

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2025 08:38:06
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого совета

Высшей школы передовых
производственных технологий

Протокол от 26.09.2025 г. № 1

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Управление качеством процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриат

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

наименование образовательной программы

43.03.01 «Сервис»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Самохина Н.С., доцент, ВШППТ, к.т.н.

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-2.3. Осуществляет контроль технического состояния многоквартирного дома ИПК-2.4. Осуществляет контроль качества коммунальных ресурсов

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- 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.

уметь:

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.

владеть:

- практическими навыками применения контрольно-измерительных приборов и методик оценки качества ЖКУ;

- методами оформления результатов контроля и разработки корректирующих мероприятий.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	ПК-2
2	ТЕМА 2. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	
3	ТЕМА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА И УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ В СФЕРЕ ЖКХ	

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	недифференцированная оценка
Допороговый	ниже 61	ниже 61	не зачтено
Пороговый	61-85.9	61-69.9	зачтено
		70-85.9	зачтено
Повышенный	86-100	86-100	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

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.