

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i>Б1.В.ДВ.6.1</i>	<i>Управление качеством в ЖКХ</i>

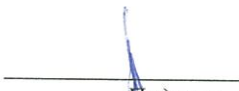
Код направления подготовки / специальности	38.03.10
Направление подготовки / специальность	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура</i>
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (прикладной бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	2017
Уровень образования	бакалавриат
Форма обучения	Очная
Год разработки/обновления	2016

Разработчики:

должность	ученая степень, учёное звание	ФИО
<i>доцент</i>	<i>К.т.н., доцент</i>	<i>Казарновский В.А.</i>
<i>ассистент</i>		<i>Капусткина А.В.</i>

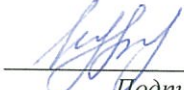
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Организации строительства и управления недвижимостью», Протокол № 1 от 29.08.2016

Заведующий кафедрой ОСУН

 / П.Г. Грабовый /
Подпись, ФИО

Рабочая программа утверждена методической комиссией, Протокол № 1 от 5.09.2016

Председатель (зам. председателя)
методической комиссии

 /О.А. Куракова /
Подпись, ФИО

Согласовано:

ЦОСП

 /А.Е. Беспалов/
Подпись, ФИО

дата

1. Цель освоения дисциплины

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

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.10 «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура» (уровень образования – бакалавриат).

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

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели оценивания (показатели достижения результата)	Код показателя оценивания
Способностью к работе с жалобами и предложениями населения и владением методами достижения баланса интересов	ПК-6	Знает процедуры работы с обращениями граждан и решения конфликтных ситуаций, связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества	З1
		Умеет подготавливать первичную документацию в связи с обращениями граждан и решения конфликтных ситуаций, связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества	У1
		Имеет навыки применения инструментария для установления баланса интересов между жильцами и ресурсоснабжающими организациями	Н1
Способностью вести подготовку документации по менеджменту качества, и осуществлять контроль качества технологических процессов на производственных участках, организацию рабочих мест, их техническое оснащение, размещение технологического оборудования, а также осуществлять контроль соблюдения технологической дисциплины и экологической безопасности	ПК-10	Знает основные методики подготовки документации по менеджменту качества	З2
		Умеет осуществлять контроль качества технологических процессов на производственных участках	У2
		Имеет навыки осуществления контроля соблюдения технологической дисциплины и экологической безопасности	Н2
Способностью организовывать контроль за техническим и санитарно-	ПК-15	Знает нормативные документы по уровню обеспечения технического и санитарно-гигиенического состояния жилищного фонда	З3

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели оценивания (показатели достижения результата)	Код показателя оценивания
гигиеническим состоянием жилищного фонда, вести мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг		Умеет организовывать контроль за техническим и санитарно-гигиеническим состоянием жилищного фонда	У3
		Имеет навыки координации всех подразделений и служб по выполнению функций управления качеством.	Н3
Способностью осуществлять анализ материалов, технологий, методов организации и управления	ПК-17	Знает основные методы организации и управления в ЖКХ.	34
		Умеет оценивать эффективность организационных и управленческих решений в ЖКХ	У4
		Имеет навыки осуществления анализа методов организации и управления в ЖКХ	Н4

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством в ЖКХ» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура» (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». Дисциплина относится к дисциплинам по выбору студента.

Изучение дисциплины «Управление качеством в ЖКХ» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Основы электротехники и электроснабжения», «Основы водоснабжения и водоотведения», «Основы теплогазоснабжения и вентиляции», «Основы организационно-управленческой деятельности в ЖКХ», «Экономика и планирование деятельности организаций в ЖКХ», «Обеспечение надежности и безопасности при эксплуатации объектов ЖКХ», «Основы регулирования взаимодействия субъектов в ЖКХ», «Управление инженерными системами объектов недвижимости и коммунальной инфраструктуры».

Для освоения дисциплины «Управление качеством в ЖКХ» обучающийся должен:

Знать:

- методы подготовки документации по менеджменту качества;
- нормативные документы по обеспечению технического и санитарно-гигиенического состояния жилищного фонда;
- основные технологии и материалы, применяемые в ЖКХ.

Уметь:

- проводить контроль качества технологических процессов;
- организовывать документооборот по контролю качества обслуживания МКД;

- оценивать эффективность организационных и управленческих решений в ЖКХ.

Иметь навыки:

- осуществления контроля соблюдения технологической дисциплины в ЖКХ.
- вести мониторинг удовлетворенности качества услуг в ЖКХ.
- осуществить анализ материалов, технологий в ЖКХ.

Дисциплина «Управление качеством в ЖКХ» является предшествующей для выполнения ВКР.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Структура дисциплины:

Форма обучения - очная

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Контактная работа с обучающимися		Самостоятельная работа		
				Лекции	Практико-ориентированные занятия	в период теор. обучения	в сессию	
1	Управление качеством ресурсоснабжения	5	1-8	24	16	36	13	Контрольная работа
2	Обеспечение качества технического обслуживания МКД	5	9-16	24	16	37	14	Реферат
	Итого	5	1-16	48	32	73	27	Зачет

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание лекционных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1	Управление качеством ресурсоснабжения	Основы функционирования и управления жилищным фондом и коммунальной сферой с учетом повышения качества снабжения ресурсами.	8
		Организация планирования и развития водоснабжения и водоотведения с позиции управления качеством.	8
		Энерго- и теплоснабжение потребителей, оценка качества снабжения	8
2	Обеспечение качества технического обслуживания МКД	Система управления, эксплуатации и контроля в ЖКХ.	8
		Функции управляющих организаций.	8
		Инженерная организация территории около МКД.	8
		Итого	48

5.2. *Лабораторный практикум – не предусмотрено учебным планом*

5.3. *Перечень практических занятий*

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1	Управление качеством ресурсоснабжения	Проблемы и особенности управления качеством в ЖКХ. Примеры использования информационных технологий и программных продуктов в оценке качества снабжения ресурсами в ЖКХ.	4
		Механизм сбора исходных данных для анализа качества поставок ресурсов	4
		Анализ и обсуждение нормативно-правовых актов, применяемых в ЖКХ в сфере снабжения ресурсами.	8
2	Обеспечение качества технического обслуживания МКД	Примеры расчета показателей эффективности деятельности управляющей организации.	8
		Рассмотрение основных видов документов по планированию утилизации твердых бытовых отходов	4
		Анализ и обсуждение нормативно-правовых актов, применяемых в сфере обслуживания МКД	4
		Итого	32

5.4. Групповые занятия – компьютерные практикумы – не предусмотрено учебным планом

5.5. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы	Кол-во академических часов	
			в период теор. обучения	в сессию
1	Управление качеством ресурсоснабжения	Самостоятельное изучение разделов дисциплины	36	
		Подготовка к зачету		13
2	Обеспечение качества технического обслуживания МКД	Самостоятельное изучение разделов дисциплины	37	
		Подготовка к зачету		14
Итого			73	27

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Основные принципы организации самостоятельной работы обучающихся изложены в Положении об организации самостоятельной работы обучающихся (НИУ МГСУ).

Формами самостоятельной работы обучающегося являются:

- чтение и изучение основной и дополнительной литературы, включая справочные издания, конспект лекций,
- изучение нормативной базы дисциплины,
- ознакомление с терминами и понятиями с помощью энциклопедий, словарей, справочников,
- написание собственного конспекта лекций,
- изучение методической литературы по дисциплине (методических указаний и др.),
- осуществление подготовки к мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по вопросам, указанным в рабочей программе дисциплины и фонде оценочных средств,
- составление перечня неувоенных вопросов с последующей консультацией у преподавателя.

Рекомендуемая последовательность работы обучающегося по освоению дисциплины:

1. Посещение аудиторных занятий;
2. Проработка пройденного материала с учетом информации, приведенной выше;
3. Подготовка перечня неувоенных вопросов для последующей консультации у преподавателя в рамках аудиторных занятий
4. Подготовка к промежуточной аттестации (зачету) с возможностью консультации по неувоенным вопросам с преподавателем

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) для проведения промежуточной аттестации, а также текущего контроля обучающихся является Приложением 1 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

- учебно-методическую литературу, имеющуюся в НТБ НИУ МГСУ,
- учебную литературу, размещённую в Электронных библиотечных системах ЭБС АСВ и IPRbooks,
- методическую литературу, размещённую в ЭБС НИУ МГСУ.

Перечень используемой литературы ежегодно обновляется с учётом уровня развития науки и техники и представлен в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	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/
Научно-технический журнал по строительству и архитектуре «Вестник МГСУ»	http://www.vestnikmgsu.ru/
Научно-техническая библиотека НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/
Раздел «Кафедры» на официальном сайте НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/universityabout/Struktura/Kafedri/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Перечень тем по разделам дисциплины (модуля) для самостоятельного изучения обучающимися приведён в таблице.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Темы для самостоятельного изучения (в период теоретического обучения)
1	Управление качеством ресурсоснабжения	Зарубежный опыт управления качеством снабжения ресурсами.
2	Обеспечение качества технического обслуживания МКД	Особенности оценки объектов коммунальной инфраструктуры. Источники финансирования инвестиционной деятельности по повышению качества работ в ЖКХ.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) приведён в п.6.

Организация учебной работы обучающихся на аудиторных занятиях осуществляется в соответствии с п. 4.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

11.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Информационные технологии
1	Управление качеством ресурсоснабжения	Использование электронной библиотечной системы IPRbooks и научно-технической библиотеки МГСУ. Консультирование студентов посредством кафедральной электронной почты.
2	Обеспечение качества технического обслуживания МКД	Использование электронной библиотечной системы IPRbooks и научно-технической библиотеки МГСУ. Консультирование студентов посредством кафедральной электронной почты.

11.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение, указанное в Приложении 3 к рабочей программе.

11.3. Перечень информационных справочных систем

Информационно-библиотечные системы

Наименование ИБС	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/defaultx.asp?
Электронная библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Научно-техническая библиотека НИУ МГСУ	http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением. Перечень материально-технического обеспечения дисциплины (модуля) приведён в Приложении 4 к рабочей программе.

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i>Б1.В.ДВ.6.1</i>	<i>Управление качеством в ЖКХ</i>

Код направления подготовки / специальности	38.03.10
Направление подготовки / специальность	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура</i>
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (прикладной бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>Бакалавриат</i>
Форма обучения	<i>Очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формирование компетенций при изучении дисциплины (модуля) происходит поэтапно, по мере освоения обучающимися разделов дисциплины (модуля).

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)	
	1	2
ПК-6	+	+
ПК-10	+	+
ПК-15	+	+
ПК-17	+	+

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

Оценивание формирования компетенций осуществляется посредством прохождения обучающимися форм промежуточной аттестации и текущего контроля.

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

2.1. Описание показателей и форм оценивания компетенций

Формами оценивания компетенций являются мероприятия промежуточной аттестации и текущего контроля по дисциплине (модулю), указанные в учебном плане и в п.4 рабочей программы.

Взаимосвязь форм и показателей оценивания компетенций приведена в таблице.

Код компетенции по ФГОС	Показатели освоения (Код показателя оценивания)	Формы оценивания			Обеспеченность оценивания компетенции
		Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
		Контрольная работа	Реферат		
1	2	3	4	5	6
ПК-6	31	+	-	+	+
	У1	+	-	+	+
	Н1	+	-	+	+
ПК-10	32	+	-	+	+
	У2	+	-	+	+
	Н2	+	-	+	+
ПК-15	33	-	+	+	+
	У3	-	+	+	+
	Н3	-	+	+	+
ПК-17	34	-	+	+	+
	У4	-	+	+	+
	Н4	-	+	+	+
ИТОГО		+	+	+	+

2.2. Описание шкалы и критериев оценивания

При проведении промежуточной аттестации в форме зачёта используется бинарная шкала:

Уровень освоения	Оценка
Ниже порогового	Не зачтено
Пороговый	Зачтено

Критериями оценивания уровня освоения компетенций являются:

Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	Знание терминов и определений, понятий
	Знание основных закономерностей и соотношений, принципов
	Объём освоенного материала, усвоение всех дидактических единиц (разделов)
	Полнота ответов
	Правильность ответов
Умения	Чёткость изложения и интерпретации знаний
	Освоение методик - умение решать (типовые) практические задачи, выполнять (типовые) задания

	Умение использовать теоретические знания для выбора методики решения задач, выполнения заданий
	Умение проверять решение и анализировать результаты
	Умение качественно оформлять (презентовать) решение задач и выполнения заданий
Навыки	Навыки решения стандартных/нестандартных задач
	Быстрота выполнения трудовых действий Объём выполненных заданий
	Качество выполнения трудовых действий
	Самостоятельность планирования выполнения трудовых действий

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в НИУ МГСУ.

Формами промежуточной аттестации являются:

Перечень типовых примерных вопросов/заданий для проведения зачёта в 5 семестре (очная форма обучения):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вопросы / задания
1	Управление качеством ресурсоснабжения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие качества обслуживания. 2. Особенности управления качеством в ЖКХ. 3. Организация управления качеством в ЖКХ. 4. Использование современных информационных технологий и программных продуктов при управлении качеством в ЖКХ. 5. Организация сбора необходимых исходных данных для управления качеством поставок ресурсов ЖКХ. 6. Состав служебной информации для целей управления качеством. 7. Состав разрешительной документации для целей управления качеством в ЖКХ. 8. Исходная информация для формирования расчетов по инвестиционному проекту. 9. Исходная информация для учета налогообложения. 10. Состав комплекса экспертиз в рамках управления качеством: правовая, техническая, экологическая, экономическая экспертизы.
2	Обеспечение качества технического обслуживания МКД	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы деятельности управляющих компаний. 2. Механизм составления управленческих моделей на основе ISO-9001.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Показатели эффективности технических и организационных инноваций на качество. 4. Расчет тарифов как регулятор фактора «цена-качество». 5. Основы оценки стоимости в рамках инвестиционного проектирования в ЖКХ. 6. Затратный подход к оценке улучшения качества обслуживания. 7. Сравнительный подход к оценке качества обслуживания. 8. Доходный подход к оценке качественной работы управляющей компании. 9. Состав и содержание концепции повышения качества обслуживания МКД. 10. Содержание обоснования повышения качества обслуживания МКД. 11. Содержание бизнес-плана инновационного финансирования.
--	--	--

3.2. Текущий контроль

Текущий контроль осуществляется в виде контрольной работы на практических занятиях и написании реферата.

Примерные вопросы для контрольной работы:

1. Каковы основные принципы управления качеством ресурсоснабжения в системе ЖКХ?
2. Как оценивается эффективность управления ресурсоснабжением в ЖКХ?
3. В чем заключаются основные проблемы управления качеством в ЖКХ?
4. Каков порядок работы с обращениями граждан связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества?
5. Перечислите основные документы по менеджменту качества в сфере ЖКХ.
6. Каков порядок создания и функционирования систем обеспечения надежности теплоснабжения?
7. Каков порядок создания и функционирования систем обеспечения надежности газоснабжения?
8. В чем заключаются особенности функционирования электроэнергетики в переходный период?
9. Каков порядок государственного регулирования тарифов в сфере водоснабжения?
10. Каков порядок государственного регулирования тарифов в сфере водоотведения?
11. Порядок проведения контроля качества технологических процессов на производственных участках.
12. В чем заключается контроль за соблюдением технологической дисциплины?
13. В чем заключается контроль соблюдения экологической безопасности?
14. Раскройте понятие «экологическая безопасность». В чем оно заключается?
15. Перечислите основные методы предотвращения негативного воздействия на окружающую среду при осуществлении водоотведения.

Темы рефератов

1. Организация управления качеством технического обслуживания МКД частной управляющей компанией.
2. Организация управления качеством технического обслуживания МКД государственной компанией «Жилищник».
3. Организация управления качеством технического обслуживания МКД в системе ТСЖ.
4. Организация управления качеством технического оборудования МКД в системе ЖСК.
5. Организация управления качеством технического обслуживания МКД при непосредственном управлении общим собранием собственников.
6. Методические подходы к оформлению придомовой территории малыми объектами недвижимости как способ повышения качества проживания в МКД.
7. Положительные и отрицательные факторы аренды придомовой (дворовой) территории, влияющие на качество проживания в МКД.
8. Влияние повышения качества оборудования придомовой территории на возможность увеличения цены продажи квартир.
9. Анализ влияния применения малой и средней механизации на качество ухода за придомовой территорией.
10. Влияние организации конкурсов на «лучший двор», на «лучшего дворника», на «лучшего сантехника» на качество технического обслуживания МКД.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура промежуточной аттестации регламентируется с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в НИУ МГСУ.

4.1. Процедура оценивания при проведении промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в форме Зачета

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в форме Зачёта в 5 семестре.

Для оценивания знаний, умений и навыков используются критерии, указанные п.2.2.

Код показателя оценивания	Оценка	
	Не зачтено	Зачтено
31	Не знает большинства процедур работы с обращениями граждан связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества	Знает большую часть процедур работы с обращениями граждан связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества
32	Не знает основные методы подготовки документов по качеству	Имеет навыки составления документации по качеству
33	Не знает значительной части нормативных документов по качеству	Знает большинство нормативных документов по качеству
34	Частично знает основные методы организации и управления в ЖКХ	Знает все основные методы организации и управления в ЖКХ

У1	Не умеет подготавливать первичную документацию в связи с обращениями граждан	Имеет навыки подготовки первичной документации
У2	Не может увязывать теорию с практикой не может ответить на простые вопросы по выполнению заданий	Правильно применяет полученные знания при выполнении заданий и обосновании решения.
У3	Не умеет организовывать контроль за техническим и санитарно-гигиеническим состоянием жилищного фонда	Знает в чем заключается контроль за техническим и санитарно-гигиеническим состоянием жилищного фонда
У4	Частично умеет оценивать эффективность организационных и управленческих решений в ЖКХ	Полностью владеет процессом оценки эффективности организационных и управленческих решений
Н1	Не имеет навыков применения инструментария для установления баланса интересов между жильцами и ресурсоснабжающими организациями	Умеет применять инструментарий для установления баланса интересов между жильцами и ресурсоснабжающими организациями
Н2	Не владеет основными принципами осуществления контроля соблюдения технологической дисциплины и экологической безопасности	Полностью владеет основными принципами осуществления контроля соблюдения технологической дисциплины и экологической безопасности
Н3	Не имеет навыков ведения мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг	Полностью владеет навыками ведения мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг
Н4	Не умеет осуществлять анализ методов организации и управления в ЖКХ	Частично умеет осуществлять анализ методов организации и управления в ЖКХ

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i>Б1.В.ДВ.6.1</i>	<i>Управление качеством в ЖКХ</i>

Код направления подготовки / специальности	38.03.10
Направление подготовки / специальность	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура</i>
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (прикладной бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>Бакалавриат</i>
Форма обучения	<i>Очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)*

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, количество страниц	Количество экземпляров печатных изданий в библиотеке НИУ МГСУ	Число обучающихся, одновременно изучающих дисциплину (модуль)
1	2	3	4	5
<i>Основная литература:</i>				
		НТБ НИУ МГСУ		
	Управление качеством в ЖКХ	Сервейинг: организация, экспертиза, управление [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Строительство" : в 3-х ч. / под общ. науч. ред. П. Г. Грабового ; Московский государственный строительный университет. - Москва : АСВ ; Просветитель, 2015. Ч. 1 : Организационно-технологический модуль системы сервейинга / С. А. Болотин [и др.]. - 2015. - 558 с.	50	60
		ЭБС АСВ		
I	Управление качеством в ЖКХ	Челнокова В.М. Управление качеством в строительстве [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Челнокова В.М.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 118 с.— Режим доступа:	http://www.iprbookshop.ru/30017	60
<i>Дополнительная литература***:</i>				

Приложение 3 к рабочей программе

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i>Б1.В.ДВ.6.1</i>	<i>Управление качеством в ЖКХ</i>

Код направления подготовки / специальности	38.03.10
Направление подготовки / специальность	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура</i>
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (прикладной бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	<i>2017</i>
Уровень образования	<i>Бакалавриат</i>
Форма обучения	<i>Очная</i>
Год разработки/обновления	<i>2016</i>

Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема	Наименование программного обеспечения	Тип лицензии
1	Управление качеством ресурсоснабжения	1. Организация сбора необходимых исходных данных для оценки качества ресурсоснабжения в ЖКХ. 2. Проведение комплекса экспертиз в рамках оценки качества снабжения ресурсами МКД.	Office Professional Plus 2013	Open License
2	Обеспечение качества технического обслуживания МКД	1. Основы оценки качества технического обслуживания МКД. 2. Показатели оценки качества технического обслуживания МКД.	Office Professional Plus 2013	Open License

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
<i>Б1.В.ДВ.6.1</i>	<i>Управление качеством в ЖКХ</i>

Код направления подготовки / специальности	38.03.10
Направление подготовки / специальность	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура</i>
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	<i>Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура (прикладной бакалавриат)</i>
Год начала реализации ОПОП	2017
Уровень образования	<i>Бакалавриат</i>
Форма обучения	<i>Очная</i>
Год разработки/обновления	2016

Перечень материально-технического обеспечения по дисциплине (модулю):

№ п/п	Вид учебного занятия	Наименование оборудования	№ и наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
1	2	3	4
1	Лекция	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оснащенные стационарными / мобильными (переносными) наборами демонстрационного мультимедийного оборудования (проектор, микрофон, экран, компьютер)	129337, г. Москва, Ярославское шоссе, д.26, к. 7, помещение 8 комн.14, 64.
2	Практическое занятие	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная стационарными / мобильными (переносными) наборами демонстрационного мультимедийного оборудования (проектор, микрофон, экран, компьютер)	129337, г. Москва, Ярославское шоссе, д.26, к. 2, помещение 1, комн. 40,40а, 41,41а,41б.
3	Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное 29 персональными компьютерами с конфигурацией: 1,6 ГГц, HDD 80 Гб, RAM 1 Гб, Video RAM 128 Мб, DVD-R/RW, монитор 17 ``	129337, г. Москва, Ярославское шоссе, д.26, к. 2, помещение 6, комн. 5.