



УТВЕРЖДЕНО:
**Ученым советом Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права**
Протокол № 2 от «30» сентября 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.3 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата**

по направлению подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

направленность (профиль): *Муниципальное управление*

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н. Иванов В.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор Высшей школы бизнеса, менеджмента и права</i>	<i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i>



Аннотация рабочей программы дисциплины Б1.В.3 «Стандартизация и управление качеством»

Дисциплина Б.1.В.3 «Стандартизация и управление качеством» является дисциплиной первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль Муниципальное управление и относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение, а так же дисциплины ОПОП Право.

Дисциплина Б.1.В.3 «Стандартизация и управление качеством» в соответствии с рабочим учебным планом ОПОП ВО уровня бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направлена на формирование следующей компетенции выпускника:

ПК-5 - способен применять стандарты качества оказания услуг в части индикаторов достижения компетенции ПК-5.2 (соблюдает регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг) и ПК-5.3 (определяет параметры качества государственных и муниципальных услуг).

Содержание дисциплины Б.1.В.3 «Стандартизация и управление качеством» охватывает круг вопросов, связанных с основами технического регулирования, техническими регламентами, системой стандартизации в сфере муниципального управления. Рассматривается роль и место науки «управление качеством» в классификации наук; характерные черты и отличительные признаки науки «управление качеством»; терминология и принципы менеджмента качества; сущность и виды затрат на качество; основы управления качеством в муниципальных органах; основы и методы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти. Изучаются особенности формирования системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО серии 9000; методах анализа затрат на качество; принципах использования SWOT-анализа в системе менеджмента качества; качестве муниципального управления.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа, в том числе:

- для очной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 94 часа (50 часов - занятия лекционного типа, 36 часов – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента - 158 часов;

- для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 50 часов (20 часов - занятия лекционного типа, 22 часа – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента -202 часа;

- для заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 16 часов (4 часа - занятия лекционного типа, 4 часа – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента -236 часов.

Преподавание дисциплины ведется на очной и очно-заочной формах обучения на 1 курсе на 2 семестре (3 зачетные единицы) и на 2 курсе на 3 семестре (4 зачетные единицы) продолжительностью 18 недель каждый, на заочной форме обучения на 1 курсе на 2 семестре (3 зачетные единицы), на 2 курсе на 3 семестре (4 зачетные единицы) и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные и проблемные лекции, практические занятия в форме выполнения и защиты практических



работ, семинаров, докладов и устного опроса, выполнения заданий в рабочей тетради, защиты групповых проектов, тестирования, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по результатам освоения каждого блока дисциплины проводится в форме защиты практических работ, тестирования, обзора нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов власти в сфере стандартизации и управлении качеством, презентации проектов, промежуточная аттестация в форме зачёта (2 семестр) и экзамена (3 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Информационное обеспечение профессиональной деятельности; Управление проектами, Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1	ПК-5	способен применять стандарты качества оказания услуг в части: ПК-5.2 - соблюдает регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг; ПК-5.3 - определяет параметры качества государственных и муниципальных услуг.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б.1.В.3 «Стандартизация и управление качеством» является дисциплиной первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль Муниципальное управление и относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по естественнонаучным и общественным предметам: математика, физика, химия, обществоведение, а так же дисциплины ОПОП Право.

Место курса в профессиональной подготовке выпускника определяется его содержательной направленностью на усвоение необходимых для практической деятельности государственного и муниципального служащего знаний, умений и навыков по профессиональному выполнению его непосредственных обязанностей.

Формирование компетенции ПК-5 начинается в данной дисциплине (2-3 семестры), продолжается в дисциплине Организация предоставления государственных и муниципальных услуг (5 семестр) и заканчивается в процессе прохождения преддипломной практики (8 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Информационное обеспечение профессиональной деятельности; Управление проектами, Организация предоставления государственных и му-



ниципальных услуг.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц/ 252 акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	94	38	56		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	50	16	34		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	18	18		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	36	18	18		
1.3	Консультации	4	2	2		
1.4.	Форма промежуточной аттестации	4	2	2		
			зачет	экзамен		
2	Самостоятельная работа обучающихся	158	70	88		
3	Общая трудоемкость	252	108	144		
	час					
	з.е.	7	3	4		

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	50	24	26		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	20	10	10		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	22	10	12		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	22	10	12		
1.3	Консультации	4	2	2		
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2	2		
			зачет	экзамен		
2	Самостоятельная работа обучающихся	202	84	118		
3	Общая трудоемкость	252	108	144		
	час					
	з.е.	7	3	4		

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			2	3		
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	8	8		
	в том числе:	-	-	-	-	-

1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4	2	2		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	4	2	2		
1.3	Консультации	4	2	2		
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2	2		
			зачет	экзамен		
2	Самостоятельная работа обучающихся	236	100	136		
3	Общая трудоемкость					
	час	252	108	144		
	з.е.	7	3	4		



