



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом факультета
экономики, управления и права
Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ОД.10 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ

основной образовательной программы высшего образования – программы
бакалавриата

по направлению подготовки: *38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»*

направленность (профиль): *Муниципальное управление*

Квалификация: *бакалавр*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры сервисного инжиниринга</i>	<i>к.т.н., Борисова О.Н.</i>

Методические указания согласованы и одобрены директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор кафедры экономики и управления</i>	<i>д.э.н., про . Морозов В.Ю.</i>



1. Общие положения

Для освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» предусмотрены различные виды занятий: лекции, в том числе традиционные и проблемные лекции, практические занятия в форме - заслушиваний и обсуждений докладов с презентациями, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. С целью упрощения блока методического сопровождения рабочей программы в данных указаниях (методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» предусмотрены форматы методических указаний - проведение практических занятий и выполнение самостоятельной работы обучающихся (СРО).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» подразумевает наличие методической литературы с учетом рекомендуемого режима и характера учебной работы, а также с учетом необходимого формата (практические занятия, СРО) в зависимости от дисциплины «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях».

2. Практические занятия

2.1 Общие положения

Цель практических занятий, предусмотренных планом, – закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и приобретённых в процессе самостоятельной работы с литературными источниками; формирование у будущих специалистов системного видения сущности профессиональной деятельности и понимания особенностей решения профессиональных задач на основе реализации общих принципов формирования содержания курса (определено место и значение стандартизации и управления качеством в муниципальных образованиях).

Практические занятия должны включать обсуждение чётко сформулированных преподавателем вопросов, главной целью которого является диалог. Также занятия включают заслушивание докладов по перспективным вопросам изучаемых тем и привлечение студентов к обсуждению результатов. Темы докладов по дисциплине дополняют и развивают основные вопросы, изучаемые на лекционных занятиях. Они должны нести элемент новизны, развивать интерес обучающихся студентов к профессиональной деятельности в области стандартизации и управления качеством в муниципальных образованиях. Темы докладов определяет преподаватель, но студенты имеют право предлагать свои темы. Занятия следует проводить с использованием интерактивных методов обучения, в частности деловых игр, обсуждения проблемных управленческих ситуаций, решения конкретных управленческих задач и т.п.

Вопросы, задания и тесты способствуют усвоению теорий качества, созданию чёткой логической схемы формирования научных категорий качества, приёмов и методов управления качеством на различных исторических этапах. Контроль знаний студентов рекомендуется проводить в тестовой форме, а также в форме устных опросов или коллоквиумов на практических занятиях. В данных указаниях представлены вопросы для обсуждения и примерные темы докладов и рефератов по каждой пройденной теме. Методические указания дополнены обобщённым контрольным тестом, что облегчает проверку знаний и подготовку студентов к зачёту или экзамену.

2.2 Виды практических занятий

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 ча-



са. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 2 семестре и на 2 курсе на 3 семестре продолжительностью 18 недель каждый и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе проблемные лекции, практические занятия в форме выполнения и защиты практических работ, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Практическая работа заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы обучающиеся производят в письменном виде или в виде доклада. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

2.3. Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Блок 1

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ КАК ИНСТРУМЕНТЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Практическое занятие 1

«Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество»

Время выполнения: 2 часа

Вид практического занятия: Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»

Цель работы: углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методического аппарата стандартизации и управление качеством, в частности закрепляются дефиниции понятий:

Задачи:

1. Умение правильно употреблять терминологию при составлении рассказов, формулировании вопросов;
2. Показать возможность использования эффективных технологий при изучении курса;
3. Активизировать слушателей, мотивировать их на запоминание основных терминов дисциплины;
4. Развить умения анализировать ситуацию, пользоваться справочной литературой.
5. Проверить знание и осмысление терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»
6. На занятии закрепляются полученные на лекции знания в области терминологиче-



ского и методического аппарата ресурсосбережения как науки. В частности закрепляются дефиниции понятий:

Задание 1. Проводится в форме упражнения на поиск и корректное применение терминов и определений, письменно.

Терминология, используемая в стандартизации, приведена в Законе "О техническом регулировании":

- стандартизация - деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;
- стандарт - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать правила и методы исследований (испытаний) и измерений, правила отбора образцов, требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;
- национальный стандарт - стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации;
- международный стандарт - стандарт, принятый международной организацией;
- техническое регулирование - правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;
- безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее - безопасность) - состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений;
- контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов - проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки;
- риск - вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда;
- аккредитация - официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области



оценки соответствия;

- сертификация - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;
- сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;
- орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации;
- средство измерений - техническое устройство, предназначенное для измерений;
- единство измерений - состояние измерений, при котором их результаты выражены в узаконенных единицах величин и погрешности измерений не выходят за установленные границы с заданной вероятностью;
- поверка средства измерений - совокупность операций, выполняемых органами государственной метрологической службы (другими уполномоченными на то органами, организациями) с целью определения и подтверждения соответствия средства измерений установленным техническим требованиям;
- эталон единицы величины - средство измерений, предназначенное для воспроизведения и хранения единицы величины (или кратных либо дольных значений единицы величины) с целью передачи ее размера другим средствам измерений данной величины.

Задание 2.

1. Провести анализ понятий «качество» и заполнить таблицу с помощью приложения 1.
2. По завершении работы выделите наиболее ёмкое определение и сделайте вывод:

Автор	Определение	Аспект качества, рассматриваемый в определении
Платон	Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида	Качество как отличие

Контрольные вопросы:

1. Что понимается под качеством процессов и продукции? Какие три элемента включает понятие качества?
2. Что входит в триаду методов и видов деятельности по обеспечению качеством? Зарисуйте и поясните.
3. Охарактеризуйте универсальные требования к качеству продукции и услуг.
4. Какими международными стандартами установлена современная система качества (СК)?
5. Поясните понятие жизненного цикла продукции (ЖЦП). Зарисуйте модель обеспечения качества в виде непрерывной цепи (окружности).



Приложение 1

Автор	Формулировка определений качества
Платон (5 в. до н.э.)	Качество - это совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от других предметов того же вида
Аристотель (3 в. до н.э.)	Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший-плохой»
Локк (17 в.)	Качество составляется основными свойствами, объективно присущими предметам
Гегель (19 в.)	Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой»
Шухарт (1931г.)	Качество имеет два аспекта: Объективные физические характеристики, Субъективная сторона: насколько вещь «хороша»
Исикава К. (1950 г.)	Качество, которое реально удовлетворяет потребителей
Джурани Дж.М. (1974г.)	Пригодность для использования (соответствие назначению). Качество есть степень удовлетворения потребителя. Для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям
ГОСТ 15467-79	Качество продукции - совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
Международный стандарт ИСО 8402-86	Качество - совокупность свойств и характеристик продукции или услуг которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

Практическое занятие 2

Тема: **ИЗУЧЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА**

Вид практического занятия: Выполнение и защита практической работы по теме:
«Изучение технического законодательства»

Время выполнения: 2 часа

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Материалы для выполнения работы:

1. Федеральный закон «О техническом регулировании».



