коммунальной инфраструктуры	ОПК-1.1 Выбор нормативно-правовых и нормативно-технических документов, регулирующих деятельность в сфере управления жилищным фондом для решения задачи профессиональной деятельности
	ОПК-1.2 Выявление основных требований нормативно-правовых и нормативно-технических документов, предъявляемых к процессам управления и эксплуатации жилищного фонда
ОПК -2 Способен проектировать организационные структуры в сфере жилищного и коммунального хозяйства и участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций	ОПК-2.4 Разработка порядка взаимодействия подразделений и границ ответственности при выполнении взаимосвязанных комплексов работ
	ОПК-2.7 Формирование принципов кадровой работы, разработка системы мотивации и вознаграждения в управляющей организации
	ОПК-2.9 Формирование критериев оценки качества выполняемой работы сотрудниками организации
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
	ОПК-5.7 Оценка эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
УК-8.2 Выбор методов защиты человека от	**Знает** основные принципы обеспечения безопасности

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
угроз (опасностей) природного и техногенного характера	жизнедеятельности человека и порядок применения их в профессиональной области **Знает** правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения безопасности жизнедеятельности человека
ОПК-1.1 Выбор нормативно-правовых и нормативно-технических документов, регулирующих деятельность в сфере управления жилищным фондом для решения задачи профессиональной деятельности	**Знает** перечень нормативных документов, регулирующих деятельность в сфере управления жилищным фондом для решения задачи профессиональной деятельности **Имеет навыки (начального уровня)** поиска и обобщения информации при решения задачи профессиональной деятельности в сфере управления жилищным фондом на основе анализа нормативно-правовых и нормативно-технических документов
ОПК-1.2 Выявление основных требований нормативно-правовых и нормативно-технических документов, предъявляемых к процессам управления и эксплуатации жилищного фонда	**Знает** какие требования предъявляются к жилищному фонду в процессе его эксплуатации и управления. **Имеет навыки (начального уровня)** выявления основных требований нормативных документов, необходимых для формулирования выводов о стоимости, состоянии и характеристиках объекта недвижимости
ОПК-2.4 Разработка порядка взаимодействия подразделений и границ ответственности при выполнении взаимосвязанных комплексов работ	**Знает** перечень работ, выполняемых различными подразделениями **Знает** последовательность работ, осуществляемых подразделениями при управлении и эксплуатации объекта недвижимости **Имеет навыки (начального уровня)** планирования деятельности подразделений, учитывающей приоритетность и последовательность выполнения комплексов работ различным подразделениями
ОПК-2.7 Формирование принципов кадровой работы, разработка системы мотивации и вознаграждения в управляющей организации	**Знает** составляющие стиля управления в управляющей организации, которая используется в совместимости с мотивацией **Имеет навыки (начального уровня)** разработки программ вознаграждения за достижение поставленных целей **Имеет навыки (начального уровня)** формирования гибкой системы мотивации «человеческого капитала» в управляющей организации
ОПК-2.9 Формирование критериев оценки качества выполняемой работы сотрудниками организации	**Знает** систему четких параметров, помогающих всесторонне оценить эффективность сотрудников организации **Имеет навыки (начального уровня)** формирования комплекса данных, которые отражают качество работы каждого сотрудника организации
ОПК-5.3 Выбор и применение материалов и методов производства работ, обеспечивающих энергоэффективность зданий	**Знает** комплекс организационных, экономических и технологических мер, обеспечивающих энергоэффективность зданий
ОПК-5.7 Оценка эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства	**Знает** показатели эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства **Имеет навыки (начального уровня)** расчета и оценки показателей эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства

Информация о формировании и контроле результатов обучения представлена в Фонде оценочных средств (Приложение 1).

3. Трудоёмкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы (144 академических часов).

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Видами учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине могут являться.