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

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультаций, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1,2/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. Методы стандартизации. Методы стандартизации. Методы стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1. «Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество»	2	Традиционная	2	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»			10	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
3,4/2		Л: Тема 1.2 Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в сфере муниципального управления. ПР: Занятие 2. «Изучение технического	2	Традиционная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос. Текущий контроль 1. Выполнение и защита практической работы			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		законодательства».								
5,6/2		Л: Тема 1.3. История зарубежных моделей управления качеством. История и философия управления качеством в России. Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом. ПР: Занятие 3. «История и философия управления качеством»	2	Традиционная	2	Семинар, устный опрос, заслушивание докладов			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
7-10/2		Л: Тема 1.4. Качество управления. Субъекты и объекты управления. Средства и методы управления. Цели управления. ПР: Занятие 4-5. «Системный подход к управлению качеством».	4	Традиционная	4	Семинар, устный опрос, заслушивание докладов Текущий контроль 2. Выполнение и защита практической работы			15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
11,12/		Л: Тема 1.5. Качество как управленческая категория. Формирование и развитие ве-	2	Традиционная	2	Семинар, устный опрос			10	Проработка учебного материала. Под-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
2		дущих школ управления качеством. Зарубежные и отечественные школы в области управления качеством. ПР: Занятие 6 «Формирование и развитие ведущих школ управления качеством»							готовка к практическим занятиям	
13-16/2		Л: Тема 1.6. Система менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. Терминология и принципы менеджмента качества. SWOT-анализ в формировании миссии и целей в области качества. ПР: Занятие 7-8. «Основы формирования системы менеджмента качества».	4	Проблемная	4	Семинар, устный опрос, заслушивание докладов Текущий контроль 3. Выполнение и защита практической работы			15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему контролю.
18/2		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества			2	Текущий контроль 4 Тестирование				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		услуг»								
		Консультация				2	Г,И			
		Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа								
1-3/3	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством государственных и муниципальных услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг».	6	Традиционная	4	Семинар, устный опрос, доклады Текущий контроль 1 Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов власти в сфере стандартизации и управлении качеством			14	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com.
4-6/3		Л: Тема 2.2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.	6	Традиционная	2	Семинар, устный опрос, доклады			14	Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	2. Системы управления качеством	ПР: Занятие 12 «Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России»								
7-9/3		Л: Тема 2.3. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственного и муниципального управления ПР: Занятие 13-14. «Документационное обеспечение предоставления электронных государственных и муниципальных услуг, роль административных регламентов и стандартов их предоставления»	6	Традиционная	4	Семинар, устный опрос, доклады Текущий контроль 2. Выполнение и защита практической работы			14	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
10-15/3	2. Системы	Л: Тема 2.4. Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг.	6	Проблемная	7	Текущий контроль 3 Доклад- презентация (групповой проект)			14	Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	управления качеством	ПР: Занятия 15-17. «Разработка политики в области качества услуг государственного и муниципального управления»								
12-14/3		Л: Тема 2.5. Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций	6	Традиционная				14	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям, подготовка презентации проекта	
15-18/3		Л: Тема 2.6. Регламентация деятельности государственных и муниципальных служащих.	4	Традиционная				18	Проработка учебного материала. Подготовка к текущему контролю	
		Занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».			1	Текущий контроль 4 Тестирование				



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. час(ов)	Форма проведения практического занятия				
		Консультация				2	Г,И			
		Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа								

Для очно-заочной формы

№	Наименование	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения
---	--------------	---	--



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		сии. Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом. ПР: Занятие 3. «История и философия управления качеством»							ским занятиям	
7-10/2		Л: Тема 1.4. Качество управления. Субъекты и объекты управления. Средства и методы управления. Цели управления. ПР: Занятие 4-5. «Системный подход к управлению качеством».	2	Традиционная	2	Семинар, устный опрос, заслушивание докладов Текущий контроль 2. Выполнение и защита практической работы			20	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
11,12/2		Л: Тема 1.5. Качество как управленческая категория. Формирование и развитие ведущих школ управления качеством. Зарубежные и отечественные школы в области управления качеством. ПР: Занятие 6 «Формирование и развитие	1	Традиционная	1	Семинар, устный опрос			10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		ведущих школ управления качеством»								
13-16/2		Л: Тема 1.6. Система менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. Терминология и принципы менеджмента качества. SWOT-анализ в формировании миссии и целей в области качества. ПР: Занятие 7-8. «Основы формирования системы менеджмента качества».	2	Проблемная	2	Семинар, устный опрос, заслушивание докладов Текущий контроль 3. Выполнение и защита практической работы			20	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям. Подготовка к текущему контролю.
18/2		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			2	Текущий контроль 4 Тестирование				
		Консультация					2	Г,И		
		Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа								



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1-3/3	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством государственных и муниципальных услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг».	1	Традиционная	2	Семинар, устный опрос, доклады Текущий контроль 1 Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов власти в сфере стандартизации и управлении качеством			18	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com.
4-6/3	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России. ПР: Занятие 12 «Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России»	1	Традиционная	1	Семинар, устный опрос, доклады			18	Проработка учебного материала
7-9/3	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.3. Административные регла-	2	Традиционная	2	Семинар, устный опрос,			18	Проработка учебно-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		менты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственного и муниципального управления ПР: Занятие 13-14. «Документационное обеспечение предоставления электронных государственных и муниципальных услуг, роль административных регламентов и стандартов их предоставления»				доклады Текущий контроль 2. Выполнение и защита практической работы				го материала. Подготовка к практическим занятиям
10-15/3	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.4. Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг. ПР: Занятия 15-17. «Разработка политики в области качества услуг государственного и муниципального управления»	2	Проблемная	6	Текущий контроль 3 Доклад- презентация (групповой проект)			20	Проработка учебного материала
12-		Л: Тема 2.5. Регламентация исполнения	2	Традиционная					22	Проработка учебно-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
14/3		государственных и муниципальных функций							го материала. Подготовка к практическим занятиям, подготовка презентации проекта	
15-18/3		Л: Тема 2.6. Регламентация деятельности государственных и муниципальных служащих.	2	Традиционная				22	Проработка учебного материала. Подготовка к текущему контролю	
		Занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».			1	Текущий контроль 4 Тестирование				
		Консультация					2	Г,И		
		Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа								