2. О внесении изменений в Федеральный закон «О техническом регулировании».

Описание практической работы:

Общие теоретические сведения.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО КАК ОСНОВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ

Техническое законодательство - совокупность правовых норм, регламентирующих требования к техническим объектам: продукции, процессам ее жизненного цикла, работам (услугам) и контроль (надзор) за соблюдением установленных требований.

Техническое законодательство - один из результатов деятельности по техническому регулированию как сферы государственного регулирования экономики. ФЗ о техническом регулировании является основным источником технического права в России.

Создание эффективно работающего рынка возможно, если государство будет осуществлять функцию регулирования в отношении объектов и субъектов.

Если объектом регулирования являются продукция и технические процессы (производство, строительство, ремонт и пр.), то оно заключается в поддержании постоянного значения какого-либо параметра (например, скорости, давления, температуры) с помощью технических средств.

Регулирование в отношении субъектов - это упорядочение отношений между ними как участниками работ по управлению параметрами объектов. Техническое регулирование как частный случай управления проявляется, прежде всего, в принятии государством мер, направленных на устранение тарифных и технических (нетарифных) барьеров. Под техническим барьером понимаются различия в требованиях национальных и международных (зарубежных) стандартов, приводящие к дополнительным по сравнению с обычной коммерческой практикой затратам средств и времени для продвижения товаров на соответствующий рынок.

В связи с этим Россия должна разрабатывать программы по преодолению барьеров в торговле, тем более что реализация данных программ дает огромный экономический эффект.

«Задача государственного регулирования не ограничивается обеспечением свободного перемещения товаров, как этого требует бизнес. Оно должно быть направлено на предотвращение появления опасных товаров на рынке в соответствии с требованиями граждан и общества.

Безопасность - главный приоритет системы технического регулирования и обязательное требование. Разработка норм базируется на оценке риска причинения вреда от эксплуатации продукции. Установление минимально необходимых требований, выбор форм и схем подтверждения соответствия осуществляются с учетом степени риска причинения вреда продукцией. Принятие решений на базе сравнения фактического уровня риска с допустимым является главным в процессе технического регулирования.

«Техническое регулирование - правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства,



монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия».

Технический регламент (ТР) - документ, принятый органами власти и содержащий технические требования, обязательные для исполнения и применения либо непосредственно, либо путем ссылок на стандарты.

Законодательство РФ о техническом регулировании состоит из ФЗ о техническом регулировании, Федерального закона «О внесении изменений в "Федеральный закон о техническом регулировании"» и принимаемых в соответствии с ними федеральных законов и иных нормативных правовых актов РФ.

ЗАДАНИЕ:

1. Ознакомиться с законом РФ о «О техническом регулировании», как основным источником технического права в России, по указанным в задании главам и статьям. Ответить на поставленные в таблице 3 вопросы, выписав их из закона или записать свои суждения.

2. Изучить по Федеральному закону «О техническом регулировании» следующие вопросы:

3. Ознакомиться с общими положениями закона РФ «О техническом регулировании». Гл.1 ст.1, 2, 3, 4.

4. Изучить цели, содержание, применение и виды технических регламентов. Гл.2 ст. 6, 7, 8, 9.

5. Проработать цели стандартизации, документы в области стандартизации, используемые на территории РФ, функции национального органа РФ по стандартизации. Гл. 3 ст. 11, 13, 14, 15, 16, 17.

6. Ознакомиться с целью, формами подтверждения соответствия и правилами их проведения. Гл.4 ст. 18 – 28.

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с заданием, изучить указанные в задании главы и статьи.

2. Оформить работу, перечертить таблицу «Изучение технического законодательства».

3. Ответить на поставленные в таблице 3 вопросы, выписав их из закона или записать свои суждения.

Контрольные вопросы:

Знать понятия определений:

1. Объект стандартизации
2. Субъект стандартизации
3. Нормативный документ
4. Техническое законодательство
5. Техническое регулирование
6. Технический регламент
7. Безопасность
8. Международный стандарт
9. Стандарт
10. Национальный стандарт

11. Стандарт организаций
12. Сертификат соответствия
13. Сертификация
14. Добровольная сертификация
15. Обязательная сертификация
16. Декларирование соответствия
17. Декларация о соответствии
18. Маркировка знаком соответствия
19. Знак обращения на рынке
20. Общероссийские классификаторы тех-



нико -экономической и социальной информации

Изучение технического законодательства

№ п/п	Вопрос	Ответ
1.	Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании»?	
2.	Основные источники технического права в России	
3.	Цели принятия технических регламентов	
4.	В каких целях утверждается Правительством РФ программа разработки технических регламентов?	
5.	Назвать виды технических регламентов.	
6.	Что могут содержать технические регламенты?	
7.	Совместим ли технический регламент с международными стандартами? Почему да или нет?	
8.	В каком случае и кто может отменить технический регламент?	
9.	Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции	
10.	Укажите цели стандартизации	
11.	Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?	
12.	Перечислите документы в области стандартизации	
13.	Назовите объекты и субъекты национальных стандартов	
14.	Назовите объекты и субъекты стандартов организаций	
15.	Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?	
16.	Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации	
17.	Для чего необходимо подтверждать соответствие?	
18.	Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?	
19.	Назовите объекты добровольной сертификации	
20.	Что такое «знак обращения на рынке»?	
21.	Объекты обязательной сертификации	
22.	В каком случае проводится декларирование соответствия?	

Практическое занятие 3

«История и философия управления качеством»

Вид практического занятия: Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников.

Время выполнения 2 ч.



Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте философское понимание качества.
2. Охарактеризуйте различные этапы понимания качества.
3. В чём особенность представления качества по Гегелю?
4. Какова роль качества в русской культуре и философии?
5. Охарактеризуйте известные вам аспекты качества.
6. Что определяет качество жизнедеятельности?
7. Перечислите и охарактеризуйте основные потребности по А. Маслоу.
8. Каково значение мотивации в улучшении качества?
9. Объясните взаимосвязь потребностей человека и качества.
10. Определите этапы формирования программы маркетинга взаимоотношений в муниципальных образованиях.
11. Раскройте сущность категории «качество» с муниципальной точки зрения.
12. Охарактеризуйте этапы эволюции категории «качество» в Японии.
13. Выделите этапы организации работ по качеству.
14. Определите основные этапы развития системного подхода к управлению качеством за рубежом.
15. Перечислите стадии жизненного цикла продукции, согласно МС ИСО серии 9000.

