

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 16.12.2021 14:37:57

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«Самарский государственный экономический университет»

Институт

Экономики предприятий

Кафедра

Экономики, организации и стратегии развития предприятия

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 14 от 31 марта 2021 г.)

С ИЗМЕНЕНИЯМИ И ДОПОЛНЕНИЯМИ

(ПРОТОКОЛ №16 от 20 мая 2021 г.)

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**Наименование дисциплины**

Б1.В.09 Управление качеством в ЖКХ

**Основная профессиональная образовательная программа**

38.03.10 ЖИЛИЩНОЕ ХОЗЯЙСТВО И КОММУНАЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА программа Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2021

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление качеством в ЖКХ входит в вариативную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Теория отраслевых рынков, Бухгалтерский учет, Социология

Последующие дисциплины по связям компетенций: Основы модернизации жилищной и коммунальной инфраструктуры, Инновации в ЖКХ, Инновационные процессы на предприятии (организации), Бюджетирование в ЖКХ, Управление затратами в ЖКХ, Экономика и планирование деятельности организаций в ЖКХ, Организация инспектирования и контроля технического состояния жилищного фонда, Управление инженерными системами объектов недвижимости и коммунальной инфраструктурой, Оптимизация и повышение надежности инженерных систем, Экономика и коммерческая деятельность управляющей компании, Ценообразование и тарифное регулирование, Проектно-сметное дело и тарифы в сфере ЖКХ, Основы управления государственным, муниципальным жилищным фондом и многоквартирными домами, Организация внутрифирменных форм хозяйствования

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление качеством в ЖКХ в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-7 - способностью разрабатывать технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ОПК-7	ОПК7з1: сущность и основные показатели качества жилищно-коммунальных услуг	ОПК7у1: определять ожидания потребителей жилищно-коммунальных услуг, оценивать качество предоставления услуг	ОПК7в1: навыками определения сравнительной ценности услуг, методикой расчета показателей для повышения управления качеством жилищно-коммунальных услуг
	ОПК7з2: российские и международные стандарты качества жилищно-коммунальных услуг, технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг	ОПК7у2: разрабатывать технологии и модели повышения качества жилищно-коммунальных услуг	ОПК7в2: навыками совершенствования организации и управления качеством жилищно-коммунальных услуг, повышения энергоэффективности и обеспечения экономии всех видов ресурсов; развития рынков ЖКУ

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-5 - способностью пользоваться методами контроля и стимулирования своевременного и качественного выполнения заданий

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК5з1: методы контроля своевременного и качественного выполнения заданий	ПК5у1: осуществлять контроль своевременного и качественного выполнения заданий	ПК5в1: способностью контролировать выполнение заданий в соответствии с требованиями профессиональной деятельности
	ПК5з2: методы стимулирования своевременного и качественного выполнения заданий	ПК5у2: применять способы стимулирования своевременного и качественного выполнения заданий	ПК5в2: навыками применения методов стимулирования своевременного и качественного выполнения заданий

ПК-6 - способностью к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
	ПК6з1: нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения сторон в сфере ЖКХ	ПК6у1: работать жалобами и предложениями населения	ПК6в1: информацией о проблемах населения и методами работы с их жалобами и предложениями
	ПК6з2: методы достижения баланса интересов	ПК6у2: находить компромиссные решения, достигать баланса интересов	ПК6в2: методами достижения баланса интересов населения и ЖКХ

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа	62.85/1.75
Промежуточная аттестация	9/0.25
Вид промежуточной аттестации:	
Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

#### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
---------------------	-----------------

	Сем 5
Контактная работа, в том числе:	6.15/0.17
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа	98.85/2.75
Промежуточная аттестация	3/0.08
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление качеством в ЖКХ представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Качество как объект управления	10	10			31	ОПК7з1, ОПК7з2, ОПК7у1, ОПК7у2, ОПК7в1, ОПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2, ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2
2.	Управление качеством в организации	8	8			31,85	ОПК7з1, ОПК7з2, ОПК7у1, ОПК7у2, ОПК7в1, ОПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2, ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2
	Контроль	9					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0.15</b>		<b>62.85</b>	

