

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2025
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа передовых производственных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг»

Направление подготовки:
43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль):
«Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 № 514.

Составитель:

К.Т.Н., доцент
(ученая степень, ученое звание)

Самохина Н.С.
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы передовых производственных технологий
26.09.2025 г., протокол № 1

Директор Высшей школы
передовых производственных технологий

Д.Т.Н., доцент
(уч. степень, уч. звание)

В.И. Воловач
(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг, освоение методов оценки, контроля и повышения качества ЖКУ, а также изучение нормативно-правовой базы и современных инструментов менеджмента качества в сфере ЖКХ.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-2 Способен осуществлять контроль предоставления жилищно-коммунальных услуг	ИПК-2.3. Осуществляет контроль технического состояния многоквартирного дома ИПК-2.4. Осуществляет контроль качества коммунальных ресурсов	Знает: нормативно-правовую базу регулирования качества ЖКУ; требования к качеству коммунальных ресурсов и техническому состоянию МКД; методики инструментального контроля параметров качества; порядок перерасчета платы при нарушении качества; методы работы с обращениями потребителей. Умеет: проводить контроль технического состояния МКД и параметров качества коммунальных ресурсов; выявлять отклонения от нормативных показателей; рассчитывать размер снижения платы за услуги ненадлежащего качества; составлять акты и предписания по результатам контроля. Владеет: практическими навыками применения контрольно-измерительных приборов и методик оценки качества ЖКУ; методами оформления результатов контроля и разработки корректирующих мероприятий.	16.018 Специалист по управлению многоквартирными домами

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы и является элективной дисциплиной, углубляющей освоение профиля (Дисциплины по выбору).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 з.е. (180 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	14
занятия лекционного типа (лекции)	6
занятия семинарского типа (практические занятия)	8
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	157
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	157
Контроль (часы на экзамен, зачет)	9
Промежуточная аттестация	Экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-2: ИПК-2.3. ИПК-2.4.	ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ Содержание лекции: 1. Понятие качества в сфере ЖКХ: сущность, критерии, показатели. 2. Нормативно-правовое регулирование качества предоставления коммунальных услуг (Жилищный кодекс РФ, Правила предоставления коммунальных услуг, ГОСТы и СанПиНы). 3. Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях ЖКХ: принципы, структура, документация. 4. Качество жилищных услуг: содержание общего имущества МКД, капитальный и текущий ремонт, благоустройство придомовых территорий..	2				Отчёт по практической работе
	Практическое занятие № 1. Анализ нормативно- правовой документации по качеству ЖКУ.			2		
	Самостоятельная работа.				52	
ПК-2: ИПК-2.3. ИПК-2.4.	ТЕМА 2. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ 1. Методы контроля качества коммунальных услуг (теплоснабжение, водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение): параметры, допуски, инструментальные и лабораторные методы. 2. Организация системы мониторинга качества ЖКУ: внутренний и внешний контроль, участие собственников, общественный контроль. 3. Инструментарий оценки удовлетворенности потребителей качеством ЖКУ (опросы, анкетирование, анализ жалоб и обращений). 4. Современные цифровые платформы для контроля качества: ГИС ЖКХ, региональные порталы, мобильные приложения	2				Отчёт по практической работе
	Практическое занятие № 2. Методика расчета показателей качества коммунальных услуг.			4		
	Самостоятельная работа.				52	
ПК-2: ИПК-2.3. ИПК-2.4.	ТЕМА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА И УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ В СФЕРЕ ЖКХ 1. Инструменты управления качеством: цикл Деминга (PDCA), диаграмма Исикавы, Парето-	2				Отчёт по практической работе

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	анализ, бенчмаркинг, стандартизация. 2. Разработка и внедрение корректирующих и предупреждающих мероприятий по итогам контроля качества. 3. Управление изменениями в организациях ЖКХ: переход на ресурсосберегающие технологии, автоматизация, новые модели управления МКД. 4. Экономическая эффективность мероприятий по повышению качества ЖКУ: оценка затрат и выгод. Самостоятельная работа.				53	
	Практическое занятие № 3. Разработка программы повышения качества предоставления ЖКУ для конкретного МКД.			2		
	ИТОГО	6		8	157	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google Colab, Google-документы, Zoom

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Подготовку к каждой лабораторной работе студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Каждая выполненная работа с оформленным отчетом по ней подлежит защите преподавателю.

При оценивании лабораторных работ учитывается следующее:

- качество выполнения экспериментально-практической части работы и степень соответствия результатов работы заданным требованиям;
- качество оформления отчета по работе;

- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Лабораторные работы организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Работу с ресурсами Интернет
3. Самостоятельное изучение материалов

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / О. В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2026. - 224 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - URL: <https://znanium.ru/read?id=476548> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016093-1. - 978-5-16-104598-5. - Текст : электронный.
2. Василенко, Н. В. Экономика сферы услуг : учебник для вузов по укрупн. группам специальностей и направлений 38.00.00 "Экономика и упр.", 43.00.00 "Сервис и туризм", 44.00.00 "Образование и пед. науки" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Василенко. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 439 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/read?id=426018> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-107159-5. - Текст : электронный..
3. Ионин, А. А. Газоснабжение : учебник / А. А. Ионин. - Изд. 5-е, стер. - Документ Reader. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2022. - 440 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Предм. указ. - Прил. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/210791> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8114-1286-0. - Текст : электронный.
4. Орлов, В. А. Водоснабжение : учеб. для вузов по направлению подгот. 08.03.01 "Строительство" / В. А. Орлов, Л. А. Квитка. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 443 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/read?id=416869> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102635-9. - Текст : электронный.
5. Экономика жилищной сферы : учеб. для вузов по направлению подгот. "Менеджмент" (профиль "Произв. менеджмент") / В. В. Бузырев, Н. В. Васильева, В. С. Чекалин, В. Ф. Мартынов ; под ред. В. В. Бузырева. - 2-е изд. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2024. - 368 с. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=444593> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01471-4. - 978-5-16-103653-2. - Текст : электронный.
6. Экономика и управление социальной сферой : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Экономика" и "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Е. Н. Жильцов, Е. В. Егоров, Т. В. Науменко [и др.] ; под ред. Е. Н. Жильцова, Е. В. Егорова ; МГУ им. М. В. Ломоносова. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 496 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=432266> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04881-4. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

7. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Менеджмент" и "Экономика" (квалификация "бакалавр") / А. П. Агарков. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 204 с. : ил., схем., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=432109> (дата обращения: 20.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05160-9. - Текст : электронный.
8. Афанасьева, А. Н. Организационно-экономический механизм повышения доступности жилищного фонда и коммунальных услуг : монография / А. Н. Афанасьева, А. И. Романова, Л. Р. Мустафин. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - (Научная

мысль). – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=370777> (дата обращения: 20.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-103857-4. – Текст : электронный.

9. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 231 с. : ил. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=390077> (дата обращения: 20.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-011847-5. – 978-5-16-104308-0. – Текст : электронный.

10. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учеб. пособие для студентов вузов по направлению 090200 "Менеджмент" и 221400 "Упр. качеством" / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. – Москва : ИНФРА-М, 2014. – 298 с. : табл. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. – ISBN 978-5-16-005070-6. – 978-5-16-100493-7 : 465-63. – Текст : непосредственный.

11. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учеб. для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Документ read. – Москва : Дашков и К, 2024. – 298 с. – (Учебные издания для вузов). – Прил. – URL: <https://znanium.ru/read?id=439577> (дата обращения: 20.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст : электронный.

12. Немкин, П. В. Экономический механизм развития жилищно-коммунального комплекса крупных городов России : монография / П. В. Немкин, В. С. Чекалин. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 120 с. – (Научная мысль). – Прил. – URL: <https://znanium.ru/read?id=458039> (дата обращения: 20.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-108478-6. – Текст : электронный.

13. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. – 7-е изд., стер. – Документ read. – Москва : Дашков и К, 2019. – 284 с. – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=358379> (дата обращения: 20.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст : электронный.

14. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Сервис" / Н. М. Комаров, Т. И. Зворыкина, А. В. Максимов, Л. В. Сумзина ; под общ. ред. Н. М. Комарова. – Документ read. – Москва : СОЛОН-Пресс, 2020. – 128 с. – (Библиотека инженера). – Прил. – URL: <https://znanium.com/read?id=392280> (дата обращения: 20.09.2025). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-91359-105-0. – Текст : электронный.

Нормативно-правовые акты

15. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования : дата введения 2015-11-01. – Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 20.09.2025).

16. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : дата введения 2015-11-01. – Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 20.09.2025).

17. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества : дата введения 2011-06-01. – Текст : электронный // Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010> (дата обращения: 20.09.2025).

18. О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения (вместе с "Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме") : Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 N 290 (ред. от 07.03.2025). – Текст :

электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_144804/ (дата обращения: 20.09.2025).

19. 22. Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность : Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 07.03.2025). - Текст : электронный // КонсультантПлюс : сайт. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_62293/ (дата обращения: 20.09.2025).

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 24.09.2025). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. ГИС ЖКХ : Государственная информационная система

3. жилищно-коммунального хозяйства : сайт / АО «Оператор информационной системы», 2016. - . - URL: <https://dom.gosuslugi.ru> (дата обращения: 24.09.2025). - Текст : электронный.

4. Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru> (дата обращения: 24.09.2025). – Текст электронный.

5. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.09.2025). - Текст : электронный.

6. Минстрой России : сайт / Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации. – Москва, 2014. - . - URL: <https://minstroyrf.gov.ru/> (дата обращения: 24.09.2025). - Текст : электронный.

7. Портал ЖКХ : сайт. - URL: <https://zhkh.su/> (дата обращения: 24.09.2025). - Текст : электронный.

8. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения: 24.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

9. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения: 24.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

10. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 24.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)
5	Браузер	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (свободно распространяемое)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа . Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgaz.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Отчёт по практической работе	3	20	60
Тестирование по темам лекционных занятий	1	15	15
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.)	1	25	25
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Анализ нормативно-правовой документации по качеству ЖКУ.

Вопросы для обсуждения:

1. Система нормативно-правовых актов, регулирующих качество предоставления жилищно-коммунальных услуг (Жилищный кодекс РФ, Федеральный закон № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении», Федеральный закон № 190-ФЗ «О теплоснабжении», Правила предоставления коммунальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 354).

2. Перечень требований к качеству коммунальных ресурсов (температура и давление теплоносителя, качество питьевой воды, напряжение и частота электроснабжения и др.).

3. Права и обязанности исполнителей и потребителей коммунальных услуг.

4. Порядок изменения размера платы при предоставлении услуг ненадлежащего качества.

Задания для выполнения:

1. На основе выданных нормативных документов составить таблицу-памятку «Требования к качеству коммунальных услуг» по форме: вид услуги, нормативный показатель, допустимое отклонение, ответственность за нарушение.

2. Проанализировать заданную ситуацию (кейс) с нарушением качества ЖКУ, определить нарушенные нормативные требования и предложить порядок действий потребителя для восстановления своих прав.

3. Составить проект претензии в управляющую организацию по факту предоставления услуги ненадлежащего качества.

Практическое занятие № 2. Методика расчета показателей качества коммунальных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Показатели надежности и бесперебойности предоставления коммунальных услуг: допустимая длительность перерывов и отключений.

2. Показатели качества теплоснабжения: температурный график, перепады давления, параметры ГВС.

3. Показатели качества водоснабжения и водоотведения: органолептические, химические и микробиологические показатели, напор в системе.

4. Порядок перерасчета платы при отклонении параметров качества от нормативных.

Задания для выполнения:

1. Для заданного многоквартирного дома и месяца года рассчитать плановый и фактический объемы предоставленных коммунальных услуг с учетом нормативов потребления.
2. Определить размер снижения платы за коммунальную услугу при выявлении нарушения ее качества (по заданным параметрам отклонения).
3. Оценить интегральный показатель качества предоставления ЖКУ по группе показателей (теплоснабжение, ГВС, ХВС, электроснабжение) на основе балльной системы оценки.

Практическое занятие № 3. Разработка программы повышения качества предоставления ЖКУ для конкретного МКД.

Вопросы для обсуждения:

1. Методология разработки программ повышения качества (цикл PDCA, SMART-цели).
2. Приоритетные направления повышения качества: технические, организационные, коммуникационные.
3. Инструменты вовлечения собственников в управление качеством (общие собрания, советы МКД, общественный контроль).
4. Мониторинг эффективности внедренных мероприятий и корректировка планов.

Задания для выполнения (групповой проект):

1. Проанализировать исходные данные по состоянию МКД (год постройки, конструктивные особенности, инженерные системы, жалобы жителей) и выявить проблемные зоны в качестве предоставления ЖКУ.
2. Разработать программу повышения качества предоставления услуг для данного МКД, включающую:
 - перечень запланированных мероприятий (не менее 5);
 - сроки реализации;
 - ответственных исполнителей;
 - планируемые затраты;
 - ожидаемые результаты и показатели эффективности.
3. Презентовать разработанную программу и защитить ее перед группой (в формате деловой игры «Совет МКД»).

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену

№	Содержание вопроса
ПК-2. Способен осуществлять контроль предоставления жилищно- коммунальных услуг	
1.	Понятие качества жилищно-коммунальных услуг: сущность, критерии, классификация показателей.
2.	Нормативно-правовая база регулирования качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в Российской Федерации.
3.	Жилищный кодекс РФ: основные положения в сфере управления многоквартирными домами и предоставления коммунальных услуг.
4.	Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах (Постановление Правительства РФ № 354): структура и основные разделы.
5.	Требования к качеству теплоснабжения: температурный режим, давление, допустимые перерывы.
6.	Требования к качеству горячего водоснабжения: температура, напор, допустимые отклонения.
7.	Требования к качеству холодного водоснабжения и водоотведения: санитарно-эпидемиологические показатели.
8.	Требования к качеству электроснабжения: напряжение, частота, допустимая длительность перерывов.
9.	Требования к качеству газоснабжения: давление, параметры безопасности.
10.	Перечень и характеристика жилищных услуг (содержание и ремонт общего имущества МКД, управление МКД, благоустройство придомовой территории).
11.	Методы контроля качества предоставления коммунальных услуг: инструментальные, лабораторные, визуальные.
12.	Государственный и муниципальный контроль качества жилищно-коммунальных услуг: органы, полномочия, порядок проведения проверок.
13.	Общественный контроль в сфере ЖКХ: формы, механизмы, эффективность.
14.	Удовлетворенность потребителей качеством услуг: методы оценки, показатели, инструменты анализа.
15.	Работа с обращениями и жалобами граждан в сфере ЖКХ: порядок рассмотрения, сроки, ответственность.
16.	Принципы и инструменты системы менеджмента качества на предприятиях ЖКХ.
17.	Инструменты управления качеством: цикл Деминга (PDCA), диаграмма Исикавы, Парето-анализ.
18.	Разработка и внедрение корректирующих и предупреждающих мероприятий при выявлении нарушений качества ЖКУ.
19.	Экономическая эффективность мероприятий по повышению качества предоставления ЖКУ: методы оценки затрат и выгод.
20.	Современные цифровые технологии в управлении качеством ЖКУ (ГИС ЖКХ, мобильные приложения, платформы обратной связи).
21.	Порядок установления и изменения размера платы за коммунальные услуги. Структура платы, нормативы потребления, тарифное регулирование, основания для перерасчета.
22.	Ответственность исполнителя коммунальных услуг за нарушение качества. Виды ответственности (административная, гражданско-правовая), штрафные санкции и порядок

	их применения
23.	Досудебный и судебный порядок урегулирования споров в сфере ЖКХ. Алгоритм действий потребителя, сроки, необходимые документы, судебная практика..
24.	Стандарты раскрытия информации управляющими организациями. Состав и периодичность предоставляемой информации, требования к размещению в ГИС ЖКХ.
25.	Аудит качества жилищно-коммунальных услуг. Цели, этапы, методы проведения, критерии оценки, оформление результатов.
26.	Бенчмаркинг в управлении качеством ЖКУ. Сравнительный анализ деятельности управляющих организаций, лучшие практики, критерии сравнения.
27.	Ключевые показатели эффективности (KPI) деятельности управляющей организации. Разработка, внедрение, мониторинг, связь с качеством услуг.
28.	Социальные аспекты управления качеством ЖКУ. Доступность услуг для маломобильных групп населения, льготные категории граждан, социальная поддержка.
29.	Внедрение автоматизированных систем диспетчерского управления в ЖКХ. АСУД, «умные» счетчики, телеуправление, предиктивная аналитика.
30.	Влияние энергосервисных контрактов на качество жилищно-коммунальных услуг. Механизм, распределение ответственности, оценка результата, типовые ошибки.