Темы для докладов и рефератов:

1. Динамика понятийного аппарата «качество».
2. Предельная теория качества.
3. Кибернетическая парадигма качества.
4. Эволюция понятия качества.
5. Эволюция подходов к управлению качеством.
6. Возникновение системы управления качеством.
7. Развитие системы управления качеством в РФ.
8. Довоенная русская школа в области качества.
9. Японская и американская школы в области качества.
10. Принципы формирования кружков качества.

Практические занятия 4-5

«Системный подход к управлению качеством»

Вид практического занятия: Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников.

Время выполнения 4 ч.

Цель работы: проанализировать взаимосвязь качества продукции, качества работы и качества труда, выявить роль качества в повышении конкурентоспособности продукции.

Терминологический словарь: качество, ценность, контроль качества, менеджмент качества, петля качества, политика в области качества, принцип управления качеством, постоянное улучшение, обеспечение качества, планирование качества, улучшение качества, потребительная стоимость, полезный эффект, конкурентоспособность.

Вопросы для обсуждения:



1. Современные подходы к определению содержания категории «качество».
2. Качество как экономическая категория.
3. Анализ категорий «потребительная стоимость», «качество», «полезный эффект».
4. Уровни управления качеством.
5. Технический уровень качества, уровень качества изготовления, нормативный и технико-экономический уровни.
6. Роль качества в повышении конкурентоспособности продукции.

Задание для самостоятельной работы:

Подготовьте служебную записку для руководителя организации, в которой обоснуйте преимущества реализации восьми принципов управления качеством, а также возможные проблемы. Исходите из положения, что ваша организация действует в сфере: государственного муниципального образования.

Темы докладов и рефератов:

1. Роль и значение управления качеством на современном этапе.
2. Различие и сходство понятий «управление качеством» и «менеджмент качества».
3. Взаимосвязь функций качества и процессов жизненного цикла продукции и услуг.

Общая схема доклада:

Практическое занятие 6

«Формирование и развитие ведущих школ управления качеством»

Вид практического занятия: Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников.

Время выполнения 2 ч.

Цель работы: рассмотреть национальные особенности систем качества, среди которых японская, европейская, американская системы управления качеством. Целесообразно проанализировать российский опыт управления качеством.

Терминологический словарь: школа управления качеством, цикл Деминга (PDCA), «триада качества» Дж. Джурана, диаграмма К. Исикавы, методы Г. Тагути, жизненный цикл продукции.

Вопросы для обсуждения

1. Формирование и развитие научных школ управления качеством.
2. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
3. Основные положения японской школы управления качеством.
4. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.

Темы докладов и рефератов:

1. Система управления качеством Форда-Тейлора.
2. Значение открытия статистического контроля качества У. Шухартом.
3. Японский менеджмент качества. Тагути и Исикава.
4. Вклад А. Фейгенбаум в развитие менеджмента качества.
5. Управление качеством в работах Э. Деминга.
6. Опыт советских систем качества.
7. Особенности развития американских систем качества.
8. Д. Джуран о менеджменте качества.



9. Причины успеха деятельности кружков качества

Общая схема доклада:

1. Краткий обзор школы (теории, концепции, истории развития) – 1 стр.
2. Положения, оказавшие влияние на формирование и развитие управления качеством – 1,5 стр.
3. Особенности влияния рассматриваемых систем качества на современные модели – 0,5 стр.

Задание для самостоятельной работы:

Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Таблица 1. Основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			
2. Цель управления качеством			
3. Роль службы качества			
4. Роль высшего руководства			
5. Роль работников			
6. Влияние на организационную культуру			

Практическое занятие 7-8

«Основы формирования системы менеджмента качества»

Вид практического занятия: Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников.

Время выполнения 4 ч.

Терминологический словарь: процесс, ветвь процесса, ключевые и критические процессы, процессный подход, результативность и эффективность процессов, «кайдзен».

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение системы менеджмента качества.
2. Сформулируйте и охарактеризуйте принципы менеджмента качества.
3. Раскройте сущность SWOT-анализа.
4. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM). Общие и общесистемные принципы TQM.
5. Роль, особенности и развитие МС ИСО серии 9000.
6. Сформулируйте основные принципы менеджмента качества в соответствии со стандартами серии ИСО 9000.
7. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО серии 9000.
8. Содержание и краткая характеристика стандарта ИСО 9000:2005.



9. Требования к системе менеджмента качества стандарта ИСО серии 9001.
10. Порядок внедрения МС ИСО 9000 и проверки системы качества.
11. Концепция постоянного улучшения.
12. Сущность процессного подхода к управлению качеством. Содержание этапов внедрения процессного подхода.
13. Дайте характеристику качеству субъекта управления.
14. Дайте характеристику качеству объекта управления.
15. Охарактеризуйте средства и методы управления.

Темы докладов и рефератов:

1. Роль качества на современном этапе развития.
2. Преимущества системы менеджмента качества.
3. Слабые и сильные стороны SWOT-анализа.
1. Как взаимосвязаны TQM и стандарты ИСО серии 9000?
2. Как взаимосвязаны стандарты ИСО 9001, 9002 и 9003?
3. Особенности применения процессного подхода для менеджмента качества.
4. Сущность концепции постоянного улучшения.
5. Основные достоинства и недостатки существующих подходов к проведению улучшений.
6. Отличие стандартов ИСО серии 9000 от отечественной системы управления качеством.
7. Положительные и отрицательные последствия построения организационной структуры на основе TQM.
8. Основные отличия в процессах традиционного подхода к управлению человеческими ресурсами и управления с точки зрения TQM.

Задание для самостоятельной работы:

Определите основные различия в подходах к управлению качеством при TQM и системе управления качеством на основе МС ИСО серии 9000, записав основные характеристики этих подходов и сравнив их.

Таблица 2. Различия между TQM и системой управления качеством на основе МС ИСО серии 9000

Характеристики	TQM	МС ИСО серии 9000
1. Описание		
2. Характеристики		
3. Движущая сила		
4. Цели		
5. Культура		

Практическое занятие 9

Время проведения 2 ч.

Вид практического занятия: Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

Выбрать все правильные ответы:

1. Сфера духовной деятельности человека, направленная на выработку и теоретическую систематизацию объективных знаний о действительности, о закономерностях развития природы общества и мышления: а) теория; б) закон; в) наука; г) гипотеза.



2. Какое из определений более полно отражает суть термина качество: а) объём товаров и услуг, производимых экономикой страны за определённый период времени; б) разница между начальной и конечной ценой товара; в) совокупность свойств и характеристик продукции и услуг, которая придаёт им способность удовлетворять обусловленные ими предполагаемые потребности потребителей; г) восхождение от общего к частному.

3. Какой из нижеперечисленных элементов можно отнести к качеству здоровья: а) коэффициент рождаемости; б) проведение анализа хозяйственной деятельности предприятия для выявления узких мест (ошибок и проблем); в) разработку стратегии сбыта; г) коэффициент смертности.

4. Какой из учёных определял качество как философскую категорию: а) Аристотель; б) Б.И. Герасимов; в) А. Субетто; г) Д. Джуран.

5. Кто из учёных определял качество как статическую экономическую категорию: а) Гегель; б) Л. Вальрас; в) А. Фейгенбаум; г) А. Шадрин.

6. Кто из учёных определял качество как динамическую экономическую категорию: а) Д. Локк; б) Б.И. Герасимов; в) Х. Додж; г) К. Исикава.

7. Кто из учёных выделил количественную сторону в качестве: а) Гегель; б) Д. Локк; в) Юм; г) А. Фейгенбаум.

8. Теории предельного качества перенесли процесс формирования качества и стоимости в сферу: а) производства; б) распределения; в) обмена; г) обращения.

9. Кто из российских исследователей сформулировал следующее утверждение ... «Качество необходимо России: верные, волевые, знающие и даровитые люди; крепкая и гибкая организация; напряженный и добросовестный труд; выработанный первосортный продукт; высокий уровень жизни. Новая качественная эпоха нужна нашей Родине, эпоха, которая бы заростила бы все язвы революционного времени». а) В.И. Вернадский; б) В.С. Соловьёв; в) П.Б. Струве; г) И.А. Ильин.

10. Кто из исследователей впервые выделил объективную и субъективную природу качества: а) Гегель; б) Кросби; в) Шухард; г) Маркс.

11. Качество производственной среды вызывает положительные эмоции и чувства, приносит удовлетворение. Качество тем самым положительно «заряжает» человека: а) мировоззренческий аспект качества; б) логико-гносеологический и методологический аспекты качества; в) психологический аспект качества; г) этические и эстетические аспекты качества.

12. Нравственно развитый человек творит, организует свою деятельность, ориентируясь на принцип качества, и направляет максимум усилий своей душевной энергии на его достижение: а) мировоззренческий аспект качества; б) логико-гносеологический и методологический аспекты качества; в) психологический аспект качества; г) этические и эстетические аспекты качества.

13. Человек стремится жить в качественном социуме, в котором созданы условия для



его жизни и творчества. Социум должен иметь такие качественные характеристики, как целостность, духовность, демократичность, гуманистичность и т.п.: а) социальный аспект качества; б) логико-гносеологический и методологический аспекты качества; в) психологический аспект качества; г) этические и эстетические аспекты качества.

14. Понятие качества, характерное для древних людей и сводимое к характеристике природных стихий: а) субстратное; б) предметное; в) системное; г) функциональное.

15. Понятие качества, связанное с формированием научных и технических дисциплин (исследование вещей и их свойств): а) субстратное; б) предметное; в) системное; г) функциональное.

16. Понятие качества, в соответствии с которым объектами исследования становятся системные образования: а) субстратное; б) предметное; в) системное; г) функциональное.

17. Понятие качества, в соответствии с которым определение качества происходит через количество: а) субстратное; б) предметное; в) системное; г) функциональное.

18. Целостный охват всех факторов характерен для: а) интегрального качества; б) предметного качества; в) системного качества; г) функционального качества.

19. Через совокупность свойств качество раскрывается как: а) внутренняя определённость; б) внешняя определённость; в) природное качество; г) социальное качество.

20. Через целостность предмета и его сущностные характеристики качество раскрывается как: а) внутренняя определённость; б) внешняя определённость; в) природное качество; г) социальное качество.

21. Такие виды качества, как природное качество, детерминированное естественными закономерностями; социальное качество, обусловленное особенностями социальных отношений; духовное качество, характеризующее духовный мир, мир ценностей, характерно для классификации качества: а) по природе носителей; б) структурного подхода; в) системного подхода; г) по функциям.

22. Структуры качества природного, социального и духовного: а) по природе носителей; б) структурный подход; в) системный подход; г) по функциям.

23. Первый род качества: а) природный, материально-структурный; б) функциональный; в) системный; г) аналитический.

24. Второй род качества: а) природный, материально-структурный; б) функциональный; в) системный; г) аналитический.

25. Качество жизни с объективной точки зрения: а) соответствие жизни определённым стандартам; б) степень удовлетворённости жизнью; в) наличие у жизни определённых свойств; г) количество потребляемых благ.

26. Качество жизни с субъективной точки зрения: а) соответствие жизни определённым стандартам; б) степень удовлетворённости жизнью; в) наличие у жизни определённых



ных свойств; г) количество потребляемых благ.

27. Качество жизни с философской точки зрения: а) соответствие жизни определённым стандартам; б) степень удовлетворённости жизнью; в) наличие у жизни определённых свойств; г) количество потребляемых благ.

28. Назовите главные аспекты изучения предмета «Управление качеством»: а) философский; б) экономический; в) статистический; г) технический; д) все вышеперечисленные.

29. Представление о качестве основано на: а) требованиях и пожеланиях потребителей; б) принципах деятельности производителей; в) законодательных требованиях государства.

30. Ценность продукции для производителя – это: а) максимально возможная цена продукции; б) отсутствие препятствий для продажи продукции; в) высокое качество продукции.

31. Ценность продукции для потребителя – это: а) низкая цена без учёта качества продукции; б) высокое качество без учёта стоимости продукции; в) разумное сочетание цены и качества.

32. Управление качеством: а) включает в себя менеджмент качества; б) то же, что менеджмент качества; в) является частью менеджмента.

33. Планирование качества – это: а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции; б) определение характеристик качества нового изделия; в) планирование производства бездефектной продукции.

34. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это: а) система обеспечения качества продукции; б) экспертиза продукции предприятия; в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

35. Роль руководства компании в TQM: а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента; б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании; в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

36. В менеджменте качества участвуют: а) все службы и подразделения компании; б) только служба менеджмента качества; в) руководство компании и служба менеджмента качества.

37. Какая из функций не является функцией менеджмента качества: а) надзор за полнотой контроля качества; б) участие в проведении приёмочного контроля; в) обучение персонала в области качества.

38. Какой из нижеприведённых тезисов не верен? Внедрение методов TQM требует: а) вовлечения и обучение всего персонала; б) мониторинга поставщиков и качества их продукции; в) смены персонала компании.



39. Сертификация – это: а) процедура выдачи разрешения на выпуск определённой продукции; б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям; в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

40. Система сертификации действует на: а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей; б) национальном, региональном и международном уровнях; в) отраслевом уровне.

БЛОК 2

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Практическое занятие 10-11

«Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг»

Вид практического занятия: Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников.

Время выполнения – 4 часа.

Цель работы: приобретение навыков работы с литературными источниками, учебной, специальной и научной литературы в сфере стандартизации и сертификации в муниципальных управлениях с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Задание: обсуждение вопросов семинара.

Порядок выполнения работы:

1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации и управления качеством в муниципальных образованиях.

2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы, представленной в ЭБС <http://www.znanium.com>. Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС.

3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в области стандартизации и управления качеством представленных в данной учебной и специальной литературе.

4. Проанализировать и представить краткие аннотации 3-5 научных статей по проблематике первого раздела дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru>.

Оформление отчета:

- Ф.И.О. автора, название статьи, издание;
- проблемы, рассматриваемые в статье
- основные пути решения проблем, предлагаемые автором;
- выводы.



Практическая работа 12

«Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России»

Вид практического занятия: Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников.

Время выполнения 2 ч.

Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников. Написание эссе.

Целью работы: исследование целей, этапов реализации и перспектив реализации административной реформы и концепции нового государственного управления.

Терминологический словарь: государственная власть, исполнительная власть, административная реформа, оптимизация, улучшения, особенности реализации, проблемы реформы.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, сущность и содержание административной реформы.
2. Цели и задачи проведения административной реформы России.
3. Этапы проведения административной реформы в России.
4. Понятие «руководство» в новом государственном муниципальном менеджменте.

Темы для докладов и рефератов:

1. Цели, задачи и направления административной реформы.
2. Общесистемные меры снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг.
3. Оптимизация осуществления функций органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.
4. Внедрение клиентоориентированного подхода в систему отношений «заявитель – власть».
5. Промежуточные итоги административной реформы.
6. Основные методы и технологии проведения административной реформы.
7. Современные концепции государственного муниципального управления.
8. Соотношение политики и государственного менеджмента.
9. Оценка государственного управления: эффективность.

Практическая работа 13-14

«Документационное обеспечение предоставления электронных государственных и муниципальных услуг, роль административных регламентов и стандартов их предоставления»

Вид практического занятия: Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний. Устный опрос по материалам лекции и данным, полученным самостоятельно из дополнительных источников.

Время выполнения: 4 часа.



Цель работы: углубить и систематизировать знания об основных понятиях и базовых принципах оказания электронных государственных услуг, управление документацией как элемента управленческой деятельности в оказании электронных государственных услуг. **Вопросы по теме:**

1. Историографическое освоение вопросов правового обеспечения электронных государственных услуг в отечественной литературе.
2. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями.
3. Базовые принципы оказания электронных государственных услуг.
4. Правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги.
5. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг.
6. Требования к структуре административных регламентов.

Самостоятельная работа:

1. Изучить рекомендованную литературу.
2. В рабочей тетради дать ответ по существу каждого вопроса семинара.
3. Подготовить сообщение на 5-7 минут по темам: «Теория и практика оказания электронных государственных услуг», «Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги».

Практические занятия 15-17

РАЗРАБОТКА ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ

Вид практического занятия: защита групповых проектов

Время выполнения: 6 часов

Цель проекта: углубление представлений о формировании основных стратегических направлений в области качества, получение умений в ее формулировании

Методические указания по выполнению проекта

Задание 1

Подготовка доклада по вопросам занятий.

Темы для докладов:

Политика в области качества - стратегия развития территории.

Требования, предъявляемые к Политике в области качества.

Процесс формирования Политики в области качества.

Анализ традиционных направлений развития предприятия в области качества и др. (задание дает преподаватель).

Студент выбирает тему доклада и, используя литературные источники готовит реферат, материал которого докладывает на занятии.

Задание 2

Прежде чем приступить к выполнению задания, необходимо изучить основные требования, которым должна отвечать Политика в области качества.

Согласно п. 5.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Политика в области качества должна:

- соответствовать целям организации;
- включать обязательство удовлетворять предъявляемые требования;
- постоянно улучшать эффективность системы менеджмента качества;
- создавать базу для установления и пересмотра целей в области качества;



- доводиться до сотрудников организации и быть понятной им; анализироваться с целью постоянного поддержания ее пригодности.

Кроме этого Политика в области качества должна:

представлять собой краткий письменный документ (размещенный на одном листе формата А4), подписанный первым руководителем предприятия, и осуществляться всеми членами предприятия.

Начиная формулировать Политику, следует помнить, что на ее формирование влияют такие факторы, как:

- ситуация на рынке;
- научно-технический прогресс;
- достижения конкурентов;
- положение внутри предприятия;
- общее состояние экономики;
- наличие инвестиций на развитие предприятий.

Цели в области качества должны учитывать ожидания потребителей, быть измеримыми и достижимыми в течение определенного времени и обладать следующими признаками (п. 5.4. ГОСТ Р ИСО 9001-2001):

- конкретностью;
- измеримостью;
- достижимостью;
- целесообразностью;
- временной ограниченностью;
- вовлеченностью сотрудников.

Основными структурными элементами Политики в области качества являются:

• цели и задачи в области качества, выраженные в конкретных измеримых показателях;

- принципы достижения поставленных целей;
- заявления высшего руководства об обязательствах;
- соответствовать требованиям и ожиданиям потребителей; обеспечивать это соответствие и повышать результативность СМК.
- улучшение экономического положения предприятия;
- расширение или завоевание новых рынков сбыта;
- достижение технического уровня продукции, превышающего уровень ведущих фирм;

• ориентация на удовлетворение требований потребителей определенных отраслей, категорий, регионов, муниципалитетов;

• освоение изделий, функциональные возможности которых реализуются на новых принципах;

- улучшение важнейших показателей качества продукции и услуг;
- снижение уровня дефектности изготавливаемой продукции и услуг;
- увеличение сроков гарантии на продукцию и услуги;
- развитие сервиса.

Политика в области качества может быть выражена в девизе предприятия, обращенного к потребителям, поставщикам и общественности, сертифицирующим организациям.

Примером наиболее краткого формулирования заявления о политике в области качества может быть следующее:

Одним из первых шагов в построении СМК стала разработка Политики в области



качества, где администрация района определила свою миссию, принципы работы, а также сформулировала своё видение муниципального образования. Шатурский район – это сообщество муниципальных, государственных, коммерческих, общественных организаций и населения, стремящееся к динамичному и успешному развитию на основе эффективной экономики традиционных отраслей, предпринимательской активности, благоприятного инвестиционного климата и устойчивой социальной среды.

Администрация Шатурского муниципального района видит свою миссию в следующем:

- создание благоприятных и безопасных условий для жизни граждан и развитие предприятий и организаций района;
- сохранение исторического наследия и природного ландшафта;
- приумножение культурного, научного и экономического потенциала;
- максимальное удовлетворение потребностей населения;
- формирование и продвижение ценностей социальной ответственности за судьбу малой родины.

В основе нашей деятельности лежат следующие принципы:

- командное единство;
- взаимовыгодное сотрудничество со всеми организациями и предприятиями, заинтересованными в развитии района;
- квалифицированные, мотивированные к выполнению целей сотрудники;
- стратегический подход к управлению процессами муниципального образования;
- информированность и прозрачность деятельности администрации;
- современная система управления на основе МС ИСО 9001;
- взаимное уважение и доверие;
- компетентность принимаемых решений и ответственность за их исполнение;
- постоянное улучшение качества муниципальных услуг.

Основные цели внедрения СМК в администрации Шатурского муниципально-го района:

- реализация административной реформы и Федерального закона от 03.10.2003 № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- улучшение качества оказания муниципальных услуг;
- повышение квалификации и уровня работы и муниципальных служащих;
- создание благоприятных условий для привлечения инвесторов.

Самостоятельная работа

Вариант 4. Разработайте политику в области качества гос. муниципальных образований.

В процессе выполнения проекта обучающиеся выполняют презентацию проекта и выступают с докладом.

Практическое занятие 18.

Вид практического занятия: Тестирование по разделу «Системы управления качеством»

Время выполнения: 2 часа.



1. По какому принципу происходит описание деловых процессов в процессном подходе? а) Снизу вверх. б) Сверху вниз. в) Возможны оба варианта в зависимости от характера деловых процессов.

2. Как соотносятся между собой административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги? а) Это два самостоятельных документа. б) Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг является лишь разделом административного регламента. в) Административный регламент является одним из разновидностью стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Федеральным законом № 210-ФЗ предусматривается, что информация о разработанных административных регламентах должна быть включена в соответствующие реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг в течение: а) двух лет. б) одного года. в) трех лет.

4. Что не указывается в разделе «Общие положения» административного регламента? а) Описание результатов исполнения функции (предоставления услуги), а также указание на юридические факты, которыми заканчивается исполнение функции (предоставление услуги), в том числе при наличии – отказ в предоставлении услуги. б) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования. в) Перечень получателей услуги, в том числе их специальных категорий.

5. Срок оказания услуги, не требующей проведения специальных исследований (экспертиз), без участия в оказании соответствующей услуги нескольких органов (организаций) не должен превышать:

12

а) пятнадцати дней. б) одного месяца. в) десяти дней.

6. Построение модели делового процесса можно представить в виде действий: определяется исходная информация для выполнения функции (1), определяется внешний пользователь функции (2), определяются исполнители функции и их роли (3). Определите их последовательность. а) 1, 2, 3. б) 2, 3, 1. в) 1, 3, 2.

7. В каких случаях невозможен отказ в принятии документов при обращении граждан в орган исполнительной власти? а) В случае обращения в ненадлежащий орган. б) В случае непредоставления всех надлежащих документов в электронном виде. в) В случае непредоставления всех документов, необходимых для оказания услуги.

8. В случае если орган местного самоуправления, являющийся разработчиком административного регламента, не имеет официального сайта, то: а) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования. б) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте федерального органа исполнительной власти. в) проект административного регламента не подлежит размещению в сети Интернет.



9. Независимая экспертиза проектов административных регламентов может проводиться: а) физическими и юридическими лицами, принимавшими участие в разработке проекта административного регламента. б) физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет собственных средств. в) организациями, находящимися в ведении органа, являющегося разработчиком административного регламента.

10. Что из перечисленного не является методом, который должен быть использован для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг? а) Метод контрольной закупки. б) Метод групповых интервью с государственными и муниципальными служащими. в) Подсчет количества поданных заявлений на выполнение конкретной государственной услуги.

11. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется в случае: а) изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление услуги (исполнение функции). б) изменения структуры органов публичной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей функции (предоставление услуги). в) оба ответа верны.

12. Выберите из перечисленных верное высказывание: а) Должностной регламент (инструкция) должен представлять собой технологию исполнения операций для каждого служащего, отражать, в первую очередь, процедуры и сроки выполнения должностных обязанностей. б) При работе над проектом административного регламента целесообразно указывать должность, кто выполняет каждое действие. в) Виды регламентов – административный и должностной – различаются по объектам: в одном случае это процесс, в другом – это должность, а также по критериям регламентации.

13. Национальными органами по сертификации являются: а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства; б) Госстандарт РФ; в) испытательные лаборатории по видам продукции.

14. Затраты на качество – это: а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворённость потребителя; б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции; в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством.

15. Затраты на несоответствие – это: а) затраты, которые приходится нести из-за того, что не всё делается правильно с первого раза; б) затраты на исправление дефектов; в) компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию.

16. Рейтинг потребительских требований – это: а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;

б) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей; в) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции.

17. Анализ последствий и причин отказов проводится для: а) разрабатываемых и существующих продуктов и процессов; б) экономических показателей, в том числе затрат, связанных с низким качеством; в) только для существующих продуктов и процес-



сов.

18. Назовите инструменты управления качеством: а) собираемая информация; б) аналитические методы; в) психологические аспекты; г) производственные технологии; д) все вышеперечисленные.

19. Бизнес-процесс – это: а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой); б) структурированная логически замкнутая (начало-процессрезультат) последовательность действий по выполнению определённого вида деятельности; в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

20. Реинжиниринг бизнес-процессов – это: а) метод кардинальной перестройки бизнес-процессов; б) изменение сфер направлений деятельности (бизнеса) предприятия; в) метод перестройки технологии производственной деятельности.

21. Метод «точно вовремя» – это: а) совокупность методов повышения качества работ и обслуживания за счёт поставок необходимых ресурсов в тот момент и в тех количествах, когда и сколько нужно; б) метод своевременной разработки планов реструктуризации; в) метод выполнения планированных управленческих решений и производственных задач.

22. Методы управления знаниями – это: а) методы обучения персонала предприятия;

б) управление процессами приобретения и использования знаний в системах управления персоналом, управления бизнес-процессами; в) распространение информации о предприятии.

23. Реструктуризация – это: а) изменение организационной структуры предприятия; б) изменение условий погашения задолженностей предприятия; в) комплексная оптимизация системы функционирования предприятия.

Интерактивные практические занятия

В соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки реализация компетентностного подхода в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. В рамках учебных курсов предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

2.4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная литература

1. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Пе-



реплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010389-1 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=612323>

2. Административные процедуры : монография / отв. ред. Л. Л. Попов, С. М. Зуба-рев. - М. : Норма : ИНФРА-М, 2018. - 240 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=913257>

3. Репин В.В. Бизнес по правилам: регламенты должны работать : практич. пособие / В.В. Репин. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 347 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=561350>

Дополнительная литература

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года.

2. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. №79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»

3. Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 «Об утверждении правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций»

4. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" (с изменениями от 9 мая 2005 г., 1 мая, 1 декабря 2007 г., 23 июля 2008 г., 18 июля, 23 ноября, 30 декабря 2009 г., 28 сентября 2010 г., 21 июля, 30 ноября, 6 декабря 2011 г., 28 июля 2012 г.). <http://www.gost.ru/wps/wcm/connect>. (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).

5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня 2012 г.).

<http://www.gost.ru/wps/wcm/connect>. (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).

6. ГОСТ Р 1.0-2012 "Стандартизации в Российской Федерации. Основные положения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).

<http://www.docs.cntd.ru>

7. ГОСТ Р 1.2-2009 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).

<http://www.docs.cntd.ru>

8. ГОСТ 1.3-2008 "Правила и методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

9. ГОСТ Р 1.4-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

10. ГОСТ Р 1.5-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

11. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

12. ГОСТ Р 1.8-2011 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты межгосударственные. Правила проведения Российской Федерации работ по разработке, применению,



- обновлению и прекращению применения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
13. ГОСТ Р 1.9-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Порядок Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
14. ГОСТ Р 1.10-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. Порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
15. ГОСТ Р 1.13-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Уведомления о проектах документов в области стандартизации" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
16. ГОСТ Р 1.14-2009 Стандартизация в Российской Федерации. Программа разработки национальных стандартов. Требования к структуре, правила формирования, утверждения и контроля за реализацией (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>
17. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 352 с.
18. Жигалов Д. В., Канивец А. В. Оценка деятельности автономных и бюджетных учреждений / Д. В. Жигалов, А. В. Канивец. – М.: Институт экономики города, 2011. – 24 с.
19. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению России - <http://domhorsk.ru/issue/pep/5-2009/isupova.pdf>
20. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг //Власть, 2011, июль, с. 126-130. электронный ресурс. Режим доступа: http://www.isras.ru/vlast_2011_07.html
21. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько и др. – Москва, 2008. – 321 с.
22. Омельченко, Н. А. История государственного управления в России : учеб. для вузов : рек. М-вом образования и науки РФ / Н. А. Омельченко ; Гос. ун-т управления. – М. : Проспект, 2008. – 463 с. – ISBN 978-5-392-00008-1 : 159,00
23. Перцов, Л. В. Разработка и применение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ) [Текст] / Л. В. Перцов. – М. : Фонд «Ин-т экономики города», 2011. – 18 с. – ISBN 978-5-8130-0158-1 : 50,00.
24. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / И.П. Кошечая, А.А. Кан-ке. - М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. - 415 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=560216>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал - Экономика, Социология, Менеджмент.

<http://www.gov.ru/> - Сайт органов государственной власти

<http://www.economy.gov.ru/> - Министерство экономического развития РФ.

<http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.

Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>



Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>
<http://www.gost.ru/wps/portal/> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
<http://standard.gost.ru/wps/portal/> - Портал Росстандарта по стандартизации
<http://tk.gost.ru/wps/portal/> - Портал технических комитетов Росстандарта
<http://iso.gost.ru/wps/portal/> - Портал по международной стандартизации
<http://iec.gost.ru/wps/portal/> - Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC)
<http://wto.gost.ru/wps/portal/> - Информационный портал ВТО
<http://www.easc.org.by/> - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации

3. Самостоятельная работа обучающихся

3.1 Общие положения

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Методические рекомендации предназначены для рационального распределения времени обучающихся по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины. Они составлены на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

3.2. Формы самостоятельной работы и ее трудоемкость (час)

Трудоемкость освоения дисциплины «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях» составляет 252 часа, из них 94 часа контактной работы с преподавателем и 158 часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся.

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к контактным формам обучения (лекционным и практическим занятиям) соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины и трудоемкости.



Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудо- емкость само- стоя- тельной работы (в ча- сах)	Рекомендации
<i>Блок № 1 Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг</i>			
Подготовка к лекции №1	Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №1	«Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество» Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством в муниципальных образованиях»	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №2	Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в в сфере муниципального управления.	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №2	Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства».	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №3	История зарубежных моделей управления качеством. История и философия управления качеством в России. Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом.	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №3	Выполнение и защита практической работы по теме: «История и философия управления качеством»	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №4	Качество управления. Субъекты и объекты управления. Средства и методы управления. Цели управления.	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к	Выполнение и защита практи-	5	Основная литература [1], дополни-



практическим занятиям №4-5	ческой работы по теме: «Системный подход к управлению качеством».		тельная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №5	Качество как управленческая категория. Формирование и развитие ведущих школ управления качеством. Зарубежные и отечественные школы в области управления качеством.	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №6	Система менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. Терминология и принципы менеджмента качества. SWOT-анализ в формировании миссии и целей в области качества.	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №6	Выполнение и защита практической работы по теме: «Формирование и развитие ведущих школ управления качеством»	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №7-8	Выполнение и защита практической работы по теме: «Основы формирования системы менеджмента качества». Контрольная точка 3.	5	Основная литература [1], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №9	Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»	10	Обучающий тренажер http://www.i-exam.ru Информационная справочная системы сети «Интернет»
<i>Раздел № 2 Системы управления качеством</i>			
Подготовка к лекции №1-2	Сущность качества, его значение и функции управления качеством государственных и муниципальных услуг. Методологические основы управления качеством.	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №1-2	«Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг». Контрольная точка №1	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №3-4	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №3-4	Выполнение и защита практической работы по теме: «Кон-	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы ин-



занятиям №3	цепция нового государственно-го управления и административная реформа в современной России»		формационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №5-7	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственного и муниципального управления	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №4-5	Выполнение и защита практической работы по теме: «Административные регламенты и стандарты»	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №8-12	Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №6-8	«Разработка Политики в области качества услуг государственного муниципального управления» (групповой проект).	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №13-15	Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к лекции №16-18-	Регламентация деятельности государственных и муниципальных служащих.	8	Основная литература [2], дополнительная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Подготовка к практическим занятиям №9	Тестирование по разделу «Системы управления качеством».	8	Обучающий тренажер http://www.iexam.ru Информационная справочная системы сети «Интернет»
Итого по дисциплине		158	

Методические указания по написанию реферата

Работа над рефератом

Реферат (от латинского *refero*) - краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов) по заданной теме. Реферат - реферат должен представлять собой результат реферирования одной или нескольких книг по определенной теме, т.е. краткий обзор основного содержания этих книг

Содержание реферата должно быть логичным. Тематика рефератов обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.



Работа над рефератом включает в себя следующие этапы:

- формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию;
- подбор и изучение основных источников по теме (как правило, при разработке реферата используются не менее 8-10 различных источников);
- составление библиографии;
- обработка и систематизация информации;
- разработка плана реферата;
- написание реферата,
- публичное выступление с результатами исследования.

Описание показателей и критериев оценивания реферата

1. Реферат сдается на проверку преподавателю за 1-2 недели до зачетного занятия
2. При оценке реферата преподаватель учитывает:
 - качество;
 - степень самостоятельности студента и проявленную инициативу;
 - связность, логичность и грамотность составления;
 - оформление в соответствии с требованиями ГОСТ.
3. Защита тематического реферата может проводиться на выделенном одном занятии в рамках часов учебной дисциплины или конференции или по одному реферату при изучении соответствующей темы, либо по договоренности с преподавателем.
4. Защита реферата студентом предусматривает:
 - доклад по реферату не более 5-7 минут;
 - ответы на вопросы оппонента.На защите *запрещено* чтение текста реферата.
5. Общая оценка за реферат выставляется с учетом оценок за работу, доклад, умение вести дискуссию и ответы на вопросы.

Примерная структура реферата

1. Титульный лист.
 2. План-оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов реферата, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
 3. Введение (в нем формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы).
 4. Основная часть (каждый раздел основной части раскрывает отдельную проблему или одну из ее сторон и логически является продолжением предыдущего, в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы).
 5. Заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата, даются рекомендации).
 6. Литература.
- Объем реферата может колебаться в пределах 10-20 печатных страниц, все приложения к работе не входят в ее объем.

Темы рефератов



1. Роль стандартизации (сертификации) в обеспечении конкурентоспособности товаров
2. Нормативная основа систем качества.
3. Законодательная и нормативная база сертификации.
4. Направления совершенствования стандартизации в России.
5. Направления совершенствования сертификации в России.
6. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе продукции.
7. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе услуг.
8. Законодательная и нормативная основа стандартизации.
9. Характеристика фонда отечественных стандартов по определенной группе продукции.
10. Характеристика фонда международных стандартов по определенной группе продукции.
11. Динамика понятийного аппарата «качество».
12. Предельная теория качества.
13. Кибернетическая парадигма качества.
14. Эволюция понятия качества.
15. Эволюция подходов к управлению качеством.
16. Возникновение системы управления качеством.
17. Развитие системы управления качеством в РФ.
18. Довоенная русская школа в области качества.
19. Японская и американская школы в области качества.
20. Принципы формирования кружков качества.

4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

4.1. Основная литература

1. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010389-1 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=612323>
2. Административные процедуры : монография / отв. ред. Л. Л. Попов, С. М. Зуба-рев. - М. : Норма : ИНФРА-М, 2018. - 240 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=913257>
3. Репин В.В. Бизнес по правилам: регламенты должны работать : практич. пособие / В.В. Репин. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 347 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=561350>

4.2. Дополнительная литература

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года.
2. Федеральный закон от 27 июля 2004 г. №79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»
3. Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 «Об утверждении правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций»
4. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" (с



изменениями от 9 мая 2005 г., 1 мая, 1 декабря 2007 г., 23 июля 2008 г., 18 июля, 23 ноября, 30 декабря 2009 г., 28 сентября 2010 г., 21 июля, 30 ноября, 6 декабря 2011 г., 28 июля 2012 г.). <http://www.gost.ru/wps/wcm/connect>. (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).

5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня 2012 г.).

<http://www.gost.ru/wps/wcm/connect>. (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).

6. ГОСТ Р 1.0-2012 "Стандартизации в Российской Федерации. Основные положения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).

<http://www.docs.cntd.ru>

7. ГОСТ Р 1.2-2009 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).

<http://www.docs.cntd.ru>

8. ГОСТ 1.3-2008 "Правила и методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

9. ГОСТ Р 1.4-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

10. ГОСТ Р 1.5-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

11. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

12. ГОСТ Р 1.8-2011 "Стандартизации в Российской Федерации. Стандарты межгосударственные. Правила проведения Российской Федерации работ по разработке, применению, обновлению и прекращению применения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

13. ГОСТ Р 1.9-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Порядок Знак соответствия национальным стандартам Российской Федерации. Изображение. Порядок применения"(электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

14. ГОСТ Р 1.10-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Правила стандартизации и рекомендации по стандартизации. Порядок разработки, утверждения, изменения, пересмотра и отмены" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

15. ГОСТ Р 1.13-2004 "Стандартизации в Российской Федерации. Уведомления о проектах документов в области стандартизации" (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации). <http://www.docs.cntd.ru>

16. ГОСТ Р 1.14-2009 Стандартизация в Российской Федерации. Программа разработки национальных стандартов. Требования к структуре, правила формирования, утверждения и контроля за реализацией (электронный фонд правовой и нормативно-технической доку-



ментации). <http://www.docs.cntd.ru>

17. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 352 с.
18. Жигалов Д. В., Канивец А. В. Оценка деятельности автономных и бюджетных учреждений / Д. В. Жигалов, А. В. Канивец. - М.: Институт экономики города, 2011. - 24 с.
19. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению России - <http://domhorsk.ru/issue/pep/5-2009/isupova.pdf>
20. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных (муниципальных) услуг //Власть, 2011, июль, с. 126-130. электронный ресурс. Режим доступа: http://www.isras.ru/vlast_2011_07.html
21. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько и др. - Москва, 2008. - 321 с.
22. Омельченко, Н. А. История государственного управления в России : учеб. для вузов : рек. М-вом образования и науки РФ / Н. А. Омельченко ; Гос. ун-т управления. - М. : Проспект, 2008. - 463 с. - ISBN 978-5-392-00008-1 : 159,00
23. Перцов, Л. В. Разработка и применение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг (работ) [Текст] / Л. В. Перцов. - М. : Фонд «Ин-т экономики города», 2011. - 18 с. - ISBN 978-5-8130-0158-1 : 50,00.
24. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / И.П. Кошечая, А.А. Кан-ке. - М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. - 415 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=560216>

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- <http://ecsocman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал - Экономика, Социология, Менеджмент.
- <http://www.gov.ru/> - Сайт органов государственной власти
- <http://www.economy.gov.ru/> - Министерство экономического развития РФ.
- <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.
- Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>
- Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>
- <http://www.gost.ru/wps/portal/> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
- <http://standard.gost.ru/wps/portal/> - Портал Росстандарта по стандартизации
- <http://tk.gost.ru/wps/portal/> - Портал технических комитетов Росстандарта
- <http://iso.gost.ru/wps/portal/> - Портал по международной стандартизации
- <http://iec.gost.ru/wps/portal/> - Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC)
- <http://wto.gost.ru/wps/portal/> - Информационный портал ВТО
- <http://www.easc.org.by/> - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации



Приложение 1

Титульный лист реферата

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

Факультет _____
(название факультета)

Кафедра _____
(название кафедры)

РЕФЕРАТ

Дисциплина _____

Тема: _____

выполнили студенты __ курса
очной/заочной формы обучения
группа _____

ФИО _____

Проверил должность, степень, звание
ФИО _____

дата защиты «__» _____ 201_г.

оценка _____

201_г.