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/2	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения	Л: Тема 1.1. Введение. Система стандартизации и сертификации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации. ПР: Занятие 1. «Терминология в области стандартизации и сертификации, изуче-	1	Вводная	1	Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством» Выполнение заданий в			15	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление термино-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	печения качества услуг	ние понятия «качество»				рабочей тетради. Устный опрос. Текущий контроль 1. Выполнение и защита практической работы Текущий контроль 2. Выполнение и защита практической работы Текущий контроль 3. Выполнение и защита практической работы				логического словаря
2/2		Л: Тема 1.2 Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в сфере муниципального управления. ПР: Занятие 2. «Изучение технического законодательства».	1	Традиционная				15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
3/2		Л: Тема 1.3. История зарубежных моделей управления качеством. История и философия управления качеством в Рос-							15	Проработка учебного материала. Подготовка к практиче-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		сии. Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом. ПР: Занятие 3. «История и философия управления качеством»							ским занятиям	
4,5/2		Л: Тема 1.4. Качество управления. Субъекты и объекты управления. Средства и методы управления. Цели управления. ПР: Занятие 4-5. «Системный подход к управлению качеством».						20	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
6/2		Л: Тема 1.5. Качество как управленческая категория. Формирование и развитие ведущих школ управления качеством. Зарубежные и отечественные школы в области управления качеством. ПР: Занятие 6 «Формирование и развитие						15	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
7,8/2		ведущих школ управления качеством» Л: Тема 1.6. Система менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. Терминология и принципы менеджмента качества. SWOT-анализ в формировании миссии и целей в области качества. ПР: Занятие 7-8. «Основы формирования системы менеджмента качества».						20	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
9/2		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»			1	Текущий контроль 4 Тестирование				
		Консультация					2	Г,И		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа										
1,2/3	2. Системы управления качеством	Л: Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством государственных и муниципальных услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг».	2	Традиционная	1	Семинар, устный опрос, доклады Текущий контроль 1 Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов власти в сфере стандартизации и управлении качеством Семинар, устный опрос, доклады			20	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com.
3,4/3	2. Системы	Л: Тема 2.2. Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России. ПР: Занятие 12 «Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России»				Текущий контроль 2. Выполнение и защита практической работы Текущий контроль 3			20	Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
5-7/3	управления качеством	Л: Тема 2.3. Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственного и муниципального управления ПР: Занятие 13-14. «Документационное обеспечение предоставления электронных государственных и муниципальных услуг, роль административных регламентов и стандартов их предоставления»				Доклад- презентация (групповой проект)			22	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
8-11/3	2. Системы	Л: Тема 2.4. Регламентация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг. ПР: Занятия 15-17. «Разработка политики в области качества услуг государственного и муниципального управления»							22	Проработка учебного материала



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
12-14/3	управления качеством	Л: Тема 2.5. Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций						22	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта	
15-18/3		Л: Тема 2.6. Регламентация деятельности государственных и муниципальных служащих.						30	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию	
		Занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством».			1	Текущий контроль 4 Тестирование				
		Консультация				2	Г,И			
		Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа								



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

Лист 26 из 62



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

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема	трудоемкость в акад.ч.			Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	Оч-заоч	Заоч.	
1	Введение. Система стандартизации и сертификации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	10	12	15	Основная литература 1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М.: ИНФРА-М, 2019. http://znanium.com/catalog/product/995625 2. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=486424 3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/БоларевБ.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - http://znanium.com/catalog/product/486838 Дополнительная литература 1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=447721 2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2013. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=401937 3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389993 4. Управление качеством : учебник. —
2	Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в сфере муниципального управления.	10	12	15	
3	История зарубежных моделей управления качеством. История и философия управления качеством в России. Эволюция системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом.	10	10	15	
4	Качество управления. Субъекты и объекты управления. Средства и методы управления. Цели управления.	15	20	20	
5	Качество как управленческая категория. Формирование и развитие ведущих школ управления качеством. Зарубежные и отечественные школы в области управления качеством.	10	10	15	
6	Система менеджмента	15	20	20	



	качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000. Терминология и принципы менеджмента качества. SWOT-анализ в формировании миссии и целей в области качества.				2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. http://znanium.com/catalog/product/811149 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 1. http://ecsocman.edu.ru/ - Федеральный образовательный портал - Экономика, Социология, Менеджмент. 2. http://www.gov.ru/ - Сайт органов государственной власти 3. http://www.economy.gov.ru/ - Министерство экономического развития РФ. 4. http://www.gks.ru/ - Федеральная служба государственной статистики. 5. Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - http://www.garant.ru 6. Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - http://www.consultant.ru 7. http://www.gost.ru/wps/portal/ - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) 8. http://standard.gost.ru/wps/portal/ - Портал Росстандарта по стандартизации 9. http://tk.gost.ru/wps/portal/ - Портал технических комитетов Росстандарта 10. http://iso.gost.ru/wps/portal/ - Портал по международной стандартизации 11. http://iec.gost.ru/wps/portal/ - Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC) 12. http://wto.gost.ru/wps/portal/ - Информационный портал ВТО 13. http://www.easc.org.by/ - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации
7	Сущность качества, его значение и функции управления качеством государственных и муниципальных услуг. Методологические основы управления качеством.	14	18	20	
8	Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России.	14	18	20	
9	Административные регламенты как основные регуляторы эффективной деятельности органов государственного и муниципального управления.	14	18	22	
10	Регламентация и стандартизация деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг.	14	20	22	
11	Регламентация исполнения государственных и муниципальных функций.	14	22	22	
12	Регламентация деятельности государственных и муниципальных служащих.	18	22	30	

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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



№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции, индикатора достижения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора достижения компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора достижения компетенции обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК-5	способен применять стандарты качества оказания услуг				
		ПК-5.2 - соблюдает регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	основы стандартизации и сертификации предоставления муниципальных услуг; принципы, функции, средства и методы стандартизации; регламенты исполнения государственных и муниципальных функций.	использовать нормативные документы по стандартизации, систему законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования в профессиональной деятельности; применять стандарты качества при оказании муниципальных услуг.	навыками анализа административных регламентов с целью повышения эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления
		ПК-5.3 - определяет параметры качества государственных и муниципальных услуг	2. Системы управления качеством	основы системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом; терминологию и принципы менеджмента качества; сущность качества, его значение и функции управления качеством государственных и муниципальных услуг.	определять основные направления политики в области качества услуг государственного и муниципального управления.	навыками управления процессом качества в муниципальных образованиях



7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание основ стандартизации и сертификации предоставления муниципальных услуг; принципов, функций, средств и методов стандартизации; регламентов исполнения государственных и муниципальных функций; основ системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом; терминологии и принципов менеджмента качества; сущность качества, его значения и функций управления качеством государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Умение использовать нормативные документы по стандартизации, систему законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования в профессиональной деятельности; применять стандарты качества при оказании муниципальных услуг; определять основные направления политики в области качества услуг государственного и муниципального управления.</p> <p>Владение навыками анализа административных регламентов с целью повышения эф-</p>	<p>Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов власти в сфере стандартизации и управлении качеством, выполнение и защита практических работ, тестирование, подготовка докладов-презентаций (групповых проектов)</p>	<p>Студент демонстрирует знание основ стандартизации и сертификации предоставления муниципальных услуг; принципов, функций, средств и методов стандартизации; регламентов исполнения государственных и муниципальных функций; основ системного подхода к управлению качеством в России и за рубежом; терминологии и принципов менеджмента качества; сущность качества, его значения и функций управления качеством государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Демонстрирует умение использовать нормативные документы по стандартизации, систему законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования в профессиональной деятельности; применять стандарты качества при оказании муниципальных услуг; определять основные направления политики в области качества услуг государственного и муниципального управления.</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками анализа административных регламентов с целью</p>	<p>Формирование способности соблюдать регламенты и стандарты деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг; определять параметры качества государственных и муниципальных услуг</p>



фektivности деятельности органов государственного и муниципального управления; навыками управления процессом качества в муниципальных образованиях.		повышения эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления; навыками управления процессом качества в муниципальных образованиях.	
---	--	---	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Балльно-рейтинговая технология оценки знаний студентов предусматривает проведение:

- текущего контроля успеваемости студентов;
- промежуточной аттестации успеваемости студентов.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемое наблюдение за уровнем усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра.

