



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом Высшей школы бизнеса,  
менеджмента и права**  
**Протокол № 3 от «20» октября 2022 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: 2023**

**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 4 зачетных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на очном отделении на 1 курсе в 1 семестре продолжительностью 18 недель. Программой дисциплины предусмотрены: лекционные занятия (34 часа), занятия семинарского типа (36 часов), консультации (2 часа), проведение промежуточной аттестации (2 часа) и самостоятельная работа студента (70 часов) и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе традиционные, проблемные лекции, практические занятия в форме семинаров-тренингов, групповых проектов, выполнение заданий в рабочей тетради, решение ситуационных задач, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 26 часов (10 часов - занятия лекционного типа, 12 часов – занятия семинарского типа, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента -118 часов.

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

-текущий контроль в форме выполнения и защиты практических работ и группового проекта с презентацией;

-промежуточная аттестация на очном отделении в форме экзамена (1 семестр);

-промежуточная аттестация на очно-заочном отделении в форме экзамена (2 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 компетен)
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 (1 семестр), 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 муниципальных 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 4 зачетных единиц/ 144 акад. часа.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1



<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>74</b>	<b>74</b>
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	34	34
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	36
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	36	36
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>70</b>	<b>70</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
	<b>час</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
	<b>з.е.</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			2
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа, в том числе:	10	10
	Практическая подготовка (при наличии)		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	12
	Практическая подготовка (при наличии)		
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	12	12
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>2</b> экзамен
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>118</b>	<b>118</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
	<b>час</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<b>з.е.</b>	<b>4</b>	<b>4</b>



**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				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	2	Вводная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практической работы.  <b><u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u></b>			5	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
2/1		Л:Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	2	Лекция-обсуждение				5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
3/1		Л: Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в муниципальном управлении. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»	2	Традиционная	2	Ситуационная задача			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям



4/1		Л: Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»	2	Лекция-обсуждение	2	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практических работ.			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/1		Л: Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в муниципальном управлении. ПР: Занятие 5. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия»	2	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради.  <b><u>Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы</u></b>			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/1		Л: Тема 1.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты качества услуг стран СНГ. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»	2	Проблемная	2	Выполнение заданий в рабочей тетради.			4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/1										
7/1		Л: Тема 1.7. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 8. Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации	2	Традиционная	2	Ситуационная задача. Выполнение и защита практических работ.			4	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию



		на предприятии (в организации).							
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			2	Тестирование			
8/1	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Изучение понятия «качество»	2	Традиционная	4	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практической работы.		4	Составление терминологического словаря
9/1		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	2	Традиционная				4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
10-11/1		Л: Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	2	Традиционная				4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
12-13/1		Л: Тема 2.4. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)»	2	Лекция-обсуждение	2	Ситуационная задача		4	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
14-15/1		Л: Тема 2.5. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 13-14. «Мировой опыт в управлении качеством»	2	Лекция-обсуждение	4	Решение ситуационных задач.		10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
16/1		Л:Тема 2.6. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества.	2	Традиционная	2	Тестирование		5	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
							<b><u>Контрольная точка 3 – выполнение и защита практических работ</u></b>		



		ПР: Занятие 15. Тестирования по разделу «Системы управления качеством».							
17/1		Л:Тема 2.7. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	4	Традиционная				4	
18/1		Л:Тема 2.8. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 16-18. «Разработка политики в области качества в муниципальном управлении»	4	Традиционная	6	Групповой проект <b><u>Контрольная точка №4-презентация</u></b>		5	Подготовка презентации проекта
		Консультация					2	Г,И	
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа							
		Итого	34		36		2	70	





**Для очно-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 консультаций	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1/1	1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Л: Тема 1.1. Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии. ПР: Занятие 1-2. «Терминология стандартизации, изучение понятия «качество».	1	Вводная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практической работы.  <b><u>Контрольная точка №1 – выполнение и защита практической работы</u></b>			7	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Составление терминологического словаря
2/1		Л:Тема 1.2. Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	1	Лекция-обсуждение				7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям	
3/1		Л: Тема 1.3. Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в муниципальном управлении. ПР: Занятие 3 «Государственная информационная система маркировки»	1	Традиционная	1		Ситуационная задача			7



4/1		Л: Тема 1.4. Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации. ПР: Занятие 4 «Изучение технического законодательства»	1	Лекция-обсуждение	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практических работ.		7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
5/1		Л: Тема 1.5. Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в муниципальном управлении. ПР: Занятие 5. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» ПР: Занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия»	1	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.  <b><u>Контрольная точка №2 – выполнение и защита практической работы</u></b>		7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/1		Л: Тема 1.6. Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты качества услуг стран СНГ. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование. ПР: Занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков»	0,5	Проблемная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради.		7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
6/1									
7/1		Л: Тема 1.7. Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия. ПР: Занятие 8. Обзор законодательства	0,5	Традиционная	1	Традиционная задача. Выполнение и защита практических работ.		7	Проработка учебного материала. Подготовка к тестированию