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Л	Лекции
ЛР	Лабораторные работы
ПЗ	Практические занятия
КоП	Компьютерный практикум
КРП	Групповые и индивидуальные консультации по курсовым работам (курсовым проектам)
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения
Контроль	Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося							Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости*
			Л	ЛР	ПЗ	КоП	КРП	СР	Контроль	
1	Качество как объект управления	7	14	–	6	–	–	69	27	*Домашнее задание №1 р.1-2, Домашнее задание №2 р.2 Контрольная работа р.1-2*
2	Управление качеством ЖКУ	7	18	–	10	–	–			
	Итого:	7	32	–	16	–	–	69	27	*Экзамен*

* - *реферат, контрольная работа, расчетно-графическая работа, домашнее задание*

4. Содержание дисциплины, структурированное по видам учебных занятий и разделам

При проведении аудиторных учебных занятий предусмотрено проведение текущего контроля успеваемости:

- В рамках практических занятий предусмотрено выполнение обучающимися контрольной работы.

4.1 Лекции

№	Наименование раздела дисциплины	Тема и содержание лекций
1	Качество как объект управления	Понятие качества Основные термины и определения Качество как объект управления Общие функции управления качеством продукции

№	Наименование раздела дисциплины	Тема и содержание лекций
		Показатели качества и их оценка Обеспечение безопасности и качества на основных этапах жизненного цикла объекта недвижимости Статистические методы оценки и контроля качества Международная стандартизация и сертификация Система стандартов безопасности труда Теории выявления потребностей, мотивации и вознаграждения Ценность качества, потребительская ценность Планирование качества продукции, контроль качества
2	Управление качеством ЖКУ	Классификация жилищных услуг Требования к качеству жилищно-коммунальных услуг Нормативно-правовые документы и национальные стандарты, определяющие требования к качеству жилищно-коммунальных услуг Теоретические основы повышения качества жилищно-коммунальных услуг Контроль и надзор над жилищно-коммунальной сферой Использование современных информационных технологий и программных продуктов при управлении качеством в ЖКХ Системы договорных отношений участников рынка жилищно-коммунальных услуг Методика оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг Система критериев оценки качества работы управляющей компании Совершенствование государственного контроля качества предоставления жилищно-коммунальных услуг Концепция управления качеством ЖКХ на основе инноваций

4.2 Лабораторные работы

Не предусмотрено учебным планом.

4.3 Практические занятия

№	Наименование раздела дисциплины	Тема и содержание занятия
1	Качество как объект управления	Показатели качества и их оценка Определение показателей качества Взаимосвязи между признаками, параметрами и показателями качества Классификация показателей Индексная оценка качества Учет и анализ затрат на качество Определение затрат на качество, классификация затрат по функциональному и факторному признакам Статистические методы оценки контроля качества Виды контроля (сплошной и выборочный) Функции выборочного контроля Статистический анализ Статистическое регулирование Приемочный контроль
2	Управление качеством ЖКУ	Заключение договоров с ресурсоснабжающими организациями: формы и порядок заполнения договоров на оказание коммунальных услуг Механизм сбора исходных данных для анализа качества поставок ресурсов Анализ и обсуждение нормативно-правовых актов, применяемых в сфере обслуживания МКД Составление планов и перечней работ для обеспечения надлежащих условий проживания граждан и выполнения нормативных требований

№	Наименование раздела дисциплины	Тема и содержание занятия
		Организация контроля за техническим и санитарно-гигиеническим состоянием жилищного фонда и придомовых территорий Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг

4.4 Компьютерные практикумы

Не предусмотрено учебным планом.

4.5 Групповые и индивидуальные консультации по курсовым работам (курсовым проектам)

Не предусмотрено учебным планом.

4.6 Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения

Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения включает в себя:

- самостоятельную подготовку к учебным занятиям, включая подготовку к аудиторным формам текущего контроля успеваемости;
- выполнение домашних заданий №1 и №2;
- самостоятельную подготовку к промежуточной аттестации.

В таблице указаны темы для самостоятельного изучения обучающимся:

№	Наименование раздела дисциплины	Темы для самостоятельного изучения
1	Качество как объект управления	Зарубежный опыт управления качеством снабжения ресурсами Теории мотивации персонала Управление качеством на основе международных стандартов ИСО 9000 Правовое обеспечение управления качеством Затраты на качество Основы квалиметрии Конкурентоспособность и качество
2	Управление качеством ЖКУ	Особенности оценки объектов коммунальной инфраструктуры Источники финансирования инвестиционной деятельности по повышению качества работ в ЖКХ Управление качеством услуг в жилищной сфере

4.7 Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации

Работа обучающегося в период промежуточной аттестации включает в себя подготовку к формам промежуточной аттестации (к экзамену), а также саму промежуточную аттестацию.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Фонд оценочных средств по дисциплине приведён в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации, а также текущего контроля по дисциплине хранятся на кафедре (структурном подразделении), ответственной за преподавание данной дисциплины.

6. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины

Основные принципы осуществления учебной работы обучающихся изложены в локальных нормативных актах, определяющих порядок организации контактной работы и порядок самостоятельной работы обучающихся. Организация учебной работы обучающихся на аудиторных учебных занятиях осуществляется в соответствии с п. 3.

6.1 Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов для освоения дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать учебные издания и учебно-методические материалы, имеющиеся в научно-технической библиотеке НИУ МГСУ и/или размещённые в Электронных библиотечных системах.

Актуальный перечень учебных изданий и учебно-методических материалов представлен в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются профессиональные базы данных и информационных справочных систем, перечень которых указан в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины.

6.3 Перечень материально-технического, программного обеспечения освоения дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в Приложении 4 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1 к рабочей программе

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оценивание формирования компетенций производится на основе показателей оценивания, указанных в п.2. рабочей программы и в п.1.1 ФОС.

Связь компетенций, индикаторов достижения компетенций и показателей оценивания приведена в п.2 рабочей программы.

1.1. Описание формирования и контроля показателей оценивания

Оценивание уровня освоения обучающимся компетенций осуществляется с помощью форм промежуточной аттестации и текущего контроля. Формы промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости по дисциплине, с помощью которых производится оценивание, указаны в учебном плане и в п.3 рабочей программы.

В таблице приведена информация о формировании результатов обучения по дисциплине разделами дисциплины, а также о контроле показателей оценивания компетенций формами оценивания.

Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)	Номера разделов дисциплины	Формы оценивания (формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости)
Знает основные принципы обеспечения безопасности жизнедеятельности человека и порядок применения их в профессиональной области	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 контрольная работа р.1-2
Знает правовые, нормативно-технические и организационные основы обеспечения безопасности жизнедеятельности человека	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 контрольная работа р.1-2
Знает перечень нормативных документов, регулирующих деятельность в сфере управления жилищным фондом для решения задачи профессиональной деятельности	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 домашнее задание №2 р.2 контрольная работа р.1-2
Имеет навыки (начального уровня) поиска и обобщения информации при решения задачи	1, 2	домашнее задание №1 р.1-2 домашнее задание №2 р.2

Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)	Номера разделов дисциплины	Формы оценивания (формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости)
профессиональной деятельности в сфере управления жилищным фондом на основе анализа нормативно-правовых и нормативно-технических документов		
Знает какие требования предъявляются к жилищному фонду в процессе его эксплуатации и управления	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 домашнее задание №2 р.2 контрольная работа р.1-2
Имеет навыки (начального уровня) выявления основных требований нормативных документов, необходимых для формулирования выводов о стоимости, состоянии и характеристиках объекта недвижимости	1, 2	домашнее задание №1 р.1-2 домашнее задание №2 р.2
Знает перечень работ, выполняемых различными подразделениями	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 домашнее задание №2 р.2 контрольная работа р.1-2
Знает последовательность работ, осуществляемых подразделениями при управлении и эксплуатации объекта недвижимости	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 домашнее задание №2 р.2 контрольная работа р.1-2
Имеет навыки (начального уровня) планирования деятельности подразделений, учитывающей приоритетность и последовательность выполнения комплексов работ различным подразделениями	2	домашнее задание №2 р.2
Знает составляющие стиля управления в управляющей организации, которая используется в совместимости с мотивацией	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 контрольная работа р.1-2
Имеет навыки (начального уровня) разработки программ вознаграждения за достижение поставленных целей	1, 2	домашнее задание №1 р.1-2
Имеет навыки (начального уровня) формирования гибкой системы мотивации «человеческого капитала» в управляющей организации	1, 2	домашнее задание №1 р.1-2
Знает систему четких параметров, помогающих всесторонне оценить эффективность сотрудников организации	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 домашнее задание №2 р.2 контрольная работа р.1-2
Имеет навыки (начального уровня) формирования комплекса данных, которые отражают качество работы каждого сотрудника организации	1, 2	домашнее задание №1 р.1-2
Знает комплекс организационных, экономических и технологических мер, обеспечивающих энергоэффективность зданий	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 контрольная работа р.1-2
Знает показатели эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства	1, 2	экзамен домашнее задание №1 р.1-2 домашнее задание №2 р.2 контрольная работа р.1-2
Имеет навыки (начального уровня) расчета и оценки показателей эффективности выбранной технологии производства работ при эксплуатации, обслуживанию, ремонту объектов жилищного и коммунального хозяйства	2	экзамен домашнее задание №2 р.2