Промежуточная аттестация – это вид контроля, предусмотренный рабочим учебным планом направления подготовки, осуществляется в ходе зачета и экзамена.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов).

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку



Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-71	3 (удовлетворительно)
					72-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – защита практических работ (выполнение практических заданий и ответы на контрольные вопросы)

1. Критерии оценки выполнения практических заданий.

5 баллов ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

4 балла ставится, если студент выполнил требования к оценке 5 баллов, но допущены 2-3 недочета.

2-3 балла ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

0-1 балл ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

2. Критерии оценки ответов на контрольные вопросы.

5 баллов ставится в том случае, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, дает точное определение и истолкование основных понятий;

- строит ответ по собственному плану, сопровождает ответ новыми примерами, умеет применить знания в новой ситуации;

- может установить связь между изучаемым и ранее изученным материалом из курса «Стандартизация и управление качеством», а также с материалом, усвоенным при изучении других дисциплин.

4 балла ставится, если:

- ответ студента удовлетворяет основным требованиям к ответу на оценку 5 баллов, но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, без использования связей с ранее изученным материалом и материалом, усвоенным при изучении других дисциплин;

- студент допустил одну ошибку или не более двух недочетов и может их исправить



самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя.

2-3 балла ставится, если студент:

- правильно понимает сущность вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов курса «Стандартизация и управление качеством», не препятствующие дальнейшему усвоению материала;

- допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов.

0-1 балл ставится, если студент:

- не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки 3 балла.

- не может ответить ни на один из поставленных вопросов.

Средство оценивания – обзор законодательства в сфере стандартизации и управления качеством, учебной, специальной и научной литературы по второму семестру дисциплины с использованием ЭБС и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 0-10 баллов:

- наличие перечня законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации и управления качеством – 0-1 балл;

- наличие библиографического списка учебной и специальной литературы по дисциплине, представленной в ЭБС <http://www.znanium.com> – 0-2 балла;

- наличие сравнительного анализа определений основных категорий в сфере стандартизации и управления качеством – 0-3 балла;

- представление кратких аннотаций 5-7 научных статей по проблематике дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru> по предложенной структуре – 0-3 балла;

- оформление представления результатов выполнения задания в соответствии с требованиями – 0-1 балл.

Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта (доклада-презентации) – 0- 15 баллов

Критерии оценки группового проекта		Баллы
Обоснование актуальности проекта		0-1
Обоснованность и качество анализа информации		0-2
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-2
Разработка конкретных действий (их последовательности и содержания), отвечающих условиям и способам достижения цели		0-1
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-2
Защита проекта	Содержание доклада	0-1
	Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, умение реагировать на критику, готовность к дискуссии)	0-2
	Презентация	0-2
ИТОГО		0-15

Средство оценивания – тестирование 0-10 баллов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
-----------------	--------

выполнено верно заданий	10 баллов, если 30-35 правильных ответов
	8 баллов, если 26-29 правильных ответов
	8 баллов, если 22-25 правильных ответов
	7 баллов, если 19-21 правильных ответов
	6 баллов, если 15-18 правильных ответов
	5 баллов, если 11-14 правильных ответов
	4 балла, если 8-10 правильных ответов
	3 балла, если 5-7 правильных ответов
	2 балла, если 3-4 правильных ответов
	1 балл, если 0-2 правильных ответов

Средство оценивания – тестирование 0-15 баллов

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

За каждый правильный ответ – 1 балл.

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – устный ответ (опрос)+ситуационная задача

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5» /зачет	1. Устный ответ: – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой



	<p>освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.</p> <p>2. Ситуационная задача: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.</p>	
«4» /зачет	<p>1. Устный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. <p>2. Ситуационная задача: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.</p>	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	<p>1. Устный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и проде-	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного– материала в объеме, необходимым для предстоящей профес-



<p>«3» /зачет</p>	<p>монстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</p> <ul style="list-style-type: none">– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение основной литературы. <p>2. Ситуационная задача: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.</p>	<p>сиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none">– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
<p>«2» /незачет</p>	<p>1. Устный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки. <p>2. Ситуационная задача: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения схематических изображений, с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы не-</p>	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой



правильные или отсутствуют.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи	
4	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Занятие 1. «Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество» Семинар с целью углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и управление качеством»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 4 неделя семестра Текущий контроль 1	
		Занятие 2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства».		
10		Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «История управления качеством»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 10 неделя семестра Текущий контроль 2	
		Занятие 4-5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Философия управления качеством в муниципальной сфере».		
16		Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Формирование и развитие ведущих школ управления качеством»	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 16 неделя семестра Текущий контроль 3	
		Занятие 7-8. Выполнение и защита практической работы по теме: Основы формирования системы менеджмента качества».		
18		Занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»	15 вопросов. Выбрать 1 правильный ответ теста 0-15 баллов. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Текущий контроль 4.	
3		2. Системы управления качеством	Занятие 10-11. «Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов власти в сфере стандартизации и управлении качеством».	1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность органов власти в сфере стандартиза-



			<p>ции и управлении качеством.</p> <p>2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по второму семестру дисциплины, представленной в ЭБС http://www.znaniium.com. Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС.</p> <p>3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в сфере стандартизации и управлении качеством, представленных в данной учебной и специальной литературе.</p> <p>4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике второго семестра дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: http://elibrary.ru по плану:</p> <ul style="list-style-type: none">- Ф.И.О. автора, название статьи, издание;- проблемы, рассматриваемые в статье;- основные пути решения проблем, предлагаемые автором;- выводы. (0-10 баллов) <p>Срок сдачи – 3 неделя семестра.</p> <p>Текущий контроль 1.</p>
9		<p>Занятие 12 Выполнение и защита практической работы по теме: «Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России»</p> <p>Занятие 13-14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ качества разработки должного регламента государственного служащего»</p>	<p>отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов</p> <p>Срок сдачи – 9 неделя семестра</p> <p>Текущий контроль 2</p>
15		<p>Занятия 15-17. Презентации проектов студентов по теме «Разра-</p>	<p>Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирова-</p>



		<p>ботка политики в области качества услуг государственного муниципального управления» (групповой проект).</p>	<p>ние работы, исследование (анализ информации), предложения (рекомендации), представление (защита). Структура проекта: Титульный лист. Введение: цель и задачи проекта, актуальность исследования, краткое содержание разделов. Аналитическая часть: методы исследования и их обоснование, описание хода и результатов исследования. Проектная часть: сроки реализации проекта и общий план-график проектных мероприятий (организационных, профессиональных), конкретные разработки по каждому этапу проекта (документы, тексты публикаций, макеты и проч.). Заключение: основные результаты проектной работы, сопоставленные с ее целью и задачами; при необходимости - перспективы развития проекта. Список использованной литературы. Приложения (при необходимости): исходные и /или дополнительные материалы: анкеты, графики, вспомогательные расчеты, копии документов и материалов и проч. Оформление проектов и презентаций в соответствии с требованиями. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 15 неделя семестра Текущий контроль 3.</p>
18		Занятие 18. Тестирование по блоку 2 «Системы управления каче-	Выбрать правильный ответ 35 вопросов теста, 0-10 баллов.

	ством продукции и услуг»	Правильные ответы от 0-2 – 1 балл; 3-4 – 2 балла; 5-7 – 3 балла; 8-10 – 4 балла; 11-14 – 5 баллов; 15-18 – 6 баллов; 19-21 – 7 баллов; 22-25 – 8 баллов; 26-29 – 9 баллов; 30-35 – 10 баллов. Срок сдачи – 18 неделя семестра. Текущий контроль 4.
--	--------------------------	---

Перечень оценочных средств для текущей аттестации

Примерный перечень вопросов выносимых на защиту практических работ

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. Назовите объекты добровольной сертификации
10. Что такое «знак обращения на рынке»?
11. Объекты обязательной сертификации
12. В каком случае проводится декларирование соответствия?
13. Что такое государственная информационная система маркировки?
14. В каких случаях у юридических лиц и индивидуальных предпринимателей возникает обязанность осуществлять маркировку товара?
15. Что входит в понятие «маркировка контрольными (идентификационными) знаками»?
16. Кто является оператором государственной информационной системы маркировки?
17. С какой даты наступает обязанность по маркировке товаров?
18. Раскройте философское понимание качества.
19. Охарактеризуйте различные этапы понимания качества.
20. В чём особенность представления качества по Гегелю?
21. Какова роль качества в русской культуре и философии?
22. Охарактеризуйте известные вам аспекты качества.
23. Что определяет качество жизнедеятельности?
24. Перечислите и охарактеризуйте основные потребности по А. Маслоу.
25. Каково значение мотивации в улучшении качества?
26. Объясните взаимосвязь потребностей человека и качества.
27. Определите этапы формирования программы маркетинга взаимоотношений в муниципальных образованиях.



28. Формирование и развитие научных школ управления качеством.
29. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
30. Основные положения японской школы управления качеством.
31. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.
32. Управление качеством в работах Э. Деминга.
33. Дайте определение системы менеджмента качества.
34. Сформулируйте и охарактеризуйте принципы менеджмента качества.
35. Раскройте сущность SWOT-анализа.
36. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).
Общие и общесистемные принципы TQM.
37. Роль, особенности и развитие МС ИСО серии 9000.

Вид задания: обзор законодательства, учебной, специальной и научной литературы в области стандартизации и управления качеством, с использованием ЭБС и ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Содержание практического задания.

1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность органов власти в сфере стандартизации и управлении качеством.
2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы по второму семестру, представленной в ЭБС <http://www.znaniium.com>. Издания должны находиться на «Книжной полке» в личном кабинете студента в ЭБС.
3. Представить результаты сравнительного анализа определений основных категорий в сфере стандартизации и управления качеством, представленных в данной учебной и специальной литературе.
4. Представление краткой аннотации 5-7 научных статей по проблематике второго семестра дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru> по плану:
 - Ф.И.О. автора, название статьи, издание;
 - проблемы, рассматриваемые в статье
 - основные пути решения проблем, предлагаемые автором;
 - выводы.

Примерный перечень тем групповых проектов

1. Разработка политики в области качества образовательного учреждения (ВУЗ, школа, детский сад).
2. Разработка политики в области качества предприятий здравоохранения (санатории, дома отдыха).
3. Разработка политики в области качества предприятий общественного питания (рестораны, столовые, кафе).
4. Разработка политики в области качества гостиничного бизнеса (гостиницы, отели и т.п.)
5. Разработка политики в области качества по предоставлению государственных/муниципальных услуг.
6. Разработка политики в области качества портала «Госуслуги».
7. Разработка политики в области качества сферы культуры (музеи, кинотеатры и т.п.).
8. Разработка политики в области качества коммунальных предприятий.



9. Разработка политики в области качества налоговой инспекции.
10. Разработка политики в области качества пенсионного фонда.

Примерный перечень тестовых заданий:

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 зарастила 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 ас-



пекты 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 полнотой контроля качества; б) участие в проведении приёмочного контроля; в) обучение персонала в области качества.

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

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

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

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

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

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. 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.

46. 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 не предоставления всех надлежащих документов в электронном виде. 3) В случае непредставления всех документов, необходимых для оказания услуги.

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

48. 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.

49. 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.

50. 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.

51. 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.

52. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к: 1) системе менеджмента качества; 2) качеству продукции; 3) качеству услуг.

53. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на: 1) результат процесса; 2) потребителя; 3) процесс; 4) личность.

54. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы: 1) да; 2) нет; 3) не знаю.

55. Работу по улучшению качества осуществляют: 1) специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде; 2) все без исключения работники фирмы; 3) сотрудники отдела качества.



Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет 2 семестр)

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 и общие требования к структуре административного регламента?

Перечень ситуационных задач для промежуточной аттестации (зачет 2 семестр)

Ситуационная задача 1.

Несколько сотрудников офиса получили следующее задание: оформить десять отчетов организации, распечатать компьютерную версию, распределить по разделам и видам отчеты и заложить в скоросшиватель. Как наиболее эффективно организовать эту работу?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 2.

У руководителя организации возник вопрос о требованиях к разработке нормативов в области охраны окружающей среды.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 3.

У руководителя организации возник вопрос о правах и обязанностях Федерального фонда ОМС.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 4.



У специалиста возник вопрос о необходимости проведения предварительной сверки сведений, указанных руководителями муниципальных учреждений в справках о доходах на себя и членов своей семьи.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 5.

Какие последствия для руководителя муниципального учреждения влечет непредставление или представление недостоверных сведений о доходах?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 6.

На чем основывается требование проверяющих, что работник кадровой службы должен по собственной инициативе проводить проверку информации, указанной в справке о доходах, если для организации проверки не было предусмотрено законодательного основания?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 7.

Если по результатам проверки достоверности и полноты сведений о доходах, представленных муниципальным служащим, причина представления недостоверных или неполных сведений о доходах признана объективной и подтверждена документально, нужно ли рассматривать данный вопрос на заседании комиссии?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 8.

У специалиста возник вопрос о порядке оказания платных муниципальных услуг.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 9.

У работника возник вопрос о расторжении трудового договора по инициативе работодателя, в случае однократного грубого нарушения работником трудовых обязанностей.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 10.

У руководителя организации возник вопрос о перечне лицензионных требований в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 11.

В первый уровень документации СМК включено: Руководство по качеству; цели в области качества. Какие документы (документ) необходимо разработать дополнительно?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 12.

При разработке СМК организации созданы следующие СТО процесса жизненного цикла продукции: маркетинговые исследования рынка, технологическая подготовка производства, производство продукции. Какие СТО ЖЦП необходимо разработать дополнительно?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 13.

SWOT-анализ в рамках ССП показал результативность 90%. Какое решение примет руководство организации?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 14.

Применение традиционных методов повышения эффективности работы организа-



ции, а так же методологии «Реинжиниринга» не привели к положительным результатам. Какие дополнительные меры может применить руководство для решения задачи повышения эффективности организации?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 15.

Г.Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задаёт вопрос: «Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 16.

При проведении контрольного аудита организации органом по сертификации СМК сделано 3 существенных замечания. Какое решение может принять орган по сертификации?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 17.

Применение традиционных методов повышения эффективности работы образовательного учреждения, а так же методологии «Реинжиниринга» не привели к положительным результатам. Какие дополнительные меры может применить руководство для решения задачи повышения эффективности организации?

Ситуационная задача 18.

Применение традиционных методов повышения эффективности работы многофункциональных центров, а так же методологии «Реинжиниринга» не привели к положительным результатам. Какие дополнительные меры может применить руководство для решения задачи повышения эффективности организации?

Ситуационная задача 19.

Применение традиционных методов повышения эффективности работы медицинского учреждения, а так же методологии «Реинжиниринга» не привели к положительным результатам. Какие дополнительные меры может применить руководство для решения задачи повышения эффективности организации?

Ситуационная задача 20.

Применение традиционных методов повышения эффективности работы учреждения культурной направленности, а так же методологии «Реинжиниринга» не привели к положительным результатам. Какие дополнительные меры может применить руководство для решения задачи повышения эффективности организации?

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 3 семестр)

1. Система управления качеством на предприятии
2. Системный подход к планам качества
3. Системы стандартов серии ISO 14000.
4. Средства планирования качества
5. Стандартизация муниципальных услуг в России
6. Статистические методы контроля качества.
7. Сущность качества и управление им
8. Формирование государственной политики в области качества.
9. Этапы проведения сертификации.
10. Виды затрат на качество



11. Виды сертификации по правовому признаку.
12. Виды сертификации по процедуре проведения
13. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
14. Что является предметом независимой экспертизы проекта административного регламента?
15. Кто может осуществлять независимую экспертизу проекта административного регламента?
16. Каковы основные требования к стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг?
17. Как описать административную процедуру?
18. Требования к показателям оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.
19. Основные направления оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.
20. Методы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Перечень ситуационных задач для промежуточной аттестации (экзамен 3 семестр)

Ситуационная задача 1.

В первый уровень документации СМК включено: Руководство по качеству; цели в области качества. Какие документы (документ) необходимо разработать дополнительно?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 2.

При разработке СМК организации созданы следующие СТО (стандарты организации) процесса жизненного цикла продукции: порядок предоставления муниципальных услуг. Какие СТО необходимо разработать дополнительно?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 3.

SWOT-анализ образовательной организации в рамках ССП (сбалансированной системы показателей) показал результативность 100%. Какое решение должно принять руководство?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 4.

Применение традиционных методов повышения эффективности работы организации, а так же методологии «Реинжиниринга» не привели к положительным результатам. Какие дополнительные меры может применить руководство для решения задачи повышения эффективности организации?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 5.

Г.Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задаёт вопрос: «Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 6.

Несколько сотрудников офиса получили следующее задание: оформить десять отчетов



тов организации, распечатать компьютерную версию, распределить по разделам и видам отчеты и заложить в скоросшиватель. Как наиболее эффективно организовать эту работу?

При проведении контрольного аудита организации органом по сертификации СМК сделано 3 существенных замечания. Какое решение может принять орган по сертификации?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 7.

У руководителя организации возник вопрос о требованиях к разработке нормативов в области охраны окружающей среды.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 8.

У руководителя организации возник вопрос о правах и обязанностях Федерального фонда ОМС.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 9.

У специалиста возник вопрос о необходимости проведения предварительной сверки сведений, указанных руководителями муниципальных учреждений в справках о доходах на себя и членов своей семьи.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 10.

Какие последствия для руководителя муниципального учреждения влечет непредставление или представление недостоверных сведений о доходах?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 11.

На чем основывается требование проверяющих, что работник кадровой службы должен по собственной инициативе проводить проверку информации, указанной в справке о доходах, если для организации проверки не было предусмотрено законодательного основания?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 12.

Если по результатам проверки достоверности и полноты сведений о доходах, представленных муниципальным служащим, причина представления недостоверных или неполных сведений о доходах признана объективной и подтверждена документально, нужно ли рассматривать данный вопрос на заседании комиссии?

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 13.

У специалиста возник вопрос о порядке оказания платных муниципальных услуг.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ

Ситуационная задача 14.

У работника возник вопрос о расторжении трудового договора по инициативе работодателя, в случае однократного грубого нарушения работником трудовых обязанностей.

Необходимо дать нормативно обоснованный ответ.

Ситуационная задача 15.

При разработке СМК организации созданы следующие СТО (стандарты организации) процесса жизненного цикла продукции: маркетинговые исследования рынка. Какие СТО ЖЦП необходимо разработать дополнительно?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 16.



При разработке СМК организации созданы следующие СТО (стандарты организации) процесса жизненного цикла продукции: технологическая подготовка организации. Какие СТО ЖЦП необходимо разработать дополнительно?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 17.

SWOT-анализ муниципальных и государственных образований в рамках ССП (сбалансированной системы показателей) показал результативность 90%. Какое решение должно принять руководство?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 18.

SWOT-анализ муниципальных и государственных образований в рамках ССП (сбалансированной системы показателей) показал результативность 70%. Какое решение должно принять руководство?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 19.

SWOT-анализ муниципальных и государственных образований в рамках ССП (сбалансированной системы показателей) показал результативность 50%. Какое решение должно принять руководство?

Необходимо дать обоснованный ответ.

Ситуационная задача 20.

SWOT-анализ муниципальных и государственных образований в рамках ССП (сбалансированной системы показателей) показал результативность 30%. Какое решение должно принять руководство?

Необходимо дать обоснованный ответ.

7.4 Содержание занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа – одна из форм учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение различных умений и навыков.

Занятие семинарского типа представляет собой комплексную форму и завершающее звено в изучении предусмотренных в рабочей программе тем дисциплины. Комплексность данной формы занятий определяется тем, что в ходе проведения занятия сочетаются выступления студентов и преподавателя; положительное толкование (рассмотрение) обсуждаемой проблемы и анализ различных, часто дискуссионных позиций; обсуждение мнений студентов и разъяснение (консультация) преподавателя; углубленное изучение теории и приобретение навыков умения ее использовать в практической работе.

Количество часов занятий семинарского типа по дисциплине определено рабочим учебным планом направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Занятия семинарского типа по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся *в форме практических занятий*.

В системе подготовки практические занятия занимают большую часть времени, отводимого на самостоятельное обучение. Являясь как бы дополнением к лекционному курсу, они закладывают и формируют основы направления подготовки и компетентностного подхода заданного профиля. Содержание занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой активности личности. Они развивают научное мышление, речь студентов, позволяют проверить их знания. Поэтому практические занятия выполняют не только познавательную и воспитательную функции, но и функцию контроля роста обучающихся как творческих личностей.



Практические занятия предполагают предварительную подготовку студентов по плану практического занятия. Готовясь к практическому занятию, студент должен ознакомиться с материалом соответствующей лекции, учебной литературы, которые по своему содержанию представляют теоретическую базу курса. Важной задачей для студентов является проработка всех вопросов не только на основе учебной литературы, но и дополнительных источников.

Практическое занятие — это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых кафедрой для подготовки к практическому занятию.

Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

1. Опрос. Опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Для повышения объективности оценки опрос может проводиться группой преподавателей/экспертов. Критерии оценки результатов опроса зависят от того, каковы цели поставлены перед ним и, соответственно, бывают разных видов:

- индивидуальный опрос (проводит преподаватель);
- групповой опрос (проводит группа экспертов);
- опрос, ориентированный на оценку знаний;
- ситуационный опрос, построенный по принципу решения ситуаций.

2. Тестирование. Тест – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

3. Доклад – это устный текст, значительный по объёму, представляющий собой публичное развёрнутое, глубокое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала содержания доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Композиционное оформление доклада.
5. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовка тезисов выступления, представляющих собой текст небольшого объёма, в котором кратко сформулированы основные положения доклада.
6. «Разыгрывание доклада», т.е. произнесение доклада с соответствующей интонацией, мимикой, жестами.

Подготовка доклада требует от учащегося большой самостоятельности и серьёзной интеллектуальной работы, которая принесёт наибольшую пользу, если будет включать в себя следующие этапы:

- изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, даёт сам преподаватель;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых с точки зрения раскрытия темы доклада фактов, мнений разных учёных и научных положений
- общение и логическое построение материала доклада, например, в форме раз-



вёрнутого плана;

- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада:

1. Вступление: тема доклада, логическая связь с другими темами, место рассматриваемой темы среди других проблем, краткий обзор источников доклада
2. Основная часть: связное, последовательное, доказательное изложение материала.
3. Заключение: подведение итогов, формулировка выводов, указание на значение рассмотренной темы.

Рекомендации для выступления с докладом:

1. Соблюдение регламента.
 2. Использование наглядного материала
 3. Наличие карточек с краткими записями выступления, тезисов, раздаточного материала
 4. Использование авторитетных цитат, мудрых притч, многозначительных метафор.
 5. Использование технических средств.
 6. Поддержание контакта с аудиторией.
 7. Подготовка презентации доклада.
4. Групповой проект совместная учебно-познавательная, исследовательская, творческая или игровая деятельность учащихся – партнёров, имеющая общие проблему, цель, согласованные методы и способы решения проблемы, направленная на достижение совместного результата.

Цель проектной деятельности – реализация проектного замысла конечный результат.

Тематика практических занятий

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 / 1 час

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», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методического аппарата стандартизации и управление качеством, в частности закрепляются дефиниции понятий

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).

Практическое занятие 2. «Изучение технического законодательства» (рабочая тет-



радь)

Время выполнения: 2 часа/ 1 час

Вид практического занятия: Выполнение заданий в рабочей тетради. Устный опрос

Цель работы: Приобрести навыки работы с законодательными документами.