		в сфере стандартизации и сертификации на предприятии (в организации).							
		Занятие 9. Тестирование по первому разделу 1			1	Тестирование			
8/1	2. Системы управления качеством	Л:Тема 2.1. Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством. ПР: Занятие 10-11. «Изучение понятия «качество»	0,5	Традиционная	1	Выполнение заданий в рабочей тетради. Защита практической работы.		7	Составление терминологического словаря
9/1		Л:Тема 2.2. Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	0,5	Традиционная				7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
10-11/1		Л: Тема 2.3. Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	0,5	Традиционная				7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
12-13/1		Л: Тема 2.4. Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг). ПР: Занятие 12. «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)»	0,5	Лекция-обсуждение	1	Ситуационная задача		7	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям
14-15/1		Л: Тема 2.5. Управление предприятием на основе маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг. ПР: Занятие 13-14. «Мировой опыт в управлении качеством»	0,5	Лекция-обсуждение	1	Решение ситуационных задач.		10	Проработка учебного материала. Подготовка к практическим занятиям подготовка презентации проекта
16/1		Л:Тема 2.6. Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества.	0,5	Традиционная	1	Тестирование		7	Проработка учебного материала. Подго-
						<b>Контрольная точка 3 –</b>			



		Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества. ПР: Занятие 15. Тестирования по разделу «Системы управления качеством».				<b><u>выполнение и защита практических работ</u></b>				товка к практическим занятиям
17/1		Л:Тема 2.7. Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	0,5	Традиционная					7	
18/1		Л:Тема 2.8. Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции ПР: Занятие 16-18. «Разработка политики в области качества в муниципальном управлении»	0,5	Традиционная	1	Групповой проект <b><u>Контрольная точка №4-презентация</u></b>			17	Подготовка презентации проекта
		Консультация					2	Г,И		
		Промежуточная аттестация – экзамен 2 часа								
		Итого	10		12		2		118	



## 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	трудоем- кость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Оч.	О-з	
1	Введение. История развития метрологии, стандартизации и сертификации. Термины и определения в области стандартизации, сертификации и метрологии.	5	7	<b>8.1. Основная литература</b> 1. Основы метрологии, сертификации и стандартизации : учеб. пособие / Д.Д. Грибанов. — М. : ИНФРА-М, 2019. <a href="http://znanium.com/catalog/product/995625">http://znanium.com/catalog/product/995625</a> 2. Управление качеством: учебное пособие/А.М.Елохов - 2 изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=423621">https://znanium.com/catalog/document?id=423621</a> 3. Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник/БоларевБ.П. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=370818">https://znanium.com/catalog/document?id=370818</a> <b>8.2. Дополнительная литература</b> 1. Основы метрологии, стандартизации и сертификации: Учебное пособие / Н.Д. Дубовой, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=359360">https://znanium.com/catalog/document?id=359360</a> 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: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=355609">https://znanium.com/catalog/document?id=355609</a> 3. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шес-
2	Система стандартизации. Принципы и функции стандартизации. Средства стандартизации. Методы стандартизации.	5	7	
3	Нормативные документы по стандартизации. Система законодательных и нормативных актов в сфере технического регулирования. Национальные системы технического регулирования в муниципальном управлении.	4	7	
4	Стандартизация продукции и услуг. Анализ системы стандартизации в туризме и сервисе и направления ее совершенствования. Система классификации и кодирование технико-экономической информации	4	7	
5	Система международной стандартизации. Международное сотрудничество Российской Федерации в области стандартизации в муниципальном управле-	4	7	



	нии.			топал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Ше Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019 Режим доступа <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=359336">https://znanium.com/catalog/document?id=359336</a> 4. У Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=375832">https://znanium.com/catalog/document?id=375832</a>
6	Международная и межгосударственная стандартизация. Межгосударственные стандарты качества услуг стран СНГ. Международные стандарты серии ISO 9000, ХАССП и их использование	4	7	
7	Сущность и проведение сертификации. Порядок проведения сертификации. Международная сертификация. Подтверждение соответствия. Формы обязательного подтверждения соответствия. Добровольная сертификация как форма подтверждения соответствия сферы сервиса. Декларации и сертификаты соответствия, знаки соответствия.	4	7	
8	Сущность качества, его значение и функции управления качеством продукции и услуг. Методологические основы управления качеством.	4	7	
9	Квалиметрия. Основные термины и определения квалиметрии. Выбор определяющих показателей качества. Показатели качества услуг.	4	7	
10	Факторы, определяющие качество; характеристики, показатели и методы их определения, методы контроля качества услуг и продукции.	4	7	
11	Эволюция подходов к процессу управления качеством продукции (работ, услуг).	4	7	
12	Управление предприятием на основе	10	10	



	маркетинга. Оценка качества системы обслуживания. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции и услуг.			
13	Качество персонала, оборудования, материалов, средств измерений, инфраструктуры. Дерево качества. Качество продукции и качество обслуживания. Петля качества.	5	7	
14	Затраты и качество продукции (работ, услуг). Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству.	4	7	
15	Направления деятельности по повышению качества и безопасности продукции и услуг в области туризма и сервиса. Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества в различных областях экономики. Документация предприятия, применяемая в соответствии с требованиями системы качества услуг и продукции	5	17	