1.2. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/ дифференцированного зачёта (зачета с оценкой)/защиты курсовых работ/курсовых проектов используется шкала оценивания: «2» (неудовлетворительно), «3» (удовлетворительно), «4» (хорошо), «5» (отлично).

Показателями оценивания являются знания и навыки обучающегося, полученные при изучении дисциплины.

Критериями оценивания достижения показателей являются:

Показатель оценивания	Критерий оценивания
Знания	Знание терминов и определений, понятий
	Знание основных закономерностей и соотношений, принципов
	Объём освоенного материала, усвоение всех дидактических единиц (разделов)
	Полнота ответов на проверочные вопросы
	Правильность ответов на вопросы
	Чёткость изложения и интерпретации знаний
Навыки начального уровня	Навыки выбора методик выполнения заданий
	Навыки выполнения заданий различной сложности
	Навыки самопроверки. Качество сформированных навыков
	Навыки анализа результатов выполнения заданий, решения задач
	Навыки представления результатов решения задач

2. Типовые контрольные задания для оценивания формирования компетенций

2.1. Промежуточная аттестация

2.1.1. Промежуточная аттестация в форме экзамена, дифференцированного зачета (зачета с оценкой), зачета

Форма промежуточной аттестации: экзамен в 7 семестре.

Перечень типовых примерных вопросов/заданий для проведения экзамена в 7 семестре (очная форма обучения):

№	Наименование раздела дисциплины	Типовые вопросы/задания
1	Качество как объект управления	1. Показатели качества продукции и их применение 2. Функции управления качеством 3. Качество продукции и защита прав потребителей 4. Стандартизация в управлении качеством 5. Качество как объект управления 6. Планирование процесса управления качеством 7. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством на различных уровнях управления 8. Мотивация в управлении качеством 9. Статистические методы оценки и контроля качества 10. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством 11. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством 12. Качество и конкурентоспособность предприятия
2	Управление качеством ЖКУ	1. Особенности управления качеством в ЖКХ 2. Организация управления качеством в ЖКХ 3. Использование современных информационных технологий и

№	Наименование раздела дисциплины	Типовые вопросы/задания
		программных продуктов при управлении качеством в ЖКХ 4. Основы документоведения, современные стандартные требования к отчетности 5. Требования к качеству коммунальных услуг и допустимые отступления от этих требований 6. Организация сбора необходимых исходных данных для управления качеством поставок ресурсов ЖКХ 7. Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся сроков, режимов и качества предоставления коммунальных ресурсов 8. Порядок установления факта предоставления некачественных услуг 9. Условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества 10. Качество услуг горячего и холодного водоснабжения 11. Качество услуг отопления 12. Качество услуг электроснабжения и газоснабжения 13. Состав разрешительной документации для целей управления качеством в ЖКХ 14. Состав и содержание концепции повышения качества обслуживания МКД

2.1.2. Промежуточная аттестация в форме защиты курсовой работы (курсового проекта)

Промежуточная аттестация в форме защиты курсовой работы/курсового проекта не проводится.