Контрольные вопросы:

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. Укажите цели стандартизации
10. Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
11. Перечислите документы в области стандартизации.
12. Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
13. Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
14. Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
15. Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
16. Для чего необходимо подтверждать соответствие?
17. Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
18. Назовите объекты добровольной сертификации.
19. Объекты обязательной сертификации.
20. В каком случае проводится декларирование соответствия?

Практическое занятие 3. «История и философия управления качеством»

Вид практического занятия: Семинар, устный опрос, заслушивание докладов

Время выполнения 2 часа / 1 час

Контрольные вопросы:

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.

Практические занятия 4-5. «Системный подход к управлению качеством»

Вид практического занятия: Семинар, устный опрос, заслушивание докладов

Время выполнения 4 часа / 2 часа

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

Контрольные вопросы:

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.

Практическое занятие 6. «Формирование и развитие ведущих школ управления качеством»

Вид практического занятия: Семинар, устный опрос, заслушивание докладов

Время выполнения 2 часа / 1 час

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

Контрольные вопросы:

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.
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

Практическое занятие 7-8. «Основы формирования системы менеджмента качества»

Вид практического занятия: Семинар, устный опрос, доклады. Доклад- презентация группового проекта

Время выполнения 4 часа / 2 часа

Контрольные вопросы:

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.

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 1 по темам Терминология в области стандартизации и сертификации, изучение понятия «качество», Изучение технического законодательства, История и философия управления качеством, Системный подход к управлению качеством, Формирование и развитие ведущих школ управления качеством, Основы формирования системы менеджмента качества – 1 час.

Практическое занятие 9. Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

Время проведения 2 часа / 2 часа

Вид практического занятия: Тестирование

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 2 Тестирование по разделу «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг» – 1 час.

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: Семинар, устный опрос, доклады

Время выполнения – 4 часа / 2 часа

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

Порядок выполнения работы:

1. Представить перечень законодательных и нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность в сфере стандартизации и управления качеством.
2. Привести библиографический список учебной и специальной литературы, пред-



ставленной в ЭБС <http://www.znaniium.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 второго раздела дисциплины в журналах открытого доступа на платформе eLibrary: <http://elibrary.ru>.

Практическая работа 12. «Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России»

Время выполнения 2 часа / 1 час

Вид практического занятия: Семинар, устный опрос, доклады

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

Контрольные вопросы:

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.

Практическая работа 13-14. «Документационное обеспечение предоставления электронных государственных и муниципальных услуг, роль административных регламентов и стандартов их предоставления»

Время выполнения: 4 часа / 2 часа

Вид практического занятия: Семинар, устный опрос, доклады.

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.

Контрольные вопросы:

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.

Практические занятия 15-17. Разработка политики в области качества в муниципальных образованиях

Время выполнения: 7 часов / 6 часов

Вид практического занятия: Доклад- презентация (групповой проект)

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



Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 3 по темам Обзор нормативно-правовой базы РФ по регламентации деятельности органов государственных и муниципальных услуг, Концепция нового государственного управления и административная реформа в современной России, Документационное обеспечение предоставления электронных государственных и муниципальных услуг, роль административных регламентов и стандартов их предоставления, Разработка политики в области качества в муниципальных образованиях – 1 час.

Практическое занятие 18. Тестирование по разделу «Системы управления качеством»

Вид практического занятия: тестирование

Время выполнения: 1 час / 1 час

Для заочной формы обучения

Продолжительность практического занятия 4 Тестирование по разделу «Системы управления качеством» – 1 час.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2019. <http://znanium.com/catalog/product/995625>
2. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=355442>
3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/БоларевБ.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <https://znanium.com/catalog/document?id=370818>

8.2. Дополнительная литература

1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=359360>
2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова, Г.А. Соседов. - М.: Форум:НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=355609>
3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=359336>
4. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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



Социология, Менеджмент.

2. <http://www.gov.ru/> - Сайт органов государственной власти
3. <http://www.economy.gov.ru/> - Министерство экономического развития РФ.
4. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.
5. Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>
6. Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант

Плюс - <http://www.consultant.ru>

7. <http://www.gost.ru/wps/portal/> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
8. <http://standard.gost.ru/wps/portal/> - Портал Росстандарта по стандартизации
9. <http://tk.gost.ru/wps/portal/> - Портал технических комитетов Росстандарта
10. <http://iso.gost.ru/wps/portal/> - Портал по международной стандартизации
11. <http://iec.gost.ru/wps/portal/> - Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC)
12. <http://wto.gost.ru/wps/portal/> - Информационный портал ВТО
13. <http://www.easc.org.by/> - Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Федеральный информационный фонд стандартов [профессиональная база данных]: <http://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>
4. QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 [профессиональная база данных]: <http://quality.eup.ru/>
5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Каталог национальных стандартов. [информационно-справочная система]: <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational>
6. Менеджмент качества [информационно-справочная система]: <http://www.kpms.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную работу с преподавателем (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» по предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. При проведении лекций планируется использование интерактивных форм изложения материала в виде проблемных лекций с использованием мультимедийных технологий в виде презентаций. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной дея-



тельности.

Лекция (традиционная) представляет собой устное изложение материала по определенной теме. Эта форма учебного процесса применяется при изложении объемного нового материала. Традиционная лекция состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. В первой части обозначается тема, план и цель лекции. В основной части лектор последовательно раскрывает все ключевые вопросы и приводит определение основных терминов. В заключении материал обобщается и суммируется.

Проблемная лекция. Суть проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. При этом преподаватель, используя определенные методические приемы включения слушателей в общение, как бы вынуждает, «подталкивает» их к поиску правильного решения проблемы.

Практическое занятие (в форме выполнения и защиты практической работы)- целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Аудиторные практические занятия играют исключительно важную роль в выработке у студентов навыков применения полученных знаний для решения практических задач в процессе совместной деятельности с преподавателями.

Практические занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся с целью приобретения практических навыков в решении задач по стандартизации и управлению качеством в сфере государственного муниципального управления.

Практическая работа проводится в форме семинаров, устных опросов, докладов, защиты групповых проектов, тестирования, оформление рабочей тетради и др. заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

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

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

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

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

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

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



турой и технической документацией;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные занятия по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска, персональные компьютеры
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска