

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2026 08:35:19
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42a01c05a3b076e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании

Высшей школы передовых
производственных технологий

Протокол от 26.09.2025 № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

Б.1.В.03.06 «Контроль качества коммунальных ресурсов»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования –
программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

наименование образовательной программы

43.03.01 «Сервис»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Лисова Е.А., к.т.н., доцент Высшей школы
передовых производственных технологий
ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ПК-2	Способен осуществлять контроль предоставления жилищно-коммунальных услуг	ИПК-2.4. Осуществляет контроль качества коммунальных ресурсов

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

Жилищное законодательство Российской Федерации в области управления, содержания и ремонта МКД

Требования к качеству коммунальных услуг, установленные договором о предоставлении коммунальных услуг

Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в МКД и жилых домов

Виды, назначение, устройство, принципы работы приборов учета и регулирования потребления энергоресурсов, КИП

Уметь:

Определять способы устранения неисправностей и дефектов конструктивных элементов на основе современных строительных технологий и материалов;

Анализировать результаты выполненных работ на соответствие исполнительной и технической документации;

Осуществлять контроль качества выполнения работ.

Владеть:

Навыками составлять акты о нарушении (снижении) качества подачи ресурсов и подготавливать документы для перерасчета платы граждан в связи со снижением качества подаваемых ресурсов

Навыками вести документацию по учету выявленных неисправностей оборудования системы учета и регулирования поступающих коммунальных ресурсов.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Нормативно-законодательная база для осуществления деятельности в области контроля качества коммунальных услуг.	ПК-2
2	Тема 2. Организация предоставления коммунальных ресурсов.	ПК-2
3	Тема 3. Виды, назначение, устройство и принципы работы приборов учета и регулирования потребления энергоресурсов.	ПК-2
4	Тема 4. Контроль систем теплоснабжения, городского водоснабжения, электроснабжения и газоснабжения.	ПК-2
5	Тема 5. Контроль качества жилищно-коммунальных ресурсов.	ПК-2

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
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

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

ПК-2 Способен осуществлять контроль предоставления жилищно-коммунальных услуг

1. Основные требования к качеству коммунальных услуг.
2. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов.
3. Кто оформляет договор поставки коммунальных ресурсов.
4. Контрольно-измерительные приборы инженерных систем многоквартирного дома (технические характеристики, правила обслуживания).
5. Что такое уровень качества услуги?
6. Техника и технология обслуживания систем учета и регулирования энергоресурсов.
7. Проведение ТО оборудования ГВС и ХВС.
8. Теплоснабжение. Требования, предъявляемые к системам отопления.
9. Классификация систем отопления.
10. Нагревательные приборы в системе отопления.
11. Особенности устройства и эксплуатации паровых систем отопления.
12. Техническая эксплуатация систем отопления.
13. Заключение договоров с внешними ресурсоснабжающими организациями по отоплению.
14. Водоснабжение. Системы внутреннего водопровода холодной воды.
15. Системы горячего водоснабжения.
16. Нормы потребления и учет количества расхода воды.
17. Техническая эксплуатация систем водоснабжения.
18. Системы канализации. Техническая эксплуатация систем канализации.
19. Заключение договоров с внешними ресурсоснабжающими организациями по водоснабжению и водоотведению.
20. Электроснабжения. Электроснабжение зданий и сооружений.
21. Эффективное освещение жилого дома.
22. Техническая эксплуатация систем электроснабжения.
23. Заключение договоров с внешними ресурсоснабжающими организациями по энергоснабжению.
24. Основы системы обеспечения сохранности эксплуатируемых жилых зданий.
25. Основные требования к системе газоснабжения.
26. Устройство систем газоснабжения. Эксплуатация систем газоснабжения ЖКХ.
27. Заключение договоров с внешними ресурсоснабжающими организациями по газоснабжению.
28. Расчет размера платы за коммунальные услуги.
29. Основные требования к качеству жилищно-коммунальных услуг.
30. Методики оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

31. Назовите основные методы управления качеством услуг. В чем их сущность?
32. Назовите основные факторы обеспечения качества услуг.
33. Назовите основные принципы системного управления качеством.
34. Назовите основные инструменты управления качеством в обращении и использовании услуг
35. Объясните взаимосвязь конкурентоспособности и удовлетворенности потребителей.
36. В чем особенность оценки конкурентоспособности продукции во взаимосвязи с привлекательностью магазина и качеством сервисных услуг?
37. Назовите основные пути поддержания уровня качества и конкурентоспособности
38. Перечислите основные принципы системного подхода к управлению качеством.
39. Какова структура международных стандартов серии ИСО 9000?
40. Какие методические подходы используются в оценке эффективности управления качеством услуг?
41. В чем сущность управления затратами на качество услуг?

№	Содержание вопроса
ПК-2 Способен осуществлять контроль предоставления жилищно-коммунальных услуг	
1.	Какой статьей Жилищного кодекса РФ устанавливается порядок компенсации расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг? a) - ст. 157 ЖК РФ b) - ст. 160 ЖК РФ c) - ст. 153 ЖК РФ d) - ст. 155 ЖК РФ
2.	Какие из перечисленных проблем относятся к современным проблемам водоснабжения российских городов? a) ведомственная разобщенность и отсутствие единой системы управления водоснабжением b) несовершенство водохозяйственной политики в развитии систем водоснабжения городов c) отсутствие защищенности водоисточников от воздействия внешних факторов d) - верны все перечисленные варианты
3.	Какие подсистемы-функции входят в автоматизированную систему управления распределительными электрическими сетями (АСУ РЭС)? a) АСУКЭ, АСКУЭ, АСДУ, АДСУ, АУТК b) АСУКЭ, АСКУЭ, АСДУ, АСУ ТС, АУТК c) АСУКЭ, АСКУЭ, АСУ ТС, АУТК, АТКУ d) АСУ ТС, АУТК, АТКУ
4.	Какой вид топлива сейчас наиболее популярен? a) уголь b) природный газ c) нефть d) древесина

№	Содержание вопроса
5.	Какие механизмы воздействия на процесс реформирования ЖКХ муниципальными образованиями возможны на федеральном уровне? a) финансирование из федерального бюджета обязательств государства по федеральным льготникам b) законодательное сопровождение реформ c) создание современных механизмов государственной поддержки местных властей, успешно осуществляющих преобразования в сфере ЖКХ d) верны все перечисленные варианты
6.	Что из перечисленного включается в основные направления развития системы газоснабжения? a) обеспечение роста потребления газа на 20% и увеличение его удельного веса в топливном балансе города до 87–89%, повышение безопасности и надежности системы газоснабжения b) обеспечение роста потребления газа на 30% и увеличение его удельного веса в топливном балансе города до 97–98%, повышение безопасности и надежности системы газоснабжения c) обеспечение роста потребления газа на 40% и увеличение его удельного веса в топливном балансе города до 97–98%, повышение безопасности и надежности системы газоснабжения d) обеспечение роста потребления газа на 45% и повышение безопасности и надежности системы газоснабжения
7.	Для кого предназначена автоматизированная подсистема «Расчет коммунальных платежей населения»? a) для работы технического персонала муниципальных участков ДЕЗ b) для работы начальников муниципальных участков ДЕЗ c) для работы бухгалтеров муниципальных участков ДЕЗ d) верны все перечисленные варианты
8.	В чем принимают участие члены жилищного кооператива своими средствами? a) только в системе финансирования услуг b) в уборке территории кооператива c) в приобретении, реконструкции и в последующем содержании многоквартирного дома d) верны все перечисленные варианты
9.	В чем принимают участие члены жилищного кооператива своими средствами? a) только в системе финансирования услуг b) в уборке территории кооператива c) в приобретении, реконструкции и в последующем содержании многоквартирного дома d) верны все перечисленные варианты
10.	Какие виды затрат включают эксплуатационные затраты? a) затраты на отопление, водоснабжение, лифты, мусоропроводы, системы противопожарной безопасности и дымоудаления b) затраты на эксплуатацию систем инженерного оборудования зданий c) затраты на содержание зданий и территорий d) верны все перечисленные варианты
11.	Одной из актуальных задач совершенствования системы ЖКХ является a) создание интегрированной системы управления жилищно-коммунального хозяйства города

№	Содержание вопроса
	б) стремление избежать автоматизации ЖКХ в) покупка западных автоматизированных систем для обслуживания ЖКХ г) верны все перечисленные варианты
12.	Что из перечисленного относится к основным функциям управляющей компании? а) заключение договора с выбранной (созданной) организацией на управление муниципальным жилищным фондом б) заключение договора с выбранной (созданной) организацией на управление муниципальным жилищным фондом в) обеспечение необходимого уровня финансирования для содержания принадлежащей ему недвижимости г) заключение договоров с выбранными подрядчиками на выполнение работ и предоставление ресурсов заданного количества, качества и стоимости
13.	Что может стать важнейшим перспективным источником финансирования потребности в модернизации объектов жилищно-коммунальной сферы? а) инвестиции муниципалов б) инвестиции Федерального бюджета в) частные инвестиции г) верны все перечисленные
14.	На какие фонды разделяется жилищный фонд по формам собственности? а) на частный и государственный жилищный фонд б) на частный, государственный, муниципальный жилищный фонд в) на частный и муниципальный жилищный фонд г) на муниципальный и государственный жилищный фонд
15.	Объекты основных средств имеют ограниченный срок эксплуатации в связи с а) моральным износом б) физическим износом в) верны все перечисленные варианты г) ни один из перечисленных вариантов не верный
16.	Какие системы включает в себя инфраструктура энергетического комплекса города? а) электроснабжение б) газоснабжение в) теплоснабжение г) верны все перечисленные варианты
17.	Относятся ли затраты на проверку приборами качества изоляции к суммарным эксплуатационным затратам? а) да б) нет в) только при определённых условиях г) частично
18.	Средняя доля платежей за услуги ЖКХ, согласно данным российской статистики, составляет а) 3% семейного дохода б) 7% семейного дохода в) 22% семейного дохода г) 10% семейного дохода
19.	Представление в установленном порядке жилых помещений жилищного субъекта РФ непригодными для проживания находится в компетенции

№	Содержание вопроса
	а) органов местного самоуправления в области жилищных отношений б) органов государственной власти РФ в области жилищных отношений в) органов государственной власти субъекта РФ в области жилищных отношений г) верны все перечисленные варианты
20.	Какой вид контроля деятельности подрядчика, согласно идее Концепции, является наиболее эффективным и экономичным? а) контроль со стороны муниципальных структур б) контроль со стороны государства в) контроль со стороны потребителя г) верны все перечисленные варианты
21.	В какой статье ЖК РФ от 2005 г. определяются категории граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий? а) ст. № 52 б) ст. № 18 в) ст. № 65 г) ст. № 98
22.	Как повышаются безопасность и надежность системы газоснабжения? а) путем перекладки и снижения давления в кольцевом газопроводе Москвы с сокращением ширины его технической зоны с 250 до 20 м б) путем строительства новых и реконструкции существующих распределительных пунктов в) путем устройства вторых вводов на источники централизованного теплоснабжения (ТЭЦ, РТС) г) верны все перечисленные варианты
23.	Как повышаются безопасность и надежность системы газоснабжения?
24.	Какой порядок контроля качества проектно-сметной документации установлен при проведении независимого контроля?
25.	В чем суть утвержденной концепции реформирования ЖКХ в отношении доли оплаты населением жилищно-коммунальных услуг?
26.	Что включает в себя инфраструктура энергетического комплекса?
27.	Сколько воды в год расходует один житель России?
28.	В каком году российским Правительством было введено новое понятие, ставшее отправной точкой в реформировании ЖКХ, — «субсидия на оплату жилья и коммунальных услуг»?
29.	Как определяется расход электроэнергии во всех помещениях?
30.	Показатель расхода воды на одного жителя города называется а) удельным водопотреблением б) нормой водопотребления в) верны все перечисленные варианты г) ни один из перечисленных вариантов не верный