**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 го-	определять основные направления политики в области качества услуг государственного и муниципального управления.	навыками управления процессом качества в муниципальных образованиях	





				сударственных и муниципаль- ных ус- луг.		
--	--	--	--	---	--	--

**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 муниципаль-</p>	<p>Выполнение и защита практических работ, 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 муниципаль-</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>



<p>пального управления.</p> <p>Владение навыками анализа административных регламентов с целью повышения эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления; навыками управления процессом качества в муниципальных образованиях.</p>		<p>ного управления.</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками анализа административных регламентов с целью повышения эффективности деятельности органов государственного и муниципального управления; навыками управления процессом качества в муниципальных образованиях.</p>	
---	--	---	--

#### **«Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации»**

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

#### **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* – 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

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

Устный опрос + тестирование + выполнение практических заданий

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала;	– обучающийся показывает все-сторонние и глубокие знания про-



<p>«5»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;</li><li>– 90 –100 % правильных ответов на тестовые задания;</li><li>– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.</li></ul>	<p>граммного материала,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</li><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.</li></ul>



	<p>преподавателя;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя;</li><li>– 70 –89 % правильных ответов на тестовые задания;</li><li>– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения.</li></ul>	
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы;</li><li>– 50 –69 % правильных ответов на тестовые задания;</li><li>– задание выполнено в целом правильно, но есть несущественные недостатки;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного</li><li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– менее 50% правильных ответов на тестовые задания;</li><li>– начато выполнение задания, но окончательного варианта выполнения нет;</li><li>– не сформированы компетенции,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li><li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.</li></ul>

	умения и навыки.	
--	------------------	--

**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	
1	Модуль 1. Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Занятие 1-2. Выполнение и защита практической работы по теме: «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии».	отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 3-4 неделя семестра Контрольная точка 1	
		Занятие 3. Выполнение и защита практической работы по теме: «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь)		
		Занятие 4. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)		
		Занятие 5. Выполнение и защита практической работы по теме: «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь)		отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 7-8 неделя семестра Контрольная точка 2
		Занятие 6. Выполнение и защита практической работы по теме: «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).		
		Занятие 7. Выполнение и защита практической работы по теме: «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).		
		Модуль 2. Системы управление качеством продукции и услуг		Занятие 10-11. Выполнение и защита практической работы по теме: «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).
	Занятие 12. Выполнение и защита практической работы по теме: «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)»		отчет по практической работе, правильные ответы на вопросы преподавателя (не менее 50% правильных ответов) 0-10 баллов Срок сдачи – 13-14 неделя семестра	





	(ситуационная задача).	
	Занятие 13-14. Выполнение и защита практической работы по теме: «Мировой опыт в управлении качеством» (дискуссия)	
	Занятие 15. Тестирования по разделу «Системы управления качеством».	Выбрать правильный ответ теста. Срок сдачи – 15 неделя семестра. Контрольная точка 3
	Занятия 16-18 «Разработка Политики в области качества на предприятии (организации).	Выполнение проекта по этапам: подготовка, планирование 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 методических указаний по самостоятельной работе студентов. Количество слайдов презентации – 10-12. Формат файла презентации MS Power Point. Доклад – 5-7 мин. Срок сдачи – 16-18 неделя семестра Контрольная точка 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.

#### **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.

*Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенции 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).*

#### **Перечень типовых вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 1 / 2 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 примерных тестовых заданий для промежуточной аттестации (экзамен 1 / 2 семестр)**



**1. На формирование Политики в области качества влияют:**

Ситуация на рынке и НТП  
Достижения конкурентов  
Положение внутри предприятия  
Рекомендации ИСО

**2. К характеристикам, отличающим услугу от товара относятся:**

Неуловимость, неосвязаемость  
Неразрывность производства и потребления услуги  
Независимость и неожиданность  
Неоднородность и неспособность хранению

**3. SWOT анализ не учитывает**

Сильные стороны  
Слабые стороны  
Оригинальность  
Угрозы

**4. Общие намерения и направления развития организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это:**

Политика в области качества  
Стандартизация  
Менеджмент качества  
Бенчмаркинг

**5. Петля ( спираль) качества - это**

Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.  
Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.

Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.

Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

**6. Система качества – это:**

Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов

Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.

Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.

Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

**7. Качество (по ИСО 9000:2015) – это:**

Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.

Качество продукции.



Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.

Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям

#### **8. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:**

Единый, признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.

Современную методологию менеджмента качества.

Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).

Мероприятия по обеспечению качества.

#### **9. В основе TQM лежат принципы:**

Жесткая ориентация на потребителя.

Маркетинг по изучению качества.

Высокий менеджмент качества.

Организация производства для обеспечения надлежащего качества.

#### **10. Составные части менеджмента качества**

Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.

Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.

Планирование, анализ, контроль.

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

#### **11. Услуга - это:**

Мероприятие по оценке качества продукции

Приобретение товара

Результат взаимодействия двух сторон

Процесс обмена информацией с покупателем

#### **12. Планирование качества – это:**

Определение производственных процессов, сроков реализации и необходимых ресурсов для достижения качества продукции

Определение характеристик качества нового изделия

Планирование производства бездефектной продукции.

Процесс изучения потребительского спроса

#### **13. Качество фирмы - это:**

Статистика + приемочный контроль.

Аудит потребителя + сертификация продукции.

Тотальное обучение системе качества.

Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

**14. Причинно-следственная диаграмма, используемая для измерения, оценивания, контроля и улучшения качества – это**



Диаграмма Исикавы  
Диаграмма Парето  
Диаграмма разброса  
Гистограмма

**15. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:**

Сплошной контроль.  
Статистические методы.  
Сплошные методы контроля.  
Работа по рекламациям потребителей.

**Перечень примерных практических заданий/ситуационных задач для промежуточной аттестации (экзамен 1 / 2 семестр)**

**В заданиях 1-29 впишите пропущенное слово, исходя из предложенных ключевых терминов или необходимое число.**

1. Нормативный технический документ, устанавливающий нормы, правила, требования к объекту стандартизации называют \_\_\_\_\_.

2. Процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту) – это \_\_\_\_\_.

3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции называют \_\_\_\_\_.

4. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это \_\_\_\_\_.

5. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить \_\_\_\_\_ характер.

6. Декларация соответствия относится к \_\_\_\_\_ форме подтверждения соответствия.

7. Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется \_\_\_\_\_.

8. Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности называют \_\_\_\_\_.

9. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в \_\_\_\_\_ году.

10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 определяет требования к \_\_\_\_\_.

11. Законодательные основы сертификации в Российской Федерации определены Федеральным законом \_\_\_\_\_.

12. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров – это...

13. Информирование приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту осуществляется \_\_\_\_\_ соответствия.

14. \_\_\_\_\_ - это международная организация, сфера деятельности которой охватывает стандартизацию во всех областях, за исключением электроники и электротехники.

15. Степень соответствия присущих характеристик требованиям – это \_\_\_\_\_.

16. Кружок качества – это \_\_\_\_\_.



17. Система статистического управления была предложена для проверки качества \_\_\_\_\_
18. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на \_\_\_\_\_
19. Наибольшее распространение получили методы контроля качества \_\_\_\_\_
20. Статистический контроль качества в первую очередь применяется \_\_\_\_\_
21. Стандарты для управления качеством продукции бывают \_\_\_\_\_
22. Схема Исикава - это \_\_\_\_\_
23. Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием работоспособности – это \_\_\_\_\_
24. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество – это \_\_\_\_\_
25. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки \_\_\_\_\_
26. При сертификации продукции выдают \_\_\_\_\_
27. Третьей стороной при сертификации продукции является \_\_\_\_\_
28. Знак соответствия подтверждает то, что продукция \_\_\_\_\_
29. Держателем сертификата является \_\_\_\_\_

**В заданиях 30-40 необходимо установить соответствие между двумя множествами элементов. К каждому элементу левого (правого) столбца подобрать один элемент правого (левого) столбца. Свой ответ занесите в таблицу в конце каждого задания. Учтите, что некоторые из элементов правого (левого) столбца является лишним. Ответ может выглядеть, например, так: 14253.**

30. Установите соответствие между методами стандартизации и их описанием:

Методы стандартизации	Описание метода
А) Симплификация	1) Деятельность по созданию типовых (образцовых) объектов - конструкций, технологических правил, форм документации.
Б) Параметрирование	2) Установление последовательного ряда числовых значений параметра.
В) Типизация	3) Деятельность, заключающаяся в определении таких конкретных объектов, которые признаются нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественном производстве.
Г) Агрегирование	4) Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.
Д) Нормирование	5) Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения.
	6) Метод заключается в установлении повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, которые согласно прогнозам будут оптимальными в последующее время.
	7) Установление нормы на числовое значение стандартизируемого параметра.



Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г	Д

31. Установите соответствие форматов и листов чертежей, предусмотренных стандартами на конструкторскую документацию всех отраслей промышленности и строительства:

Обозначение формата	Размеры сторон формата, мм
А) А0	1) 210x297
Б) А1	2) 297x420
В) А2	3) 420x594
Г) А3	4) 594x841
Д) А4	5) 841x1189
	6) 561x841

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г	Д

32. Установите соответствие между категориями стандартов государственной системы стандартизации:

Стандарты	Категория
А) Международные стандарты	1) стандарт, принятый региональной международной организацией по стандартизации.
Б) Межгосударственные стандарты	2) стандарты бывшего СНГ, которые применяются на территории стран СНГ.
В) Национальные стандарты	3) документы, устанавливающие нормы, правила, требования, параметры, термины, понятия и обозначения на виды продукции, необходимые для обеспечения качества продукции в конкретной отрасли.
Г) Отраслевые стандарты	4) разрабатываются на территории данной страны
	5) разрабатываются и утверждаются какой-либо организацией по стандартизации и которые действуют в любой стране мира.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В	Г

33. Сертификация проводится по установленным в системе сертификации схемам. Установите соответствие между понятием и определением

Понятие	Определение
А) Система сертификации	1) система, имеющая свои правила, процедуры проведения сертификации и соответствия, то есть сертификация в пределах одной системы должна проводиться по единым правилам
Б) Схема сертификации	2) охраняемый законом знак (сочетание букв, цифр, графических



	символов) подтверждающих, что данная продукция находится в соответствии с определенными стандартами или другими требованиями, предъявляемыми к ней.
В) Сертификат соответствия	3) документ, выданный согласно правилам системы сертификации указывающий, что данная продукция соответствует определенным стандартам или каким-либо другим требованиям, предъявляемым к данной продукции
Г) Декларация о соответствии	4) документ, в котором изготовитель удостоверяет, что поставляемая им продукция соответствует заданным требованиям
	5) система сертификации, применяемая к конкретной продукции (конкретному технологическому процессу, товару, услуге).

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г

34. Установите соответствие между наименованием международных стандартов и их обозначением:

Наименование стандарта	Международные стандарты
А) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	1) ISO 9004
Б) «Системы менеджмента качества. Требования»	2) ISO 9001
В) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого развития»	3) ISO 9000
Г) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	4) ISO 9002
	5) ISO 19011

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами

А	Б	В	Г

35. Установите соответствие между цифровыми обозначениями международных стандартов и их названиями:

А	Управление качеством	1	14000
Б	Экологический менеджмент	2	26000
В	Социальная ответственность	3	50001
Г	Энергетический менеджмент	4	9000





Запишите ответ:

А	Б	В	Г

36. Установите соответствие между знаками и их названиями:





А		1	Знак обращения на рынке Российской Федерации
Б		2	Знак соответствия при обязательной сертификации в Российской Федерации
В		3	Знак соответствия техническим регламентам Таможенного Союза ЕврАзЭС
Г		4	Знак соответствия требованиям директив стран Европейского Союза

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

37. Установите соответствие между названиями участников системы сертификации и функциями, которые они выполняют:

А	Центральный орган по сертификации	1	Выдает заключения о возможности распространения результатов испытаний, сертификатов соответствия
Б	Совет по сертификации	2	Организует и проводит проверку условий производства сертифицируемой продукции
В	Орган по сертификации	3	Управляет системой, организует работу и устанавливает общие правила проведения сертификации в системе
Г	Испытательный центр	4	Разрабатывает предложения по формированию единой политики сертификации в рамках системы

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

38. Установите соответствие между понятиями и определениями видов стандартов:

А	Стандарты на продукцию (услуги)	1	Включает в себя классификацию, основные параметры (размеры), требования к качеству, упаковке, маркировке, транспортировке, правила эксплуатации и обязательные требования по безопасности жизни и здоровья потребителя, окружающей среды,
---	---------------------------------	---	---





			правила утилизации
Б	Стандарт общих технических условий	2	Обеспечивают полный контроль над выполнением обязательных требований к качеству продукции, определенному принятыми стандартами
В	Стандарты на работы (процесс)	3	Нормативные документы, утверждающие требования либо к определенному виду продукции (услуги), либо к группам однородной продукции (услуги)
Г	Стандарты на методы контроля (испытания, измерения, анализа)	4	нормативные документы, утверждающие нормы и правила для различных видов работ, которые проводятся на определенных стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, потребление, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация)

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

39. Установите соответствие между термином и методом стандартизации:

А	Органолептический метод	1	Метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчёта числа определённых событий, предметов или затрат
Б	Регистрационный метод	2	Метод, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств
В	Расчётный метод	3	Метод, отражающий использование теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества продукции от её параметров.
Г	Измерительный метод	4	Метод, основанный на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств и контроля

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

40. Установите соответствие законов и их характеристик:

А	«О защите прав потребителей»	1	Предусматривает государственное управление единством измерений, учреждает метрологические службы, государственный метрологический контроль и надзор, порядок поверки средств измерений, их сертификацию
Б	«О стандартизации»	2	закон РФ направленный на создание механизма обеспечения защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, обороны и национальной



			безопасности страны.
В	«О техническом регулировании»	3	Устанавливает организацию работ по стандартизации, виды стандартов, требования к их содержанию и построению, а также государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов и ответственность за нарушение закона
Г	«Об обеспечении единства измерений»	4	Требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал обязательным требованиям стандартов и условиям договора

Запишите ответ:

А	Б	В	Г

#### 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 развёрнутого 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 1-2.* «Терминология стандартизации, сертификации и метрологии» (семинар-тренинг). Время выполнения: 4 часа / 1 час

Цель работы: углубленной проработки терминов по курсу «Стандартизация и менеджмент качества в сервисе», закрепление полученных на лекции знаний в области терминологического и методического аппарата стандартизации и управление качеством, в частности закрепляются дефиниции понятий: •стандартизация, стандарт, национальный стандарт, международный стандарт, техническое регулирование, безопасность продукции, риск, аккредитация, сертификат соответствия, средство измерений и т.д.

*Практическое занятие 3.* «Государственная информационная система маркировки» (рабочая тетрадь).

Время выполнения: 2 часа / 1 час

Цель работы - выявление роли различных видов маркировки товаров. Данной цели отвечают задачи работы:

1. Определение понятия маркировки и требований, предъявляемых к ней;

2. Классификация маркировки и определение целей и задач различных видов маркировки;

3. Анализ использования маркировочных знаков.

Контрольные вопросы:

1. Что такое государственная информационная система маркировки?

2. В каких случаях у юридических лиц и индивидуальных предпринимателей возникает обязанность осуществлять маркировку товара?

3. Что входит в понятие «маркировка контрольными (идентификационными) знаками»?

4. Кто является оператором государственной информационной системы маркировки?

5. С какой даты наступает обязанность по маркировке товаров?

6. Где находится производство контрольных (идентификационных) знаков?

7. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификационными) знаками?

8. Кто имеет доступ к сведениям, содержащимся в государственной информационной системе «Маркировка»?

9. Какое оборудование необходимо для работы с контрольными (идентификацион-



ными) знаками?

10. Каков срок изготовления контрольных (идентификационных) знаков?
11. Кто должен маркировать товары?
12. Чем маркируются товары?
13. Сколько стоят контрольные (идентификационные) знаки?
14. Как стать участником системы маркировки товаров?
15. Что такое глобальный номер товара (GTIN)?
16. Что такое TID?
17. Что такое SGTIN?

*Практическое занятие 4. «Изучение технического законодательства» (рабочая тетрадь)*

Время выполнения: 2 часа / 1 час

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. Выпишите то место в ФЗ о техническом регулировании, где ФЗ нацеливает разработчиков ТР на единый подход к отечественной и импортной продукции
10. Укажите цели стандартизации
11. Как Вы понимаете добровольное и многократное применение стандартов?
12. Перечислите документы в области стандартизации.
13. Назовите объекты и субъекты национальных стандартов.
14. Назовите объекты и субъекты стандартов организаций.
15. Что входит в обязанности национального органа по стандартизации?
16. Назначение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.
17. Для чего необходимо подтверждать соответствие?
18. Какие существуют формы подтверждения соответствия на территории РФ?
19. Назовите объекты добровольной сертификации.
20. Что такое «знак обращения на рынке»?
21. Объекты обязательной сертификации.
22. В каком случае проводится декларирование соответствия?

*Практическое занятие 5. «Ознакомление со структурой и содержанием стандартов разных видов» (рабочая тетрадь)*

Время выполнения: 2 часа / 1 час

Цель работы: Изучить структуру стандартов разных видов и научиться их анализировать.



**ЗАДАНИЕ:**

Ознакомьтесь с конкретными стандартами из предложенного комплекта, изучив их обозначение, структурные элементы, содержание. Результаты работы оформить в виде таблицы 1 по следующей форме:

Таблица 1.

№	№ стандарта	1	2	3
1.	Обозначение стандарта			
2.	Наименование стандарта			
3.	Категория стандарта			
4.	Вид			
5.	Код по классификатору			
6.	Разделы стандарта	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.
7.	Краткий анализ разделов	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.

**Порядок выполнения работы:**

1. Ознакомьтесь с каждым из предложенных стандартов, изучив их обозначение, структурные элементы, содержание.

2. Заполните таблицу 1 по всем вопросам, используя данные каждого стандарта.

**Контрольные вопросы:**

1. Проведите сравнение стандартов разных видов. Охарактеризуйте отличительные особенности по объектам стандартизации, сфере применения, структуре.

2. Назовите основные структурные элементы стандарта.

3. Изложите требования к содержанию стандартов разных видов.

*Практическое занятие 6. «Анализ реального сертификата соответствия» (рабочая тетрадь).*

Время выполнения: 2 часа / 1 час

Цель работы: Проанализировать заданный сертификат соответствия и написать выводы о его годности.

**Контрольные вопросы:**

1. Какие признаки сертификата соответствия характеризуют его подлинность?

2. Что такое услуга в соответствии с МС ИСО 9004.2?

3. Какую цель преследует добровольная сертификация?

4. Кто определяет проведение обязательной и добровольной сертификации продукции (услуг)?

5. Какой маркировочный знак на упаковке товара информирует покупателя о том, что товар имеет сертификат соответствия?

6. В каких системах обязательной сертификации должны быть сертифицированы ПК

7. В процессе сертификации принимает участие третья сторона. Что это такое?

8. Кто оплачивает сертификационные испытания?

9. Существует ли срок действия сертификата соответствия?

10. Каким внешним признаком отличаются системы сертификации?

*Практическое занятие 7. «Расшифровка маркировочных знаков» (рабочая тетрадь).*





Время выполнения: 2 часа / 1 час

Цель работы: Изучить маркировочные знаки (МЗ) на примере ПК, проанализировать их, сделать выводы о достоинствах и недостатках.

Контрольные вопросы:

1. Какие МЗ должны обязательно присутствовать на мониторе ПК?
2. Какие МЗ на изучаемом мониторе информируют пользователя о безопасности ПК?
3. Какие МЗ на заданном мониторе информируют пользователя о странах-экспортерах данного монитора?
4. Сколько сертификатов соответствия должен иметь ПК с выходом в Интернет?
5. Сколько СС должен иметь ПК без подключения к телефонной сети?

*Практическое занятие 8.* Обзор законодательства в сфере стандартизации и сертификации.

Время выполнения – 2 часа / 1 час

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

*Практическое занятие 9.* Тестирование по блоку 1 «Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг»

Время выполнения – 2 часа.

## *Блок 2.* Системы управления качеством

*Практическое занятие 10-11.* «Изучение понятия «качество» (рабочая тетрадь).

Время выполнения – 4 часа / 1 час

Цель работы: углубление представлений о понятии «качество».

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 12.* «Восприятие современной концепции управления качеством (для условий цивилизованного рынка)» (ситуационная задача-тестирование).

Время выполнения – 2 часа / 1 час

Цель работы: рассмотреть значение управления качеством в условиях конкуренции, ознакомиться с основными понятиями современного менеджмента качества.

Выберете номера ответов, которые соответствуют Вашему представлению об управлении качеством.

1. Качество - соответствие требованиям нормативно-технической документации.
2. Качество труда каждого работника и подразделения можно измерить и оценить.





3. Наилучшей системой управления качеством является система предотвращения ошибок в работе.
4. Большинство ошибок в работе, дефектов и брака при создании нововведений возникает по вине рабочих и рядовых исполнителей.
5. Каждый работник, естественно, может допускать ошибки в работе, что должно учитываться требованиями к качеству труда.
6. У всех работников большая часть ошибок в работе связана с отсутствием у них необходимых знаний и невнимательностью во время работы.
7. Обеспечение качества продукции важнее выполнения плана - графика ее производства и реализации.
8. За качество продукции, поставляемой предприятием потребителям, ответственность несет только ОТК и руководство.
9. Лучше выполнить работу точно в срок с некоторыми погрешностями, чем выполнить ее идеально, но с небольшим опозданием.
10. На предприятии должна быть совершенная система учета затрат и издержек из-за низкого качества продукции.
11. На предприятии должно больше внимания уделяться улучшению и обеспечению качества продукции, чем снижению ее себестоимости.
12. Делегирование оперативных полномочий и ответственности за качество продукции рядовым исполнителям является позитивным явлением и обеспечивает лучшие условия для выполнения функций и дополнительных обязательств руководителями низового звена.
13. Стимулирование бездефектной работы рядовых работников - главное в деятельности руководства при управлении качеством.
14. Целью в области качества новой продукции является обеспечение качества изготовления (стабильности качества).
15. Приоритет в современных системах качества принадлежит статистическим методам контроля качества продукции в большей мере, чем автоматическому сплошному контролю качества.
16. Документирование систем управления качеством на предприятии не является обязательным.
17. При высоком техническом уровне и стабильности качества выпускаемой продукции сертификация системы менеджмента качества и сертификация продукции не являются целесообразными.
18. Влияние предприятия в области качества на субподрядчиков сырья, материалов и комплектующих изделий осуществляется только посредством контрактов на поставки.
19. Руководство предприятием должно заниматься вопросами управления качеством не менее 50-60 % всего рабочего времени.

*Практическое занятие 13-14. «Мировой опыт в управлении качеством» (ситуационная задача).*

Время выполнения – 4 часа / 1 час

Задание: прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

1. Ваши самые недовольные клиенты — ваш самый большой источник обучения.  
*Билл Гейтс*

2. Ваш единственный начальник – это ваш покупатель. Этот человек способен разорить целую компанию, или понизить её директора в должности до охранника, просто



начав регулярно покупать товары в другом магазине. *Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart*

3. В любом магазине продавцы будут относиться к покупателям так же, как руководство магазина относится к продавцам. *Сэм Уолтон, основатель Wal-Mart*

4. Качество — это делать что-либо правильно, даже когда никто не смотрит. *Генри Форд*

5. В старом мире вы посвящали 30% своего времени созданию первоклассного обслуживания и 70% времени кричали об этом. В новом мире все наоборот». *Джефф Безос, основатель Amazon*

6. Если ваши клиенты стареют вместе с вами, то в конечном итоге вас можно будет сдать в утиль. Нужно пытаться понять новых клиентов и оставаться вечно молодым. *Джефф Безос, основатель Amazon*

7. Если вы сделаете клиента несчастным в реальной жизни, он расскажет об этом 6 друзьям. А, если вы сделаете клиента несчастным в Интернете, то об этом узнает 6 000 человек. *Джефф Безос, основатель Amazon.com*

8. Клиент — это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. Мы зависим от него. Он не прерывает нашу работу. Он — цель нашей работы. Он не по ту сторону нашего бизнеса. Он — его часть. Мы не делаем ему одолжение, обслуживая его. Он делает нам одолжение, давая возможность это сделать. *Махатма Ганди, идеолог национально-освободительного движения в Индии.*

