



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

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
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	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры сервисного инжиниринга</i>		<i>к.т.н., Борисова О.Н.</i>

Оценочные средства согласованы и одобрены директором ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор кафедры эконо- мики и управления</i>		<i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 2 из 42

1. Тестовые задания

Необходимо выбрать все правильные ответы:

1. Технология современного управления, которая с успехом начинает применяться в муниципальном управлении, является:

- 1) Система менеджмента качества.
- 2) Жизненный цикл продукции.
- 3) Всеобщее управление качеством.

2. Как соотносятся между собой административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги» и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги?

- 1) Это два самостоятельных документа.
- 2) Стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг является лишь разделом административного регламента.
- 3) 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:

- 1) двух лет.
- 2) одного года.
- 3) трех лет.

4. Что не указывается в разделе «Общие положения» административного регламента?

- 1) 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.
- 2) Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования.
- 3) 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:

- 1) пятнадцати дней.
- 2) одного месяца.
- 3) десяти дней.

6. В каких случаях невозможен отказ в принятии документов при обращении граждан в орган исполнительной власти?

- 1) В случае обращения в ненадлежащий орган.
- 2) В случае непредоставления всех надлежащих документов в электронном виде.
- 3) В случае непредставления всех документов, необходимых для оказания услуги.

7. В случае если орган местного самоуправления, являющийся разработчиком административного регламента, не имеет официального сайта, то:

- 1) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования.
- 2) проект административного регламента подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте федерального органа исполнительной власти.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 3 из 42

3) проект административного регламента не подлежит размещению в сети Интернет.

8. Независимая экспертиза проектов административных регламентов может проводиться:

- 1) физическими и юридическими лицами, принимавшими участие в разработке проекта административного регламента.
- 2) физическими и юридическими лицами в инициативном порядке за счет собственных средств.
- 3) организациями, находящимися в ведении органа, являющегося разработчиком административного регламента.

9. Что из перечисленного не является методом, который должен быть использован для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг?

- 1) Метод контрольной закупки.
- 2) Метод групповых интервью с государственными и муниципальными служащими.
- 3) Подсчет количества поданных заявлений на выполнение конкретной государственной услуги.

10. Внесение изменений в административные регламенты осуществляется в случае: 1) изменения законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление услуги (исполнение функции).

2) изменения структуры органов публичной власти, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующей функции (предоставление услуги).

3) оба ответа верны.

11. Выберите из перечисленных верное высказывание:

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

12. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

- 1) системе менеджмента качества;
- 2) качеству продукции;
- 3) качеству услуг.

13. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- 1) результат процесса;
- 2) потребителя;
- 3) процесс;
- 4) личность.

14. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

- 1) да;
- 2) нет;
- 3) не знаю.

15. Работу по улучшению качества осуществляют:

- 1) специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде;
- 2) все без исключения работники фирмы;
- 3) сотрудники отдела качества.

16. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа

17. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

18. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
2. О стабильности качественных показателей продукции производителя
3. Не правильного ответа

19. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

20. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

1. 1987
2. 1996
3. 2000
4. 2002.

21. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

1. Решением исполнительных государственных органов
2. Нормативным перечнем Госстандартом России
3. Решением органа по сертификации
4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

22. Основных схем сертификации продукции существует:

1. 3
2. 9
3. 11
4. 16

23. Схемы сертификации продукции различаются:

1. Уровнем проводимых испытаний
2. Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля
3. Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства
4. Количеством оформляемых документов
5. Все ответы верны.

24. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. Безотказности. Долговечности
2. Ремонтопригодности. Сохраняемости продукции
3. Все ответы верны.
4. Нет правильных ответов.

25. Показатель качества экономичного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризует уровень затрат:

1. При проектировании изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет правильного ответа

26. Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:

1. Цены и тарифы по сертификации.
2. Правила и процедуры сертификации.
3. Правила признания зарубежных сертификатов.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

27. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

28. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

29. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

30. Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога
4. Технического контроля

31. Верно ли утверждение: «Метрологическое обеспечение имеет своей целью достижение единства и требуемой точности измерений»

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

32. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
2. Величины рассеивания контролируемого параметра
3. Не правильного ответа

33. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

34. Аккредитация – это:

1. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.
2. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.
3. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.
4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

35. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

36. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и производителя.

37. Качество (по ИСО - 8402) – это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.
3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
4. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.

38. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

39. Методология TQM предполагает:

1. Жесткую ориентацию на потребителя.
2. Маркетинг по изучению качества.
3. Высокий менеджмент качества.
4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

40. Техническое качество

1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
2. Связано с технической стороной использования продукции.
3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.
4. Оно отражает эстетические свойства продукции.

41. Составные части менеджмента качества:

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения рабо-

ты.

3. Планирование, анализ, контроль.

4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

42. "Сигнал рассогласования" предполагает собой:

1. Несоответствие уровня качества заданным стандартам.
2. Это функциональная совокупность свойств товара.
3. Цепь обратной связи о качественных показателях.
4. Долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.

43. Неценовая конкуренция - это

1. Повышение жизненного цикла продукта.
2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
3. Система "нулевых дефектов" (бездефектного труда).
4. Конкуренция качества.

44. Система бездефектного труда - это

1. Участие в работе кружков качества.
2. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с "личным клеймом".
3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
4. Статистические методы изучения качества.

45. Кросс-функциональная командная работа – это:

1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность
2. Встречное управление качеством (например, работы "кружков качества").
3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.
4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.

46. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

1. Создании кружков качества.
2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
3. Системе обучения и поощрений персонала.
4. Должной связи с потребителями и поставщиками.

47. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

48. Сертификация импортной продукции проводится ...

1. По одним и тем же правилам, что и отечественной продукции.
2. По правилам страны-изготовителя.
3. По правилам, разработанным ИСО/МЭК.

49. Особенности статистического управления качеством заключаются в:

1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
2. Качестве фирмы ("самооценка")

3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
4. Реализации принципа работы с технической документацией.

50. Круг качества – это

1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
4. Аудиторы

51. Качество фирмы - это:

1. Статистика + приемочный контроль.
2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
3. Тотальное обучение системе качества.
4. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

52. Система Тейлора служила для проверки качества:

1. Процесса.
2. Одного изделия.
3. Фирмы.
4. У потребителя.

53. Система статистического управления была предложена для проверки качества:

1. Процесса.
2. Фирмы.
3. Одного изделия.
4. У потребителя.

54. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:

1. Проверки качества одного изделия.
2. Контроля производственного процесса.
3. Всего руководства предприятия.
4. Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

55. Система тотального менеджмента качества - это

1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
2. Система управления качеством на фирме.
3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.
5. Все ответы верны нет правильных ответов.

56. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:

1. Общую динамику сертификации систем качества.
2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

57. Этапы петли качества:

1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
2. Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.

4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.

58. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:

1. Тщательное контролирование производственного процесса.
2. Сосредоточение внимания на выявлении брака.
3. Сертификация системы качества.
4. Исключение случайных изменений качества продукции.

59. В основу стандарта ГОСТ 18242-72 (по планам одноступенчатого и двухступенчатого приемочного контроля) положено:

1. Сплошной контроль изделий.
2. Понятие уровня качества (минимально допустимая потребителем доля дефектов).
3. Компромисс между поставщиком и потребителем.
4. Браковочные уровни качества.

60. При помощи диаграмм Парето выявляется:

1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
4. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.

61. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

1. Сплошной контроль.
2. Статистические методы.
3. Сплошные методы контроля.
4. Работа по рекламациям потребителей.

62. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:

1. На любом предприятии.
2. В отдельно взятом цехе.
3. У потребителя.
4. Где продукция приготавливается партиями.

63. Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:

1. Устанавливают основные требования к качеству продукции.
2. Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта - самостоятельные требования.
3. В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа.
4. ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.

64. Стандарты для управления качеством продукции бывают:

1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
2. Государственные, международные, отраслевые.
3. Государственные и международные.
4. Государственные и отраслевые.

65. Схема Исикава - это:

1. Выявление бракованных изделий.
2. Статистический метод оценки качества менеджмента.
3. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
4. Диаграмма причин и результатов показателей качества.

66. Понятие надежности связано в первую очередь с:

1. Технологией.
2. Техникой.
3. Контролем качества.
4. Системой менеджмента качества.

67. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:

1. Безотказность.
2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
3. Вероятность удовлетворения определенной функции.
4. Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.

68. "Собственно надежность" – это:

1. Надежность, зависящая от способа оперативного применения продукции.
2. Надежность, зависящая от квалификации обслуживающего персонала при эксплуатации продукции.
3. Вероятность безотказной работы в соответствии с заданными ТУ при установленных проверочных испытаниях.
4. Эксплуатационная надежность.

69. Безотказность – это:

1. Свойство изделия сохранять работоспособность до разрушения или другого предельного состояния.
2. Свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени.
3. Состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям качества.
4. Состояние изделия, при котором в данный момент времени оно обеспечивает нормальное выполнение заданных функций.

70. Отказ – это:

1. Событие, при котором остается возможность частичного использования изделия.
2. Событие, при котором дальнейшее использование изделия невозможно.
3. Неисправность, при которой в данный момент времени изделие не соответствует какому-то параметру качества.
4. Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием работоспособности.

71. Восстанавливаемость – это свойство изделия:

1. Восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения неисправности.
2. Сохранять исправность и надежность в определенных условиях эксплуатации и транспортировки.
3. Обусловленное безотказностью и долговечностью.
4. Не правильного ответа

72. Эмпирический подход к предсказанию надежности характеризуется:

1. Разработкой схемы данной операции, которая проверяется с помощью математической модели.
2. Выполнением необходимых измерений в отношении выпускаемой продукции и выводах о надежности.
3. Использованием и теории, и измерения.
4. Использованием показателя "среднее время между отказами".

73. Чаще всего в исследованиях используется показатель надежности:

1. Отношение числа вышедших из строя изделий к общему их числу.
2. Среднее время между отказами.
3. Отношение числа вышедших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на

среднее время испытаний.

4. Период полного отказа в работоспособности.

74. При выборочном контроле на уровне приемлемого качества закладывается процент риска потребителя:

1. 5.
2. 50.
3. 10.
4. 75.

75. Ослабленный режим контроля выпускаемой продукции – это:

1. Сплошной контроль качества.
2. Процедура контроля, продолжающаяся до тех пор, пока не обнаружится дефектное изделие.
3. Нормальный режим контроля с отбором 10% - ного количества проверяемых изделий.
4. Контроль, зависящий от количества брака.

76. Сертификат – это:

1. Установление соответствия.
2. Государственный стандарт качества продукта.
3. Государственный стандарт качества процесса.
4. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.

77. Затраты производителя на доказательство потребителю, что продукция имеет высокое качество составляют:

1. 5-10%.
2. 8-10%.
3. 3-5%.
4. 1-2%

78. Стандарт Е №45000 служит для:

1. Всеобщего управления качеством.
2. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации на уровне европейских стран.
3. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации в мире.
4. Определения качества по классификации Международной организации по стандартизации.

79. Сертификация производится в сферах:

1. Законодательной и добровольной.
2. В системе сертификации третьей стороны.
3. Добровольной и самостоятельной предприятием.
4. Обязательной, международной.

80. Вероятность отказа – это:

1. Вероятность того, что объект, выполняющий требуемую функцию при установленных условиях, откажет в течение заданного интервала времени.
2. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.
3. Состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем.
4. Вероятность того, что объект сможет выполнить требуемую функцию при установленных условиях в течение заданного интервала времени

81. Выборочный контроль – это:

1. Степень соответствия среднего значения, полученного в ходе проведения большого числа наблюдений, базовому значению
2. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы она удовлетворяла исходным установленным требованиям.

3. Контроль продукции, процессов или услуг с использованием выборок
4. Полная продолжительность наработки объекта с момента его первого ввода работоспособное состояние до отказа или с момента его восстановления до следующего отказа

82. К аккредитующим добровольную форму сертификации относятся организации:

1. Росстандарт.
2. Другие федеральные органы власти, кроме Росстандарта.
3. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям.
4. Ответы 1+2.

83. Основной группой затрат на получение качественной продукции является:

1. Затраты на реализацию продукции.
2. Общехозяйственные и производственные затраты.
3. Отражающая стоимостную величину факторов производства.
4. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.

84. На этапах проектирования, технологического планирования, подготовки и освоения производства предпочтительно применять анализ затрат, влияющих на качество продукции:

1. Функционально-стоимостной
2. Методы технического нормирования материальных затрат.
3. Затрат на упаковку продукции.
4. Индексный метод.

85. Индексный метод рекомендуется использовать при:

1. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
2. Микроэлементном нормировании затрат.
3. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
4. Определении затрат на сервисное обслуживание.

86. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:

1. Расхода нового сырья при производстве продукции.
2. Качества продукции, не поддающейся количественному измерению.
3. Качества и конкурентоспособности изделия.
4. Импортной и отечественной продукции.

87. Метод удельной цены рекомендуется применять при:

1. Определении среднего балла изделия, характеризующего его качество.
2. Подготовке продукции к системе сертификации.
3. Разработке технологической карты производства продукции.
4. Определении цены на основе расчета стоимости единицы основного параметра качества.

88. Абсолютный размер потерь от брака – это:

1. Сумма затрат на окончательно забракованную продукцию.
2. Разница между величиной абсолютного размера брака и стоимости брака по цене использования, суммы удержаний с виновников брака и суммы взысканий с поставщиков некачественных материалов.
3. Процентное отношение абсолютного размера брака к производственной себестоимости.
4. Отношение величины потерь от брака к полной себестоимости продукции.

89. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:

1. Затраты на ее освоение.
2. Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.
3. Прибыль от внедрения новой продукции.
4. Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.

90. Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:

1. Формальных методов.
2. Неформальных и графических методов.
3. Методов количественного анализа.
4. Сочетания количественного и качественного методов анализа.

91. В коммерческом анализе применяется:

1. В основном формальные и графические методы.
2. Оценка предлагаемой рынку продукции конечными потребителями.
3. В основном количественные методы.
4. Анализ технической базы и программного обеспечения.

92. Технический анализ применяется для:

1. Изучения пожеланий потребителей.
2. Сравнения технических характеристик продукции с проектными.
3. Для балльной экспертной оценки качества продукции.
4. Для анализа инновационных проектов.

93. Организационный анализ применяется для:

1. Определения источников финансирования нового проекта.
2. Оценки внутренних и внешних условий реализации нового инвестиционного проекта.
3. Определения пригодности проекта потребителем.
4. Выявления главных функций, влияющих на сертификацию продукции.

94. При сертификации продукции выдают:

1. Сертификат происхождения
2. Сертификат подлинности
3. Гигиенический сертификат
4. Сертификат соответствия
5. Сертификат качества

95. При сертификации продукции соответствие подтверждают:

1. Первой стороной
2. Второй стороной
3. Третьей стороной

96. Внедрение методов TQM не требует:

1. Вовлечения и обучение всего персонала;
2. Мониторинга поставщиков и качества их продукции
3. Смены персонала компании

97. Третьей стороной при сертификации продукции является:

1. Изготовитель
2. Исполнитель
3. Потребитель
4. Независимый орган
5. Заказчик
6. Продавец

98. Знак соответствия подтверждает то, что продукция:

1. Качественная
2. Соответствует требованиям государственных стандартов
3. Соответствует требованиям документов, указанных в сертификате соответствия
4. Соответствует требованиям любых документов

99. Система сертификации однородной продукции охватывает:

1. Продукцию машиностроения

2. Только цилиндрические фрезы
3. Продукцию, для которой используются одни и те же стандарты, правила и процедуры
4. Всю продукцию

100. Полный цикл работ по сертификации проводится:

1. Органом по сертификации
2. Испытательной лабораторией
3. Сертификационным центром
4. Испытательным центром
5. Всеми из вышеперечисленных

101. Держателем сертификата является:

1. Продавец
2. Орган по сертификации
3. Изготовитель
4. Потребитель

102. К продукции относится:

1. Токарный станок
2. Программа расчета прочности детали на ЭВМ
3. Ремонт автомобиля
4. Железная дорога
5. Наклеивание обоев

103. Сертификация производства представляет собой:

1. То же, что и сертификация продукции
2. Является частью сертификации системы качества
3. Шире чем сертификация системы качества
4. Аналог сертификации продукции и услуг

104. К нормативным документам, используемым при обязательной сертификации, относятся:

1. Законы РФ
2. Государственные стандарты
3. Конструкторскую документацию
4. Контракты
5. Строительные нормы и правила

105. Признаками обязательной сертификации являются:

1. Сертификацию проводят только аккредитованные органы
2. Сертификацию может проводить любое юридическое лицо
3. Сертификация проводится только на соответствие нормативным документам государственного уровня
4. Сертификат имеет юридическую силу на всей территории РФ
5. Сертификация действует только при добровольном признании

106. Добровольная сертификация вводится:

1. Как необходимое условие допуска продукции на рынок
2. Для повышения конкурентоспособности на рынке
3. С целью рекламы продукции

107. Обязательными частями государственных стандартов являются:

1. Безопасность
2. Экологичность
3. Конструкция
4. Взаимозаменяемость

5. Совместимость

108. Декларацию о соответствии представляют:

1. С целью организации рекламы
2. Для получения сертификата
3. Для подтверждения высокого уровня производства
4. Для удовлетворения личных амбиций

109. Декларация о соответствии для рассмотрения может быть принята:

1. Без дополнительных документов
2. С рабочими чертежами на заявленную продукцию
3. С документами, подтверждаемыми соответствие продукции заданным требованиям

110. Требуется ли проводить аттестацию методики испытаний, приведенной в ГОСТе:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

111. Испытания продукции, имеющей сертификат соответствия, называют:

1. Сертификационными
2. Контрольными
3. Инспекционными
4. Оценочными

112. Наиболее полная проверка производства осуществляется при:

1. Анализе состояния производства
2. Сертификации производства
3. Сертификации системы качества

113. При анализе состояния производства проверяют:

1. Нормативно-техническую документацию на заявленную продукцию
2. Методики испытаний
3. Технологическую документацию
4. Регистрационно-учетную документацию
5. Организационно-распорядительную документацию
6. Все ответы верны.

114. Результат оценки производства признается удовлетворительным если:

1. Имеется не более 3 значительных несоответствий
2. Имеется не более 1 значительного несоответствия
3. Не обнаружено ни одного значительного несоответствия

115. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией осуществляется:

1. Органом по сертификации
2. Испытательной лабораторией
3. Изготовителем
4. Потребителем
5. Продавцом

116. Функцией менеджмента качества не является:

1. Надзор за полнотой контроля качества
2. Участие в проведении приемочного контроля
3. Обучение персонала в области качества

117. Звезда качества не включает:

1. Систему мотивации
2. Систему взаимоотношений с поставщиками
3. Систему взаимоотношений с инвесторами

118. Реструктуризация – это:

1. Изменение организационной структуры предприятия
2. Изменение условий погашения задолженностей предприятия
3. Комплексная оптимизация системы функционирования предприятия

119. При сертификации продукции схема устанавливается:

1. Заявителем
2. Потребителем
3. Органом по сертификации
4. Испытательной лабораторией
5. Госстандартом РФ

120. Испытания ввозимой продукции должны осуществляться компетентными организациями:

1. Только за рубежом.
2. Только в России.
3. Как за рубежом, так и в России.

121. Сертификация товара и оформление сертификатов соответствия, действующих на территории Российской Федерации, может осуществляться:

1. Органом по сертификации, расположенным на территории России, аккредитованным в Системе сертификации ГОСТ Р по соответствующей группе продукции.
2. Органом по сертификации, расположенным за рубежом, аккредитованным Госстандартом России в Системе сертификации ГОСТ Р или представительством Госстандарта России за рубежом.
3. Органом по сертификации (расположенным за рубежом), аккредитованным в зарубежной национальной системе сертификации и прошедшем проверку Госстандартом России на основе двустороннего соглашения с национальным органом по сертификации.
4. Госстандартом России или, по его поручению, территориальным органом Госстандарта России, при отсутствии аккредитованного в Системе сертификации ГОСТ Р органа по сертификации данной группы продукции, а также при необходимости решения спорных вопросов.

122. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом
4. Государственными исполнительными органами

123. Третья сторона - это:

1. Покупатель
2. Лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе
3. Продавец
4. Производитель

124. Качество - это соответствие:

1. Стандарту
2. Применению
3. Стоимости
4. Потребности
5. Скрытым потребностям

125. Понятие качество применимо к объектам:

1. Товары
2. Услуги

3. Выполнение работ
4. Персонал
5. Управление организацией
6. Все перечисленные

126. Качество – это:

1. Совокупность свойств
2. Мера полезности объекта
3. Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

127. Качество объекта определяется:

1. Совокупностью свойств
2. Множеством признаков, называемых показателем, имеющим количественную и (или) качественную природу
3. Нет правильного ответа

128. Отметьте пункт, не относящийся к 10 этапам повышения качества по Джурану:

1. Предоставьте обучение всем
2. Выражайте признание
3. Регистрируйте успех
4. Сообщайте результаты
5. Поощряйте прогресс

129. Определите пункт, не относящийся к 14-этапному плану по повышению качества Кросби:

1. Четко определите приверженность руководства идее качества
2. Измеряйте качество
3. Подсчитайте стоимость качества
4. Измеряйте эффективность и результативность
5. Проведите «день нулевого брака»

130. Требования TQM не включают:

1. сотрудничество и командная работа
2. качественные поставки от внешних потребителей
3. приверженность качеству всех членов организации
4. повышение эффективности работы
5. следование стратегии непрерывного совершенствования

131. Объектами стандартизации МЭК из перечисленных товаров являются:

1. Бытовая техника
2. Продукты питания
3. Микропроцессоры
4. Двигатели внутреннего сгорания
5. Техника для сельского хозяйства

132. Технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают:

1. Минимально необходимые требования
2. Необходимые и достаточные требования
3. Необходимые требования

133. Стандарт, в котором изложены основные требования к построению, изложению, оформлению и обозначению национальных стандартов РФ, входит в систему стандартов:

1. Единая система конструкторской документации
2. Единая система программной документации
3. Национальная система стандартизации

4. Государственная система обеспечения единства измерений

134. Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это

1. Характеристика или свойство, присущее объектам
2. Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям
3. Характеристика, отражающая лучшие свойства продукции, процесса или услуги

135. Маркировка продукции знаком CE означает, что

1. Производитель гарантирует качество продукции
2. Это экологически чистая продукция
3. Продукция отвечает обязательным требованиям Директив ЕС
4. Продукция отвечает обязательным требованиям ИСО/МЭК

136. Сопоставимые стандарты

1. Гармонизованы
2. Негармонизованы
3. Не знаю

137. Полученные за пределами РФ документы о подтверждении соответствия, протоколы исследований и измерений продукции:

1. Могут быть признаны в случае использования одних и тех же методов контроля и средств измерений
2. Не могут быть признаны в РФ
3. Могут быть признаны в соответствии с международными договорами РФ

138. Знак соответствия наносится на:

1. Технические условия, по которым данная продукция производится
2. Тару и сопроводительную документацию
3. Сертификат соответствия
4. Изделие
5. Нет правильных ответов.

139. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям техническим регламентов, называется:

1. Знак обращения на рынке
2. Фирменный знак предприятия
3. Знак соответствия
4. Знак качества

140. Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующих входы в выходы (входные элементы в выходные) в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется:

1. Процессом
2. Жизненным циклом продукции
3. Процедурой

141. Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу, осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется:

1. Свидетельство
2. Сертификат
3. Патент
4. Лицензия
5. Справка

142. Продукция в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это:

1. Товар, реализуемый на рынке или по контракту
2. Овеществленный результат процесса производства

3. Результат любого процесса

143. Стандарты ИСО серии 14000 посвящены:

1. Системы менеджмента качества
2. Экологической терминологии
3. Системе экологического менеджмента
4. Способам утилизации опасных и вредных отходов предприятия

144. Европейские стандарты (евронормы) обязательны для стран – членов ЕС в связи с:

1. Их межотраслевым значением.
2. Использованием их в определенных отраслях производства.
3. Указаниями действующей Директивы ЕС.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

145. Метрология – это

1. Теория передачи размеров единиц физических величин.
2. Теория исходных средств измерений (эталонов).
3. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

146. Измерением называется

1. Выбор технического средства, имеющего нормированные метрологические характеристики.
2. Операция сравнения неизвестного с известным.
3. Опытное нахождение значения физической величины с помощью технических средств.
4. Все ответы верны.

147. К объектам измерения относятся

1. Образцовые меры и проборы.
2. Физические величины.
3. Меры и стандартные образцы.
4. Нет правильных ответов

148. При описании световых явлений в СИ за основную единицу принимается

1. Световой квант.
2. Кандела.
3. Люмен.
4. Люкс.
5. Сила света.

149. Функция преобразования средства измерения относится к группе метрологических характеристик

1. Для определения результатов измерений.
2. Для измерения чувствительности к влияющим факторам.
3. Для измерения динамических факторов.
4. Все ответы верны.
5. Нет правильных ответов.

150. Нормативный документ по метрологии, начинающийся с букв МИ, называется ...

1. Методика выполнения измерений.
2. Меры и измерители.
3. Методическая инструкция.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 20 из 42

2. Контрольные вопросы

Контрольные вопросы (к зачету и экзамену)

1. Понятие и принципы стандартизации.
2. Понятие качества.
3. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
4. Роль персонала в управлении качеством
5. В чем разница понятий «функция» / «услуга» / «работа».
6. Что понимается под государственной услугой?
7. Основные направления административной реформы в России?
8. Что такое «функция» органа власти?
9. Что такое «административный регламент»?
10. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры.
11. Каковы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг?
12. Основные права заявителя при получении государственных и муниципальных услуг.
13. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.
14. Межведомственное информационное взаимодействие: понятие, участники, формы, принципы и требования к реализации.
15. Какие документы входят в перечень, предоставляемых лично заявителем?
16. Каковы основные требования к взиманию с заявителя платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг?
17. Основные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Проблемы организации предоставления электронных услуг.
18. Какие основные сведения содержат реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг?
19. Порядок формирования реестров государственных и муниципальных услуг.
20. Каковы основные требования к структуре административного регламента?
21. Каковы общие требования к разработке проекта административного регламента?
22. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?
23. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
24. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
25. Как описать административную процедуру?
26. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
27. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
28. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
29. Досудебный порядок обжалования: предмет, сроки, результаты.
30. Самосертификация: понятие и общие условия.
31. Сертификат соответствия.
32. Система управления качеством на предприятии
33. Системный подход к планам качества
34. Системы стандартов серии ISO 14000.
35. Средства планирования качества
36. Стандартизация муниципальных услуг в России
37. Статистические методы контроля качества.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 21 из 42

38. Сущность качества и управление им
39. Формирование государственной политики в области качества.
40. Этапы проведения сертификации.
41. Виды затрат на качество
42. Виды сертификации по правовому признаку.
43. Виды сертификации по процедуре проведения
44. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
45. Главные задачи и принципы планирования качества продукции

3. Типовые практические задания

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 терминологического 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 ре-

гулировании":

- 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
Джуран 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 вопро-

сы:

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 | 11. Стандарт организаций |
| 2. Субъект стандартизации | 12. Сертификат соответствия |
| 3. Нормативный документ | 13.Сертификация |
| 4.Техническое законодательство | 14. Добровольная сертификация |
| 5. Техническое регулирование | 15.Обязательная сертификация |
| 6. Технический регламент | 16. Декларирование соответствия |
| 7. Безопасность | 17. Декларация о соответствии |
| 8. Международный стандарт | 18. Маркировка знаком соответствия |
| 9. Стандарт | 19. Знак обращения на рынке |
| 10.Национальный стандарт | 20.Общероссийские классификаторы технико-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:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 28 из 42

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 заправила 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 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 полной контролью 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, регламен-

тирующих деятельность в сфере стандартизации и управлении 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 муниципального 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 непредставления 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 процессов.

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.