#### Заочная форма

		Контактная работа	С	з
--	--	-------------------	---	---

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР	ГКР	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
			Практич. занятия				
1.	Качество как объект управления	2	1			49	ОПК7з1, ОПК7з2, ОПК7у1, ОПК7у2, ОПК7в1, ОПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2, ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2
2.	Управление качеством в организации	2	1			49,85	ОПК7з1, ОПК7з2, ОПК7у1, ОПК7у2, ОПК7в1, ОПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2, ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2
	Контроль			3			
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0.15</b>		<b>98.85</b>	

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Качество как объект управления	лекция	Понятие качества в ЖКХ. Основные термины и определения.
		лекция	Эволюция подходов к менеджменту качества
		лекция	Показатели качества и их оценка
		лекция	Учет и анализ затрат на качество
		лекция	Методологические основы управления качеством
2.	Управление качеством в организации	лекция	Системы качества в ЖКХ
		лекция	Подтверждение соответствия качества продукции (работ, услуг) и систем качества
		лекция	Аудит качества, ответственность за качество продукции (работ, услуг)
		лекция	Совершенствование управления качеством услуг ЖКХ

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Качество как объект управления	практическое занятие	Понятие качества в ЖКХ. Основные термины и определения.
		практическое занятие	Эволюция подходов к менеджменту качества
		практическое занятие	Показатели качества и их оценка
		практическое занятие	Учет и анализ затрат на качество
		практическое занятие	Методологические основы управления качеством
2.	Управление качеством в организации	практическое занятие	Системы качества в ЖКХ
		практическое занятие	Подтверждение соответствия качества продукции (работ, услуг) и систем качества
		практическое занятие	Аудит качества, ответственность за качество продукции (работ, услуг)
		практическое занятие	Совершенствование управления качеством услуг ЖКХ
		практическое занятие	Системы качества в ЖКХ

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

#### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Качество как объект управления	- тестирование
2.	Управление качеством в организации	- тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

### 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Литература:

##### Основная литература

Экономика жилищной сферы: Учебник/ В.В. Бузырев, Н.В. Васильева, В.С.Чекалин и др., 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 363 с.: (Высшее образование). - ISBN 978-5-369-01471-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1009685>

Тебекин, А. В. Методы принятия управленческих решений : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 431 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03115-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450019>

Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр.

### **Дополнительная литература**

Ляопаров Р. В. Управление в сфере жилищно - коммунального хозяйства [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по программе курсов повышения квалификации / Г. А. Алексушин, А. Ф. Крячков. - Самара : Изд-во Самар. гос. экон. ун-та, 2018. - 76 с. <http://lib1.sseu.ru/MegaPro/Web>

Показатели качества. Процедура оценки качества и уровня продукции [Электронный ресурс] : методическая разработка для студентов / сост. В. Г. Уланов. - Самара : Самар. гос. экон. ун-т., 2014. - 32 с. <http://lib1.sseu.ru/MegaPro/Web>

Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468586>

### **Литература для самостоятельного изучения**

1. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг») с изменениями и дополнениями

2. Приложение №1 «Требования к качеству коммунальных услуг» к «Правилам предоставления коммунальных услуг»

### **5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### **5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Профессиональная база данных Портал «ЖКХ» - <http://www.zhkh.su>
2. Профессиональная база данных «Документы жилищно-коммунального хозяйства» - <https://жкхпортал.рф>
3. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
4. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
5. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### **5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### **5.5. Специальные помещения**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
---	---

Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством в ЖКХ:**

### **6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине**

<b>Вид контроля</b>	<b>Форма контроля</b>	<b>Отметить нужное знаком « + »</b>
Текущий контроль	Оценка докладов	-
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Зачет	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ №14 от 31.03.2021г.

**6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе  
Общепрофессиональные компетенции (ОПК):**

ОПК-7 - способностью разрабатывать технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ОПК7з1: сущность и основные показатели качества жилищно-коммунальных услуг	ОПК7у1: определять ожидания потребителей жилищно-коммунальных услуг, оценивать качество предоставления услуг	ОПК7в1: навыками определения сравнительной ценности услуг, методикой расчета показателей для повышения управления качеством жилищно-коммунальных услуг
Повышенный	ОПК7з2: российские и международные стандарты качества жилищно-коммунальных услуг, технологии повышения качества жилищно-коммунальных услуг	ОПК7у2: разрабатывать технологии и модели повышения качества жилищно-коммунальных услуг	ОПК7в2: навыками совершенствования организации и управления качеством жилищно-коммунальных услуг, повышения энергоэффективности и обеспечения экономии всех видов ресурсов; развития рынков ЖКУ

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК-5 - способностью пользоваться методами контроля и стимулирования своевременного и качественного выполнения заданий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
Пороговый	ПК5з1: методы контроля своевременного и качественного выполнения заданий	ПК5у1: осуществлять контроль своевременного и качественного выполнения заданий	ПК5в1: способностью контролировать выполнение заданий в соответствии с требованиями профессиональной деятельности
Повышенный	ПК5з2: методы стимулирования своевременного и качественного выполнения заданий	ПК5у2: применять способы стимулирования своевременного и качественного выполнения заданий	ПК5в2: навыками применения методов стимулирования своевременного и качественного выполнения заданий

ПК-6 - способностью к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)

Пороговый	ПКбз1: нормативно-правовые акты, регламентирующие взаимоотношения сторон в сфере ЖКХ	ПКбу1: работать жалобами и предложениями населения	ПКбв1: информацией о проблемах населения и методами работы с их жалобами и предложениями
Повышенный	ПКбз2: методы достижения баланса интересов	ПКбу2: находить компромиссные решения, достигать баланса интересов	ПКбв2: методами достижения баланса интересов населения и ЖКХ

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Качество как объект управления	ОПК7з1, ОПК7з2, ОПК7у1, ОПК7у2, ОПК7в1, ОПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2, ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2	тестирование	зачет
2.	Управление качеством в организации	ОПК7з1, ОПК7з2, ОПК7у1, ОПК7у2, ОПК7в1, ОПК7в2, ПК5з1, ПК5з2, ПК5у1, ПК5у2, ПК5в1, ПК5в2, ПК6з1, ПК6з2, ПК6у1, ПК6у2, ПК6в1, ПК6в2	тестирование	зачет

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС СГЭУ <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>**

1. Качество – это:

- тип, класс, сорт, категория, цена и другие присвоенные характеристики;
- степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;
- характеристика совершенства или привлекательности продукта, которая может быть описана только словесно.

2. Система менеджмента качества – это:

- стандарт ISO 9000, документированные процедуры, руководство по качеству, инструкции, освещающие мероприятия в отношении качества;
- руководство организации в лице директора и его заместителей;
- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к качеству.
- организация или лицо, предоставляющие продукцию;
- только внешняя организация, с которой осуществляются контрактные отношения.

3. Верификация (проверка) – это:

- апробирование продукции (услуг);
- подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;
- визуальный осмотр продукции.

14. Политика в области качества – это:

- а) декларация о соответствии продукции, подписанная руководством компании;
- б) общие намерения и направления в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- в) отношения с Советом директоров, акционерами, поставщиками и потребителями компании.

4. Политику в области качества утверждает:

- а) коммерческий директор;
- б) генеральный директор;
- в) заместитель директора по качеству.

5. К задачам стандартизации не относятся:

- а) создание системы нормативно-технической документации, определяющей прогрессивные требования к продукции;
- б) планирование научно-технических и конструкторских работ;
- в) контроль за правильностью использования нормативно-технической документации;
- г) защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца).

6. Цели в области качества – это:

- а) то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества;
- б) реклама и пропаганда достижений организации в области качества;
- в) повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования.

7. Руководство по качеству – это:

- а) сборник стандартов и инструкций организации;
- б) пояснительные и справочные документы по созданию и внедрению системы менеджмента качества;
- в) документ, устанавливающий систему менеджмента качества.

8. Какие органы могут осуществлять добровольную сертификацию продукции в соответствии с зарегистрированной системой сертификации:

- а) юридические лица, зарегистрировавшие систему сертификации;
- б) государственные органы управления, осуществляющие сертификацию продукции;
- в) органы по обязательной сертификации;
- г) все перечисленное в вариантах ответов.

9. «Политика в области качества .....»

- а) «остаётся постоянной, чтобы подчеркнуть стабильность организации»;
- б) «должна быть выдана каждому сотруднику организации»;
- в) «обеспечивает основу для разработки и анализа целей в области качества».

10. Стандарт ИСО 9001:2000 распространяется на .....

- а) требования к продукции;
- б) требования к производству;
- в) требования к системе качества.

11. В систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе, должны войти процессы, относящиеся к ....

- а) менеджменту ресурсов, ответственности руководства, производству или оказанию услуг, измерения;
- б) воздействию организации на окружающую среду;
- в) финансовому менеджменту) размера организации, сложности процессов, компетентности персонала.

12. «Руководство по качеству» должно содержать:

- а) область применения системы качества и ссылки на документированные процедуры;
- б) методику оценки производства;
- в) готовую программу обучения персонала.

13. Внутренние аудиты планируются исходя из:

- а) статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов;
- б) проверок органа по сертификации;
- в) пожеланий потребителя.

14. Что является целью сертификации:

- а) обеспечение безопасности жизни и окружающей среды;
- б) содействие потребителям в компетентном отборе продукции;

- в) проверка соблюдения всех показателей качества;
  - г) защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца);
  - д) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
  - е) подтверждение показателей качества продукции, заявленных изготовителем.
15. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится организацией до выполнения заказа для того, чтобы:
- а) выявить и устранить невыполненные требования;
  - б) обеспечить уверенность в своей способности выполнить требования заказа;
  - в) обеспечить необходимую точность контрольного оборудования.
16. Организация должна предъявлять следующие требования к своему поставщику:
- а) иметь Руководство по качеству;
  - б) быть способным поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации;
  - в) иметь свой транспорт.
17. Для реализации процессного подхода организация должна:
- а) каждое требование ИСО 9001 назначить процессом и обеспечить его управление;
  - б) назначить ровно шесть процессов и отразить их в виде обязательных документированных процедур;
  - в) определить бизнес-процессы, необходимые для системы менеджмента качества, определить их последовательность и взаимодействие, обеспечить их ресурсами, осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями ИСО 9001.
18. Цели в области качества ...
- а) могут быть не измеримыми;
  - б) могут быть не задокументированы, а лишь провозглашены на высшем уровне;
  - в) должны быть согласуемыми с Политикой в области качества и установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации.
19. Результаты внутренних аудитов должны:
- а) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок;
  - б) передаваться клиентам организации;
  - в) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня.
20. К комплексным показателям качества продукции относятся:
- а) показатели надежности и долговечности изделия;
  - б) патентно-правовые показатели;
  - в) экологические показатели;
  - г) показатели уровня стандартизации и унификации;
  - д) эргономические показатели

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме зачета

Раздел дисциплины	Вопросы
1. Качество как объект управления	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Предмет и задачи курса «Управление качеством в ЖКХ».</li> <li>3. Методологические основы управления качеством</li> <li>4. Особенности развития системы управления качеством в России</li> <li>5. Научные подходы американской школы управления качеством</li> <li>6. Научные подходы японской школы управления качеством</li> <li>7. Основные требования к качеству продукции и услуг.</li> <li>8. Показатели качества и методы их оценки.</li> <li>9. Принципы обеспечения качества и управления качеством.</li> <li>10. Взаимосвязь понятий «качество» и «конкурентоспособность»</li> <li>11. Роль лидера в управлении качеством</li> <li>12. Роль персонала в управлении качеством</li> <li>13. Методы классификации затрат на качество</li> <li>14. Методы определения оптимальной цены и качество продукции</li> <li>15. Процессный и системный подходы к управлению качеством</li> </ul>

	16. Классические и современные инструменты управления качеством 17. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества 18. Правовые механизмы управления качеством
1. Управление качеством в организации	2. Разработка систем качества в ЖКХ. 3. Российские стандарты в управлении качеством. 4. Общие технические регламенты и специальные технические регламенты. 5. Выбор уровня качества и его обеспечение. 6. Разработка «Руководства по качеству» и Программ качества. 7. Подтверждение соответствия качества продукции (услуг, работ) и систем качества. 8. Сертификация: определение, назначение и ее цели. 9. Декларация о соответствии. 10. Роль и задачи службы управления качеством. 11. Виды аудитов: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции (услуг). 12. Проверка систем качества. 13. Ответственность за качество продукции, услуг (работ). 14. Проблемы повышения качества услуг в ЖКХ

#### 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

##### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 2-х балльной системы
«зачтено»	ОПК7з1, ОПК7у1, ОПК7в1, ПК5з1, ПК5у1, ПК5в1, ПК6з1, ПК6у1, ПК6в1
«не зачтено»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне