

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

27.02.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

М.1.2.5 Нормативно-правовое обеспечение качества в ЖКХ

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность) 38.04.10 Жилищное хозяйство и коммунальная  
инфраструктура

Квалификация выпускника Магистр  
(бакалавр/магистр/специалист)

Программа магистратуры Управление объектами ЖКХ

Курс 2  
Семестр 3, 4

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	180 / 5	часов/зачетных единиц
Лекции	10	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	12	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	22	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	158	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	4	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 38.04.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Программу составили:

доцент, кандидат наук	МиБ	СОГЛАСОВАНО	Г.С. Цветкова
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра менеджмента и бизнеса

		(наименование кафедры)	
19.01.2023	протокол №	6	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Гамерова Эльвира Ивановна, Руководитель Департамента государственного жилищного надзора Республики Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1 Определение уровня самооценки и уровня притязаний как основы для выбора приоритетов собственной деятельности	<p><b>знания:</b> знает сущность, основные аспекты, показатели категории качества, закрепленные в нормативно-правовых документах обеспечения качества в ЖКХ;</p> <p><b>умения:</b> уметь самостоятельно использовать теоретические знания и повышать уровень профессиональной компетентности в области нормативно-правового обеспечения качества в сфере ЖКХ</p> <p><b>навыки:</b> владеет навыками управления качеством деятельности с учетом требований потребителя жилищно-коммунальных услуг, нормативно-правового обеспечения качества в сфере ЖКХ;</p>
2. ПК-3 Разработка, реализация и контроль мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий	ДПК-3.1. Планирование и разработка мероприятий по внедрению мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий	<p><b>знания:</b> знает основные термины и определения в области законодательства по обеспечению качеству в сфере ЖКХ;</p> <p><b>умения:</b> уметь использовать нормативно-правовые документы по обеспечению качества в ЖКХ при внедрении энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий;</p> <p><b>навыки:</b> владеет навыками планирования и разработки процесса предоставления услуг в сфере ЖКХ на основе новейших информационных и инновационных технологий;</p>
	ДПК-3.2. Реализация мероприятий по внедрению энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий	<p><b>знания:</b> знает основы стандартизации и сертификации в сфере ЖКХ</p> <p><b>умения:</b> уметь использовать российские системы сертификации;</p> <p><b>навыки:</b> владеет навыками оформления документации для сертификации различных объектов в сфере ЖКХ в соответствии нормативно-правовыми требованиями;</p>
	ДПК-3.3. Контроль и оценка проведения мероприятий по внедрению энергосберегающих,	<p><b>знания:</b> знает нормативно-правовые документы контроля качества услуг в сфере ЖКХ при внедрении энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий</p>

	информационных и других инновационных технологий	<b>умения:</b> умеет проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг ЖКХ, применять статистические методы контроля качества услуг в сфере ЖКХ при внедрении энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий <b>навыки:</b> владеет навыками менеджмента качества в условиях внедрения энергосберегающих, информационных и других инновационных технологий;
--	--	--

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к элективным дисциплинам (модулям) ОПОП.

Дисциплина является элективной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Методология научного исследования (УК-6), Менеджмент качества в ЖКХ (УК-6), Служебная этика и конфликт интересов (УК-6), Организация инвестиционной и инновационной деятельности в ЖКХ (ПК-3), Управление инвестиционной и инновационной деятельностью в ЖКХ (ПК-3), Менеджмент качества в ЖКХ (ПК-3), Информационные системы и технологии в ЖКХ (ПК-3); практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (УК-6)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих практиках: Производственная практика. Технологическая (проектно-технологическая) практика (ПК-3), Преддипломная практика (ПК-3); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-6), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-6), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-3)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: исследовательские, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Системы менеджмента качества в ЖКХ</b>	<b>72</b>	ПК-3, УК-6
Лекция. Понятие и роль качества в управлении предприятием сферы ЖКХ. Основы методологии менеджмента качества. Основные показатели оценки качества. Проблемы качества услуг в сфере ЖКХ. Проблемы качества материалов, применяемых в сфере жилищно-коммунальных услуг.	4	

Распределение полномочий и ответственности в системе качества услуг		
Практическое занятие. Практическое занятие. Информационные ресурсы в области управления качеством. Оценка качества и конкурентоспособности продукции организации	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение домашнего задания, изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, работа с учебной, учебно-методической и научной литературой, изучение дополнительного материала; Зарубежный опыт управления качеством продукции и услуг. Отечественный опыт управления качеством продукции и услуг. Государственный контроль качества продукции, его содержание. Диаграммы Парето: их разновидности, построение, применение в сфере управления качеством. Комплексная система управления качеством продукции, ее содержание. Содержание стандартов серии ИСО 9000.	64	
Иная контактная работа:	0	

#### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Нормативно-правовые документы обеспечения качества в сфере ЖКХ</b>	<b>108</b>	ПК-3, УК-6
Лекция. Лекция. Система менеджмента качества управляющей компании на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Принципы менеджмента качества, применяемые на предприятиях сферы ЖКХ.	2	
Лекция. Нормативно-правовые документы стандартизации и сертификация в области качества. Проектирование Системы менеджмента качества в организациях сферы ЖКХ. Разработка документации. Внедрения СМК и проведение проверки. Подготовка к сертификации.	4	
Практическое занятие. Определение качества услуг в сфере ЖКХ, оценка качества менеджмента услуг" сравнительная характеристика менеджмента качества услуг и стоимости оказания услуг.	4	
Практическое занятие. Нормативно-правовые основы самоконтроля и общественного контроля качества услуг сферы ЖКХ. Повышение эффективности менеджмента качества в сфере ЖКХ. Мотивация руководителей и сотрудников организаций.	4	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение домашнего задания, изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, работа с учебной, учебно-методической и научной литературой, изучение дополнительного материала; Классификации затрат на обеспечение качества продукции. Анализ и планирование расходов на качество. Основные принципы определения эффективности управления качеством. Человеческий фактор в управлении качеством продукции. Основные источники эффектов и показатели расчета эффективности управления качеством. Построение иерархической структуры документов системы менеджмента качества. Определение основных работ по совершенствованию и развитию системы менеджмента качества услуг в сфере ЖКХ..	94	
Иная контактная работа:	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины (модуля) рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине (модулю), концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического (лабораторного) занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины (модуля). Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины (модуля), оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины (модуля), к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) является балльно-рейтинговый контроль,

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Леонов, Олег Альбертович. Экономика качества, стандартизации и сертификации [Текст] : учебник : [по направлению "Метрология и стандартизация"] / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Н. Ж. Шкаруба ; под общ. ред. О. А. Леонова. Москва: ИНФРА-М, 2017. - 249, [1] с. ISBN 978-5-16-005371-4. Экземпляры: всего 5.	5
2.	Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. 2-е: Дашков и К, 2017. - 532 с. ISBN 978-5-394-01078-1.	<a href="https://e.lanbook.com/book/93411">https://e.lanbook.com/book/93411</a>
3.	Елагина, Вилена Борисовна. Менеджмент качества и основы бережливого производства [Текст] : учебное пособие : по направлению подготовки 27.03.02, 27.04.02 "Управление качеством" по дисциплинам "Средства и методы управления качеством", "Основы бережливого производства", "Менеджмент качества и основы бережливого производства" / В. Б. Елагина, Г. Р. Царева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 176 с. ISBN 978-5-8158-2163-7. Экземпляры: всего	34 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Elagina_Menedzhment_kachestva_i_osnovy_berezhlivogo_proizvodstva_2019.pdf</a>
4.	Борбаць, Н. М. Статистические методы в управлении качеством. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие для впо / Борбаць Н. М., Школина Т. В., Чистоклетов Н. Ю. Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 228 с. ISBN 978-5-8114-4724-4.	<a href="https://e.lanbook.com/book/142334">https://e.lanbook.com/book/142334</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
3.	Издательство Springer (SpringerOpen)	<a href="https://www.springeropen.com">https://www.springeropen.com</a>
4.	Издательство Elsevier	<a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a>
5.	Издательство SpringerNature	<a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	<a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	412 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP-X2511 N (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	513 (I)	Персональный компьютер 1 в сборе PowerCool (1), Персональный компьютер в сборе PowerCool(Core i3-8100/H310/16GbDDR4/HDD 0.5Tb/23"6 АОС/кл.мышь/пач-корд 3м) (13), ПК ICL RAY S902.1 ,клавиат.,мышь.монитор ViewSonic 22" VA2232W-LED (14), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый	Обучающийся имеет знания основного материала,	удовлет-



уровень	проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	ворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Качество – это:

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

2. Система менеджмента качества – это:

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

3. Верификация (проверка) – это:

- а) апробирование продукции продукции (услуг);

- б) подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;
- в) 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 в) 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

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Качество услуг и продукции в ЖКХ
2. Общественный контроль менеджмента качества услуг в сфере ЖКХ
3. Роль стандартов в обеспечении методов оценки качества продукции.
4. Модель Европейского фонда управления качеством (EFQM, European Foundation for Quality

Management).

5. Разработка плана-графика создания системы управления качеством.
6. Определение функций и задач (элементов) системы качества.
7. Разработка структурной схемы системы качества.
8. Разработка функциональной схемы управления качеством.
9. Определение состава и состояния документации системы качества.
10. Разработка нормативных документов и «Руководства по качеству».
11. Внедрение системы качества.
12. Обеспечение функционирования системы управления качеством.
13. Управление знаниями в СМК.
14. Связь инноваций и управления качеством.
15. Виды и классификация затрат на качество в сфере ЖКХ.
16. Сертификация продукции материалов, применяемых в сфере ЖКХ
17. Разработка мер по улучшению менеджмента качества услуг в сфере ЖКХ
18. Проблемы качества материалов и технологий, применяемых в сфере жилищно-коммунальных услуг
19. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества в сфере ЖКХ
20. Проблемы повышения качества услуг в ЖКХ