2.2. Текущий контроль

2.2.1. Перечень форм текущего контроля:

- домашнее задание №1 р.1-2;
- домашнее задание №2 р.2;
- контрольная работа р.1-2.

2.2.2. Типовые контрольные задания форм текущего контроля:

Домашнее задание №1 р.1.

Тема домашнего задания №1 р.1: «Качество как объект управления».

Предполагается подготовка обучающимся реферата по заданной тематике.

Примерные темы рефератов:

1. Влияние пандемии на качество предоставляемых услуг в сфере ЖКХ
2. Защита прав потребителей коммунальных услуг и ответственность за их нарушение
3. Информационные технологии и программные продукты в обеспечении качества жилищно-коммунальных услуг
4. Мероприятия по совершенствованию коммунально-инженерной инфраструктуры г.Москвы как элемент повышения качества предоставляемых услуг
5. Мировой опыт системы менеджмента качества ЖКХ
6. Нормативно-правовое регулирование качества жилищно-коммунальных услуг
7. Организация претензионно-исковой работы по разрешению спорных вопросов, касающихся сроков, режимов и качества предоставления коммунальных ресурсов
8. Основные требования к качеству ЖКУ. Водоотведение

9. Основные требования к качеству ЖКУ. Газоснабжение
10. Основные требования к качеству ЖКУ. Горячее водоснабжение
11. Основные требования к качеству ЖКУ. Обращение с твердыми коммунальными отходами
12. Основные требования к качеству ЖКУ. Отопление
13. Основные требования к качеству ЖКУ. Холодное водоснабжение
14. Основные требования к качеству ЖКУ. Электроснабжение
15. Ответственность за качество предоставляемых коммунальных услуг
16. Оценка качества предоставляемых услуг. Статистические данные по России
17. Порядок выявления и устранения нарушений качества жилищно-коммунальных услуг
18. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами)
19. Проблемы обеспечения качества жилищно-коммунальных услуг
20. Система «умный город» для повышения качества в ЖКХ
21. Системный подход к управлению качеством коммунальных услуг
22. Современные методы управления качеством
23. Управление затратами на обеспечение качества коммунальных услуг
24. Условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества
25. Финансовая грамотность в ЖКХ и ее влияние на качество предоставления коммунальных услуг
26. Формы контроля качества коммунальных услуг
27. Эволюция системы качества в ЖКХ

Домашнее задание №2 р.2.

Тема домашнего задания №1 р.1: «Управление качеством ЖКУ».

Предполагается выполнение заданий.

Примерные задания для домашнего решения:

Задание 1.

Определить степень согласованности мнения пяти экспертов, результаты ранжирования которыми четырех объектов приведены в табл.

№ объекта	Оценка эксперта					Сумма рангов $\sum S_i$	Отклонение от среднего $S_i - S_{ср}$	Квадрат отклонения
1	1	2	3	4	5			
2	4	4	4	4	3			
3	3	3	2	3	4			
4	1	1	3	1	1			

Задание 2.

1. Составьте таблицу показателей качества конкретной продукции, используя стандарты СПКЛ.
2. Сформируйте экспертную группу.
3. Проведите ранжирование показателей качества.
4. Определите коэффициенты весомости показателей качества.
5. Определите степень согласованности мнения экспертов.

Задание 3.

Дайте характеристику деятельности ресурсоснабжающей организации «ХХХ» и услугам, которые она оказывает. Установите основные группы потребителей и заинтересованные стороны, их ожидания и потребности (оформите результаты в таблицу)

Ожидания заинтересованных лиц

Заинтересованные лица, окружающие	Ожидания и потребности

организацию	заинтересованных лиц

Задание 4.

Спроектируйте сеть процессов предприятия. Для этого выполните следующие этапы: выделите процессы, проведите идентификацию и классификацию процессов; определите взаимодействие процессов; назначьте владельцев процессов.

Задание 5.

Составьте ответ на жалобу гражданина Иванова И.И. в связи с его обращением по поводу предоставления коммунальных услуг не соответствующих требованиям качества.

Контрольная работа р.1-2.

Тема контрольной работы р.1-2: «Управление качеством ЖКУ»

Контрольная работа может быть проведена в форме тестирования.

Перечень типовых контрольных вопросов/заданий:

1. Качество продукции – это:

а) соответствие продукции, требованиям стандарта;

б) совокупность характеристик продукции, относящихся к ее способности удовлетворять определенные и предполагаемые потребности;

в) доступность продукции для приобретения, ее надежность и ремонтопригодность.

2. В менеджменте качества участвуют:

а) все службы и подразделения компании;

б) только служба менеджмента качества;

в) руководство компании и служба менеджмента качества.

3. Менеджмент качества связан:

а) только с производственными подразделениями компании;

б) со всей системой управления компании;

в) с внешними поставщиками компании.

4. Затраты на качество – это:

а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;

б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;

в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

5. Показатели качества, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции и обусловливающие область ее применения, - это:

а) показатели технологичности;

б) показатели стандартизации;

в) показатели назначения.

6. Уровень качества продукции – это:

а) степень соответствия показателей качества продукции нормативным значениям;

б) процентное содержание дефектной продукции в общем объеме выпуска;

в) относительная характеристика е качества, основанная на сравнении показателей качества с показателями качества лучших отечественных зарубежных аналогов.

7. Система управления качеством продукции – это:

а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции;

б) совокупность подразделений отдела технического контроля;

в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

8. Каким документом установлены требования к вентиляции, кондиционированию и воздушному отоплению МКД?

а) Федеральный закон № 384-ФЗ от 30.12.2009 «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

б) СП 60.13330.2016 Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. Актуализированная редакция СНиП 41-01-2003.

в) ответы а) и б)

9. Кто вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги:

а) любой заинтересованный участник проверки факта нарушения качества коммунальной услуги?

б) собственник помещения в МКД;

в) председатель совета МКД.

10. Какими документами определяется периодичность оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества собственников помещений в МКД:

а) договор управления МКД;

б) решение общего собрания собственников помещений в МКД;

в) ответы а) и б)

11. Каким нормативно-правовым документом определен состав технической документации и иных документов, связанных с управлением МКД?

а) постановление Правительства РФ от 13.08.2006 №491;

б) постановление Правительства РФ от 15.05.2013 №416;

в) постановление Правительства РФ от 28.10.2014 №110.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура проведения промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости регламентируется локальным нормативным актом, определяющим порядок осуществления текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

3.1. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме экзамена и/или дифференцированного зачета (зачета с оценкой)

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме экзамена проводится в 7 семестре.

Используются критерии и шкала оценивания, указанные в п.1.2. Оценка выставляется преподавателем интегрально по всем показателям и критериям оценивания.

Ниже приведены правила оценивания формирования компетенций по показателю оценивания «Знания».

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка			
	«2» (неудовлетв.)	«3» (удовлетвор.)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)
Знание терминов и определений, понятий	Не знает терминов и определений	Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок	Знает термины и определения	Знает термины и определения, может корректно сформулировать их самостоятельно
Знание основных закономерностей и соотношений, принципов	Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, их интерпретирует и использует	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их получить и использовать
Объём освоенного	Не знает значительной	Знает только основной	Знает материал дисциплины в	Обладает твёрдым и полным знанием

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка			
	«2» (неудовлетв.)	«3» (удовлетвор.)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)
материала, усвоение всех дидактических единиц (разделов)	части материала дисциплины	материал дисциплины, не усвоил его деталей	объёме	материала дисциплины, владеет дополнительными знаниями
Полнота ответов на проверочные вопросы	Не даёт ответы на большинство вопросов	Даёт неполные ответы на все вопросы	Даёт ответы на вопросы, но не все - полные	Даёт полные, развёрнутые ответы на поставленные вопросы
Правильность ответов на вопросы	Допускает грубые ошибки при изложении ответа на вопрос	В ответе имеются существенные ошибки	В ответе имеются несущественные неточности	Ответ верен
Чёткость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания с логическими нарушениями в последовательности	Излагает знания без логических нарушений в последовательности	Излагает знания последовательности, самостоятельно анализируя
	Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Выполняет поясняющие схемы и рисунки небрежно и с ошибками	Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно	Выполняет поясняющие рисунки и схемы точно и аккуратно, раскрывая полноту усвоенных знаний
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Допускает неточности в изложении и интерпретации знаний	Грамотно и по существу излагает знания	Грамотно и точно излагает знания, делает самостоятельные выводы

Ниже приведены правила оценивания формирования компетенций по показателю оценивания «Навыки начального уровня».

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка			
	«2» (неудовлетв.)	«3» (удовлетвор.)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)
Навыки выбора методик выполнения заданий	Не может выбрать методику выполнения заданий	Испытывает затруднения по выбору методики выполнения заданий	Без затруднений выбирает стандартную методику выполнения заданий	Применяет теоретические знания для выбора методики выполнения заданий
Навыки выполнения заданий различной сложности	Не имеет навыков выполнения учебных заданий	Имеет навыки выполнения только простых типовых учебных заданий	Имеет навыки выполнения только стандартных учебных заданий	Имеет навыки выполнения как стандартных, так и нестандартных учебных заданий
Навыки	Допускает	Допускает	Допускает	Не допускает

Критерий оценивания	Уровень освоения и оценка			
	«2» (неудовлетв.)	«3» (удовлетвор.)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)
самопроверки. Качество сформированных навыков	грубые ошибки при выполнении заданий, нарушающие логику решения задач	ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения	ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения	ошибок при выполнении заданий
Навыки анализа результатов выполнения заданий, решения задач	Делает некорректные выводы	Испытывает затруднения с формулированием корректных выводов	Делает корректные выводы по результатам решения задачи	Самостоятельно анализирует результаты выполнения заданий
Навыки представления результатов решения задач	Не может проиллюстрировать решение задачи поясняющими схемами, рисунками	Выполняет поясняющие схемы и рисунки небрежно и с ошибками	Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно	Выполняет поясняющие рисунки и схемы верно и аккуратно

3.2. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме зачета

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме зачёта не проводится.

3.3. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме защиты курсовой работы (курсового проекта)

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме защиты курсовой работы/курсового проекта не проводится.

Приложение 2 к рабочей программе

Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц	
1	Экономика и управление жилищно-коммунальным хозяйством : учебник для студентов образовательных учреждений высшего образования, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 "Экономика", 38.03.10 "Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (уровень бакалавриата), 38.04.10 "Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура" (уровень магистратуры), 38.06.01 "Экономика" (уровень подготовки кадров высшей квалификации) / под ред.: П. Г. Грабового, А. Н. Кирилловой ; Нац. исслед. Моск. гос. строит. ун-т. — Москва : АСВ ; Просветитель, 2018. — 669 с. : ил., цв. ил., табл. - Библиогр.: с. 646-663 (256 назв.). — ISBN 978-5-4323-0292-2	

Электронные учебные издания в электронно-библиотечных системах (ЭБС):

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
1	Фрейдина Е.В. Управление качеством : практикум / Фрейдина Е.В., Тропин А.А.. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8	http://www.iprbookshop.ru/87198.html
2	Квалиметрия и системы качества. Практикум : учебное пособие / О.П. Дворянинова [и др.].. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2020. — 137 с. — ISBN 978 -5-00032-496-7	https://www.iprbookshop.ru/106441.html

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
3	Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / В.И. Кузнецов [и др.].. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 287 с. — ISBN 978-5-238-02344-1	https://www.iprbookshop.ru/109222.html
4	Квалиметрия и системы качества. Практикум. Часть 1 : учебное пособие / Л.Б. Лихачева [и др.].. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. — 69 с. — ISBN 978-5-00032-017-4	https://www.iprbookshop.ru/47424.html

Приложение 3 к рабочей программе

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Наименование	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?
Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	http://window.edu.ru/