9. Ключ к успеху — это создание у клиентов реалистичных ожиданий, а затем эти ожидания нужно не просто оправдать, их нужно превзойти. *Ричард Брэнсон, основатель корпорации Virgin Group.*

10. В конце концов, клиент не знает или ему все равно, насколько вы большая организация или нет. Она или он фокусируются только на одежде, висящей на вешалке в магазине. *Джорджио Армани*

11. Добрые слова сказать несложно, но их эхо долго живет в человеческих сердцах. *Мать Тереза*

12. Занимайтесь клиентом, а не продажей. *Кэтрин Барчетти, специалист в области ритейла*

13. Есть одно очень простое, но действенное правило: всегда давайте людям больше, чем они ожидают получить. *Нельсон Босвелл, основатель NELSON BOSWELL*

14. Клиент — это тот, кто платит нам зарплату. *Генри Форд*

15. Клиенты не ждут от вас идеала, но они хотят, чтобы вы могли исправить то, что пошло не так. *Дональд Порте, вице-президент British Airways*

16. Клиентское обслуживание — это не отдел, это работа каждого. *Неизвестный*

17. Вы должны быть постоянны со всеми. У непостоянных компаний непостоянные доходы. *Джек Митчелл, американский писатель и лектор*

18. Вы можете научить людей менять масляные фильтры или подшивать костюмы, но вы не можете научить их заботиться. Эта потребность идет изнутри. И если это не ваше, не открывайте бизнес в сфере услуг. Станьте лучше рыбаком, например. *Джек Митчелл, американский писатель и лектор*

19. Всё, что мы собой представляем, — это наши идеи и наши люди. Вставать по утрам и тащиться на работу нас заставляют лишь находящиеся в стенах компании блистательно умные люди. Я всегда полагал, что правильный подбор сотрудников — это залог успеха в любых делах. *Стив Джобс*

20. Лучшие продавцы придерживаются пропорции 70/30. На презентацию и вопросы оставляют 30% времени беседы, а 70% времени внимательно выслушивают клиента. *Брайан Трейси, американский спикер, автор книг и аудиопрограмм*



21. Хорошее обслуживание позволяет забыть о цене. *Дэйвид Огилви, выдающийся рекламный деятель*
22. Качество – это когда возвращается покупатель – а не товар. *Бенджамин Франклин, американский политик*
23. Самая главная формула успеха – знать, как общаться с людьми. *Теодор Рузвельт, 26-й президент США*
24. Клиент всегда должен быть на первом месте, на втором сотрудники и только на третьем акционеры. *Джек Ма, основатель Alibaba*
25. Мало решить проблему, нужно еще и предложить клиенту компенсацию, чтобы он ушел счастливым. *Джон Шоул, специалист в области сервиса*
26. Прошли те времена, когда было достаточно просто хорошего сервиса. Сегодня клиентов нужно удивлять — и удивлять постоянно. *Джон Шоул, специалист в области сервиса*

*Практические занятия 15.* Тестирования по разделу «Системы управления качеством»

Время выполнения – 2 часа / 1 час

*Практическое занятие 16-18.* «Разработка политики в области качества в муниципальном управлении» (групповой проект).

Время выполнения – 6 часов / 1 час

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

**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, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=423621>
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. Ше 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. У 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. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ) Режим доступа: <https://www.gost.ru/>
2. Портал Международной электротехнической комиссии (МЭК; англ. International Electrotechnical Commission, IEC) Режим доступа: <https://www.iec.ch/homepage>
3. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации Режим доступа: <http://www.easc.org.by/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>
5. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>
8. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: <https://rguts.ru/>
9. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
10. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://www.rsl.ru/ru/rkp/>
11. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://nlr.ru/>
12. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>
13. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Режим доступа: <https://bd.wciom.ru/>
14. База данных открытых проектов «ВЦИОМ» (профессиональная база данных) Режим доступа: [https://profi.wciom.ru/open\\_projects/](https://profi.wciom.ru/open_projects/)
15. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант»» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: <http://www.garant.ru>
16. Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных) Режим доступа: <http://data.gov.ru/>
17. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>
18. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru/>
19. Федеральный информационный фонд стандартов (профессиональная база



данных, «Российский институт стандартизации») Режим доступа:  
<https://www.gostinfo.ru/pages/Maintask/fund/>

20. QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000. Документы и материалы по менеджменту качества, стандартам ISO серии 9000 (профессиональная база данных) Режим доступа: <https://quality.eur.ru/>

21. Менеджмент качества (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://www.kpms.ru/>

22. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ). Каталог национальных стандартов (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts/catalognational/>

### 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 деятельности.

**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 литературой 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: видеопроjectionное оборудование/переносное видеопроjectionное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроjectionное оборудование/переносное видеопроjectionное оборудование доска, персональные компьютеры
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроjectionное



	<p>оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно- телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале На- учно-технической библиотеки университета, специализирован- ная учебная мебель автоматизированные рабочие места студен- тов с возможностью выхода информационно- телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска</p>
--	---