

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 04.09.2024 20:09:52
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ-ФИЛИАЛ РАНХиГС

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
Директор СЗИУ РАНХиГС

Хлутков А.Д.

Электронная подпись

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Стратегическое управление и качество жизни

Б1.В.ДВ.01.02 «Современные проблемы менеджмента качества»

(индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки (специальности))

очная, заочная
форма(ы) обучения

Год набора - 2024

Санкт-Петербург, 2024 г

Автор–составитель:

Кандидат юридических наук, доцент, доцент
кафедры государственного и муниципального управления
Янцен А.В.

Заведующий кафедрой

государственного и муниципального управления,
доктор экономических наук, доцент
Хлутков А.Д.

РПД Б1.В.ДВ.01.02 «Современные проблемы менеджмента качества» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления. Протокол от 25 апреля 2024 г. № 4.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
6. Методические материалы для освоения дисциплины
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 - 7.1.Основная литература
 - 7.2.Дополнительная литература
 - 7.3.Нормативные правовые документы или иная правовая информация
 - 7.4.Интернет-ресурсы
 - 7.5.Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Современные проблемы менеджмента качества» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-1	Способен систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления	ПКс-1.1	Способен творчески и критически анализировать информацию в области государственного и муниципального управления

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Современные проблемы менеджмента качества» у студента должны быть сформированы.

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) / профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
<p>Организация и проведение подготовки и реализации проекта государственно-частного партнерства В/01.7</p> <p>Обеспечение общеорганизационной подготовки проекта государственно-частного партнерства</p> <p>Управление и контроль подготовки и реализации проекта государственно-частного партнерства С/03.7</p> <p>Контроль и мониторинг реализации проекта государственно-частного партнерства</p> <p>Выявление признаков и рисков нарушения требований антимонопольного законодательства Российской Федерации</p>	ПКс-1.1	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности менеджмента качества; - современная практика обеспечения качества в Российской Федерации и зарубежных странах; - современная практика планирования обеспечения качества в Российской Федерации - сущность качества; - современная практика менеджмента качества в зарубежных странах <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать проблемы при внедрении системы управления качеством; - организовать работу по совершенствованию системы менеджмента качества; - разработать систему управления качеством; - проводить оценку организации работ по качеству - выдвигать инновационные идеи в области качества; - организовать работу по обеспечению качества <p>Навыки:</p>

<p>В/01.7 Выявление и устранение признаков нарушения требований антимонопольного законодательства Российской Федерации</p> <p>Методологическое и аналитическое сопровождение и (или) контроль соответствия организации требованиям антимонопольного законодательства Российской Федерации и развитие конкуренции</p> <p>С/02.7 Контроль эффективности мероприятий по обеспечению соответствия деятельности организаций требованиям антимонопольного законодательства Российской Федерации и развитию конкуренции</p>		<p>- приемы анализа и синтеза при комплексном подходе по повышению качества;</p> <p>- навыки разработки новых подходов к стратегии улучшения качества;</p> <p>- навыки внедрения процессного подхода в менеджменте качества; - навыки разработки эффективной стратегии улучшения качества</p> <p>- навыки реализации инновационных идей в области качества;</p> <p>- навыки разработки нестандартных подходов к улучшению качества.</p>
--	--	---

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 81 астрономический час

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ)

Объем дисциплины и виды учебной работы для очной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость (в академ.часах)	Трудоемкость (в астрон.часах)
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	34	25,5
Лекции	8	6
Лабораторные работы		
Практические занятия	24	18
Консультация	2	1,5
Самостоятельная работа	74	55,5

Контроль	
Формы текущего контроля	устный опрос, доклад, дискуссия (круглый стол) контрольная работа, тест*
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

Объем дисциплины и виды учебной работы для заочной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость (в академ.часах)	Трудоемкость (в астрон.часах)
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	12	9
Лекции	2	1,5
Лабораторные работы		
Практические занятия	8	6
Консультация	2	1,5
Самостоятельная работа	92	69
Контроль	4	3
Формы текущего контроля	устный опрос, доклад, дискуссия (круглый стол) контрольная работа, тест*	
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина **Б1.В.ДВ.01.02 «Современные проблемы менеджмента качества»** относится к блоку дисциплин по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки магистров 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Направленность (профиль) " Стратегическое управление и качество жизни " и изучается студентами в 1 семестре 1 курса (очная форма обучения), в 1 и 2 семестрах 1 курса (заочная форма обучения).

Дисциплина реализуется после изучения:

- Б1.О.01 Экономика общественного сектора
- Б1.О.02 Теория и механизмы современного государственного управления
- Б1.О.03 Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления
- Б1.О.04 Правовое обеспечение государственного и муниципального управления
- Б1.О.05 Муниципальное управление и местное самоуправление
- Б1.О.06 Управление в социальной сфере
- Б1.О.07 Кадровая политика и кадровый аудит организации
- Б2.О.02(Н) Научно-исследовательская работа

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет с оценкой.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости и, промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/Д ОТ	ЛР/Д ОТ	ПЗ/Д ОТ	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
Тема 1	Понятие и сущность качества	14	1		4		9	УО,Д-П (дис)
Тема 2	Проблемы внедрения принципов менеджмента качества	12	1		2		9	УО,Д-П (дис)
Тема 3	Проблемы использования методов менеджмента качества и сферы их приложения	14	1		4		9	УО,Д-П (дис)
Тема 4	Наука квалиметрия	12	1		2		9	УО,Д-П (дис)
Тема 5	Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на стандартах ИСО серии 9000	13	1		4		8	УО,Д-П (дис)
Тема 6	Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на принципах всеобщего управления качеством	11	1		2		8	УО,Д-П (дис)
Тема 7	Современные проблемы стандартизации и метрологии в менеджменте качества	11	1		2		8	УО,Д-П (дис)
Тема 8	Современные проблемы сертификации и лицензирования в менеджменте качества	11	1		2		8	УО,Д-П (дис)
Тема 9	Современные проблемы менеджмента качества в сфере защиты прав потребителя	9	1		2		6	Т
	Консультация	2						
	Промежуточная аттестация							Зачет с оценкой

	ВСЕГО	108	8		24		74	
	ВСЕГО в астрон. часах	81	6		18		55,5	
<i>Заочная форма обучения</i>								
Тема 1	Понятие и сущность качества	10	2				11	
Тема 2	Проблемы внедрения принципов менеджмента качества	11					11	
Тема 3	Проблемы использования методов менеджмента качества и сферы их приложения	12			1		11	Т
Тема 4	Наука квалиметрия	11					11	
Тема 5	Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на стандартах ИСО серии 9000	12					11	
Тема 6	Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на принципах всеобщего управления качеством	11			1		11	Д
Тема 7	Современные проблемы стандартизации и метрологии в менеджменте качества	11			1		11	УО
Тема 8	Современные проблемы сертификации и лицензирования в менеджменте качества	10					11	
Тема 9	Современные проблемы менеджмента качества в сфере защиты прав потребителя	9			1		8	Т
	Консультация	2						
	Промежуточная аттестация							Зачет с оценкой
	ВСЕГО	108	2		4	4	96	
	ВСЕГО в астрон. часах	81	1,5		3	3	72	

Используемые сокращения: УО – устный опрос, Д-П (дис) – доклад-презентация (дискуссия), К – кейс, Т – тестирование, ДЗ-домашнее задание, Р-Реферат

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и сущность качества

Предмет науки управления качеством. Определение и природа качества. Сущность качества. Качество, свойства, потребности. Терминология в области качества. Русско-английские соответствия основных терминов. Экономические аспекты качества. Организация процесса управления качеством. Функции управления качеством Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с внешней средой. Понятие и виды контроля качества, их назначение и область применения. Виды затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества.

Тема 2. Проблемы внедрения принципов менеджмента

Понятие управления качеством. Принципы управления качеством. Принципы управления качеством в США. Принципы японского управления качеством. Принципы управления и контроля в области качества в Европейских странах. Европейская сеть по сертификации систем качества. Развитие и становление принципов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях. Проблемы, недостатки и перспективы развития отечественной системы управления качеством.

Тема 3. Проблемы использования методов менеджмента качества и сферы их приложения

Общие методы управления качеством. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий Исикавы К., диаграмма Парето, гистограмма, стратификация, контрольные листки, контрольные карты. Бенчмаркинг: внутренний и внешний. Концепция шесть сигм. Реализация методов управления качеством в сфере производства и в сфере оказания услуг.

Тема 4. Наука квалиметрия

Понятие и принципы квалиметрии. История квалиметрии. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная. Методы квалиметрии. Квалиметрия в стандартизации. Стадии классической схемы квалиметрии. Применение принципов квалиметрии в управлении качеством. Положительные эффекты применения методов квалиметрии.

Тема 5. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на стандартах ИСО серии 9000

Международные организации по стандартизации: ИСО, МЭК. Организационная структура ИСО. Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000): назначение, состав, структура и краткая характеристика стандартов. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества. Особенности стандартов ИСО серии 9000 для различных отраслей производства. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000.

Тема 6. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на принципах всеобщего управления качеством

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством. Соотношение систем управления качеством стандартов ИСО 9000 и TQM. Проблема доверия к качеству продукции. Глобальный подход к испытаниям и сертификации. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации.

Тема 7. Современные проблемы стандартизации и метрологии в менеджменте качества

Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Организационно-правовые основы метрологии. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Система обеспечения единства измерений. Международные метрологические организации.

Тема 8. Современные проблемы сертификации и лицензирования в менеджменте качества

Определение, назначение и цели сертификации. Порядок, правила и способы(схемы) проведения сертификации. Органы сертификации в России. Сертификация в международной практике. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции. Применение штрих-кода. Назначение и цель лицензирования. Лицензионные органы в РФ. Роль лицензирования в управлении качеством.

Тема 9. Современные проблемы менеджмента качества в сфере защиты прав потребителя

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей. Виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Современные проблемы менеджмента качества» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

<i>Наименование темы</i>	<i>Методы текущего контроля успеваемости</i>
<i>очная форма обучения</i>	

Тема 1. Понятие и сущность качества	УО,Д-П (дис)
Тема 2. Проблемы внедрения принципов менеджмента качества	УО,Д-П (дис)
Тема 3. Проблемы использования методов менеджмента качества и сферы их приложения	Т
Тема 4. Наука квалиметрия	УО,Д-П (дис)
Тема 5. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на стандартах ИСО серии 9000	УО,Д-П (дис)
Тема 6. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на принципах всеобщего управления качеством	УО,Д-П (дис)
Тема 7. Современные проблемы стандартизации и метрологии в менеджменте качества	УО,Д-П (дис)
Тема 8. Современные проблемы сертификации и лицензирования в менеджменте качества	УО,Д-П (дис), Т
Тема 9. Современные проблемы менеджмента качества в сфере защиты прав потребителя	КР, Т
<i>заочная форма обучения</i>	
Тема 1. Понятие и сущность качества	УО,Д-П (дис)
Тема 2. Проблемы внедрения принципов менеджмента качества	УО,Д-П (дис)
Тема 3. Проблемы использования методов менеджмента качества и сферы их приложения	Т
Тема 4. Наука квалиметрия	УО,Д-П (дис)
Тема 5. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на стандартах ИСО серии 9000	УО,Д-П (дис)
Тема 6. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на принципах всеобщего управления качеством	УО,Д-П (дис)
Тема 7. Современные проблемы стандартизации и метрологии в менеджменте качества	УО,Д-П (дис)
Тема 8. Современные проблемы сертификации и лицензирования в менеджменте качества	УО,Д-П (дис)
Тема 9. Современные проблемы менеджмента качества в сфере защиты прав потребителя	КР,Т

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые вопросы для устного опроса

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Дайте определение «менеджмент качества».
2. Назовите функции менеджмента качества.
3. Какова роль системы менеджмента качества в деятельности организации.
4. В чем суть концепции всеобщего управления качеством.
5. В чем суть концепции шесть сигм.
6. Опишите органы систем сертификации и их функции.
7. Какие задачи необходимо решить в области стандартизации России и странам СНГ?
8. Дайте характеристику особенностям сертификации услуг.
9. В чем специфика Британской системы управления качеством?
10. Каким образом изготовитель может увеличить прибыль за счет совершенствования качества?
11. Что необходимо предпринять для достижения экономического эффекта в управлении качеством?
12. Дайте определение единства измерений и перечислите основные принципы его соблюдения.
13. В чем суть метода самооценки, и каким образом она проводится?

Типовые темы для докладов

Соберите информацию по предложенной теме, систематизируйте ее, сделайте выводы и предложите использование

1. Организация управления качеством в Японии.
2. Последовательность развития управления качеством в России.
3. Отечественные системы управления качеством БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ и КСУКП.
4. 7 основных этапов применения системы всеобщего качества.
5. Порядок осуществления государственного контроля и надзора.
6. Международная организация по стандартизации (ИСО), ее цели и задачи
7. Пять стандартов ИСО серии 9000.
8. Цель и виды государственного метрологического надзора.
9. Международные метрологические организации, задачи их деятельности.
10. Порядок оценки продукции (европейские модули)
11. Цели и задачи различных видов маркировки.

Типовые вопросы для тестовых заданий

Выберите правильный ответ

Тема 1. Понятие и сущность качества

1. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности:

- а) качество
 - б) продукция
 - в) контроль
 - г) затраты
2. **Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (административного управления качеством):**
- а) качество
 - б) система качества
 - в) контроль качества
 - г) затраты на качество
3. **Постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование:**
- а) контроль качества
 - б) система качества
 - в) управление качеством
 - г) затраты на качество
4. **К какой группе факторов, влияющих на качество относятся: качество проектной и нормативно-технической документации; безотказность работы оборудования и инструмента; уровень стандартизации; дизайн, эстетизация:**
- а) стимулирующие факторы
 - б) обеспечивающие факторы
 - в) объективные факторы
 - г) субъективные факторы
5. **К какой группе факторов, влияющих на качество относятся: квалификация персонала; культура труда и производства; материальное и моральное стимулирование?**
- а) системные факторы
 - б) обеспечивающие факторы
 - в) объективные факторы
 - г) субъективные факторы
6. **Основные задачи управления качеством:**
- а) изучение рынка сбыта;
 - б) изучение национальных и международных стандартов качества;
 - в) разработка методов и средств воздействия на бизнес-процессы;
 - г) сбор, анализ, хранение информации о качестве продукции;
7. **Обеспечение технологической готовности производства продукции с первых образцов или партий в соответствии с заданными показателями:**
- а) функция контроля качества и испытаний продукции;
 - б) функция технологического обеспечения качества продукции;
 - в) функция планирования управления качеством;
 - г) функция правового обеспечения системы управления качеством продукции;
8. **Процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа:**
- а) планирование
 - б) система качества
 - в) контроль
 - г) определение затрат на качество

Тема 2. Проблемы внедрения принципов менеджмента качества

9. **Выявление требований потребителей к номенклатуре, ассортименту и качеству продукции на перспективный период ее производства и потребления:**
- а) функция разработки и налаживания производства управления качеством;
 - б) функция технологического обеспечения качества продукции;
 - в) прогностическая функция управления качеством;
 - г) функция планирования управления качеством;
10. **Саратовская система управления качеством, предполагающая создание условий производства, исключая отступления от технической документации и строгое соблюдение технологического процесса:**
- а) СБТ;
 - б) БИП;
 - в) КАНАРСПИ;
 - г) НОРМ;
11. **Метод управления качеством в США, предусматривающий организацию группы, которая в течение определенного срока записывают в записную книжку все идеи, возникающие по обсуждаемой проблеме, для коллективного анализа:**
- а) метод Дельфы
 - б) метод «черного ящика»
 - в) синектика
 - г) метод дневников
12. **Метод управления качеством в США, предусматривающий организацию группы, в рамках которой не менее шесть членов в течение шести минут пытаются сформулировать конкретные идеи, способные решить заданную проблему:**
- а) метод Дельфы
 - б) метод «черного ящика»
 - в) метод 66
 - г) метод дневников
13. **Определите, что относится к категории продукция:**
- а) услуги
 - б) программные средства
 - в) технические средства и перерабатываемые материалы
 - г) все перечисленные
14. **Назовите результат процесса планирования качеством:**
- а) план управления качеством, стандарт для сопоставления, список действий, критерии оценки;
 - б) план управления качеством, стандарт для сопоставления, операционные определения;
 - в) план управления качеством, список действий, операционные определения, входы в другие процессы;
 - г) план управления качеством, список действий, входы в другие процессы
15. **Система управления качеством, апробированная в СССР в начале 60-х гг. Целью её внедрения было увеличение надёжности и ресурса выпускаемых двигателей:**
- а) СБТ;
 - б) БИП;
 - в) КСУКП;
 - г) НОРМ;
16. **Принятая в Великобритании классификация дефектов:**
- а) неисправный (А);
 - б) имеющий значительные дефекты (В);

- в) имеющий малые дефекты (С);
- г) обладающий незначительными дефектами (D);

Тема 3. Проблемы использования методов менеджмента качества и сферы их приложения

- 17. Перечислите общие методы, используемые в процессе управления качеством:**
 - а) экономические;
 - б) материального стимулирования;
 - в) организационно-распорядительные;
 - г) воспитательные;
- 18. Поощрение работников за создание и изготовление высококачественной продукции, или взыскания за причиненный ущерб от ее некачественности:**
 - а) экономические методы;
 - б) методы материального стимулирования;
 - в) организационно-распорядительные методы;
 - г) воспитательные методы;
- 19. Совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции:**
 - а) система управления качеством
 - б) обеспечение качества
 - в) контроль качества
 - г) затраты на качество
- 20. Совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих необходимые условия для выполнения каждого этапа петли качества, чтобы продукция удовлетворяла требованиям к качеству:**
 - а) система управления качеством
 - б) обеспечение качества
 - в) контроль качества
 - г) затраты на качество
- 21. Какие методы контроля являются основополагающими в обеспечении качества продукции:**
 - а) прогнозирования
 - б) организационно-правовые
 - в) динамические
 - г) статистические
- 22. Метод контроля качества, основанный на оценках отклонения образцов продукции, и контролирует результаты процесса за определенный срок:**
 - а) статистическая выборка;
 - б) диаграммы разброса;
 - в) контрольные карты;
 - г) диаграмма Парето;
- 23. Контроль - это:**
 - а) совокупность процессов, обеспечивающих своевременные сбор, накопление, распространение, хранение и последующее использование информации;
 - б) корректировка параметров управленческой отчетности;
 - в) процесс сравнения фактических и плановых показателей выполнения работ с внесением корректирующих действий для устранения нежелательных отклонений;
 - г) система опережающего воздействия на ключевые параметры качества;

24. **Графическое отображение последовательности операций в рамках отдельного процесса, с указанием альтернативных путей развития событий в случае выполнения или невыполнения определенных условий:**
- а) Гисторгамма;
 - б) Диаграмма Исикава;
 - в) Поточковая диаграмма;
 - г) Лист сбора данных;

Тема 4. Наука квалиметрия

25. **В квалиметрии, теория классификации и систематизации сложноорганизованных объектов, имеющих иерархическое строение:**
- а) экспертная квалиметрия;
 - б) аксиоматика квалиметрии;
 - в) квалиметрическая таксономия;
 - г) субъектная квалиметрия;
26. **Вид государственного контроля, охватывающий перечень изделий, не подлежащих поверке:**
- а) калибровка
 - б) качество
 - в) квалиметрия
 - г) лицензирование
27. **Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены:**
- а) испытание
 - б) контроль
 - в) верификация
 - г) калибровка
28. **Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены:**
- а) валидация
 - б) верификация
 - в) испытание
 - г) контроль
29. **Выражение сторон предмета, подчеркивающее его различие или общность с другими предметами и проявляется в его отношении к ним:**
- а) качество;
 - б) свойство;
 - в) объект;
 - г) управление;
30. **Наука об измерении и количественной оценке качества всевозможных предметов и процессов, т.е. объектов реального мира:**
- а) аксиоматика;
 - б) таксономия;
 - в) метрология;
 - г) квалиметрия;
31. **Структура квалиметрии включает:**
- а) общую;
 - б) общую и специальную;
 - в) общую и прикладную;
 - г) общую, специальную и предметную;

- 32. Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования выполнены:**
- а) квалификация;
 - б) испытание;
 - в) валидация;
 - г) верификация;

Тема 5. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на стандартах ИСО серии 9000

- 33. Сопоставьте стандарты:**
- | | |
|--------------|---|
| а) ИСО 9000 | а) Требования |
| б) ИСО 9001 | б) Основные принципы и словарь |
| в) ИСО 9004 | в) Руководящие указания по улучшению качества |
| г) ИСО 19011 | г) Руководящие указания по проверке системы |
- 34. Всесторонний и систематический анализ деятельности организации:**
- а) самооценка;
 - б) анализ системы менеджмента качества;
 - в) аудит качества;
 - г) сертификация;
- 35. Комитет по оценке соответствия в структуре ИСО:**
- а) КАСКО;
 - б) СТАКО;
 - в) ИНФКО;
 - г) ДЕВКО;
- 36. Комитет по подготовке предложений по планированию работы ИСО, по организации и координации технических сторон работы:**
- а) КАСКО;
 - б) СТАКО;
 - в) ПЛАКО;
 - г) ДЕВКО;
- 37. Основная цель системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:**
- а) соответствие организационного управления требованиям государственных стандартов
 - б) соответствие организационного управления требованиям международных стандартов
 - в) удовлетворенность потребителей
 - г) обязательность внедрения в соответствии с требованиями законодательства
- 38. Оценка процессов системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 включают:**
- а) организацию соответствующим образом процесса и распределение ответственности
 - б) внедрение и поддержание в рабочем состоянии процедуры
 - в) проверка эффективности процесса в достижении требуемых результатов
 - г) все перечисленные
- 39. Виды аудита, применяемые для определения степени выполнения требований к системе менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:**
- а) аудиты, проводимые самой организацией или от ее имени для внутренних целей

- б) аудиты, проводимые потребителями организации или другими лицами от имени потребителей
 - в) аудиты, проводимые внешними независимыми организациями
 - г) аудиты, проводимые государственными или муниципальными органами государственной власти
- 40. Виды (3 вида) деятельности по оценке системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:**
- а) внешний аудит
 - б) внутренний аудит
 - в) анализ системы менеджмента качества
 - г) самооценка

Тема 6. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на принципах всеобщего управления качеством

- 41. Совокупность различных видов деятельности, которые вместе создают результат, имеющий ценность для самой организации, потребителя, заказчика:**
- а) системный подход;
 - б) процессный подход;
 - в) ориентация на заказчика;
 - г) отношения с поставщиками;
- 42. Смертельные болезни по Э. Демингу, которые необходимо ликвидировать в организации для успешной реализации системы TQM:**
- а) управление только генеральной линией;
 - б) оценка деятельности на основе системы количественных показателей;
 - в) акцент на получении краткосрочных выгод и отсутствие стратегии;
 - г) текучесть кадров;
- 43. Цикл Э. Деминга в области управления качеством, предусматривает следующие этапы:**
- а) планирование, выполнение, проверка, корректирующее воздействие
 - б) планирование, выполнение, проверка
 - в) планирование, выполнение, проверка, выполнение, проверка
 - г) выполнение, проверка, корректирующее воздействие, выполнение
- 44. Вовлечение сотрудников в деятельность по управлению качеством в концепции TQM:**
- а) только специалистов в области качества;
 - б) необязательно;
 - в) только высшее руководство;
 - г) весь персонал – от высшего руководства до рабочего;
- 45. Ответственность за качество в TQM:**
- а) на высшем руководстве;
 - б) на каждом сотруднике;
 - в) на отделе качества;
 - г) на специалистах по качеству;
- 46. Стремление к объединению процессов создания продукции или услуг с процессами, позволяющими отследить соответствие продукции или услуги потребностям заказчика:**
- а) just-in-time концепция;
 - б) концепция ZeroDefect;
 - в) системный подход;
 - г) процессный подход;

47. **Группа работников предприятия, регулярно собирающихся на добровольных началах для выявления проблем, влияющих на эффективность производства и качество продукции, и подготовки предложений по их устранению:**
- а) кружок качества;
 - б) отдел качества;
 - в) синектика;
 - г) метод «дельфи»;
48. **Атмосфера на работе по концепции Э.Деминга:**
- а) страха и ответственности;
 - б) доверия, новаторства, отсутствия страха;
 - в) напряжения и недоверия;
 - г) конкуренции;

Тема 7. Современные проблемы стандартизации и метрологии в менеджменте качества

49. **Мероприятия по достижению единства и требуемой точности измерений параметров изделий, характеристик оборудования и инструмента:**
- а) функция материально-технического обеспечения качества продукции;
 - б) функция метрологического обеспечения качества продукции;
 - в) функция подготовки и повышения квалификации персонала;
 - г) функция обеспечения стабильности запланированного уровня качества;
50. **Основной нормативно-правовой акт, регулирующий отношения, возникающие при оценке соответствия:**
- а) Конституция Российской Федерации;
 - б) Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - в) Федеральный закон «О техническом регулировании»;
 - г) Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений»;
51. **Деятельность по разработке и установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции:**
- а) стандартизация;
 - б) сертификация;
 - в) метрология;
 - г) лицензирование;
52. **Год принятия Федерального закона «Об обеспечении единства измерений»:**
- а) 1993 г.;
 - б) 2002 г.;
 - в) 2008 г.;
 - г) 2014 г.;
53. **Одно из свойств физического объекта, общее в качественном отношении для многих физических объектов, но в количественном отношении индивидуальное для каждого из них:**
- а) эталон единицы величины;
 - б) поверка;
 - в) единство измерений;
 - г) физическая величина;

Тема 8. Современные проблемы сертификации и лицензирования в менеджменте качества

- 54. Основной нормативно-правовой акт, регулирующий отношения, возникающие при подтверждении соответствия:**
- а) Конституция Российской Федерации;
 - б) Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - в) Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
 - г) Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. №4871-1 «Об обеспечении единства измерений»;
- 55. Вид государственного контроля, направленного на обеспечение защиты прав, законных интересов, нравственности и здоровья граждан, обеспечение обороны страны и безопасности государства:**
- а) стандартизация;
 - б) сертификация;
 - в) метрология;
 - г) лицензирование;
- 56. Объекты добровольной сертификации:**
- а) продукция;
 - б) системы менеджмента;
 - в) персонал;
 - г) все перечисленные;
- 57. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензию на осуществление конкретного вида деятельности:**
- а) лицензиат;
 - б) лицензиар;
 - в) лицензия;
 - г) Росстандарт;
- 58. Подтверждение соответствия качественных характеристик продукции стандартам:**
- а) стандартизация;
 - б) сертификация;
 - в) метрология;
 - г) лицензирование;

Тема 9. Современные проблемы менеджмента качества в сфере защиты прав потребителя

- 59. Метод контроля качества, используемый до того, как продукт попадает к покупателю:**
- а) проверки;
 - б) предотвращения;
 - в) коррективных действий;
 - г) оценки выполнения;
- 60. Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей осуществляет:**
- а) Министерство финансов;
 - б) Роспотребнадзор;
 - в) Правительство РФ;
 - г) Общества по защите прав потребителей;
- 61. Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;**

- а) Потребитель;
 - б) Продавец;
 - в) Импортер;
 - г) Изготовитель;
- 62. По общим правилам срок исковой давности по делам о защите прав потребителей:**
- а) 1 год;
 - б) 2 года;
 - в) 3 года;
 - г) 4 года;
- 63. Иск о возмещении вреда, причиненного здоровью, жизни потребителя независимо от цены иска подается в:**
- а) Верховный суд;
 - б) Арбитражный суд;
 - в) Районный суд;
 - г) Мировой суд;
- 64. Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки:**
- а) Срок службы;
 - б) Гарантийный срок;
 - в) Срок реализации;
 - г) Срок использования;
- 65. Гражданско-правовая ответственность за нарушения прав потребителей:**
- а) штраф;
 - б) ограничение свободы;
 - в) лишение свободы;
 - г) реальный ущерб, упущенная выгода, неустойка, моральный вред;
- 66. По общему правилу гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются:**
- а) со дня передачи товара потребителю;
 - б) на следующий день после приобретения товара потребителем;
 - в) через день после приобретения товара потребителем;
 - г) со дня доставки товара потребителю после оплаты в кассе магазина;

Типовой пример ситуационной задачи (кейса, практического задания)

Проанализируйте, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме

Кейс 1.

Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ответ на вопрос задания, приведите конкретные примеры.

Задание

Обсуждая вопрос системе управления качеством, студенты утверждали следующее. Петров говорил, что только отдел качества может осуществлять контроль качества. Иванов не соглашался: контроль качества может осуществлять и каждый сотрудник организации.

Вопрос. Какие модели контроля качества имели в виду студенты?

Кейс 2.

Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ответы на вопросы задания, приведите конкретные примеры.

Задание

Внедрение системы управления качеством в организации требует вовлечение руководства, создание специальных органов управления качеством, обучение персонала и пр. мероприятий.

Вопрос.

Назовите этапы внедрения системы управления качеством в зависимости от типа.

Типовые задания для контрольных работ

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите)

1. Дайте определение терминам характеристика, свойство, объект и обеспечение качества, улучшение качества.
2. Из каких составляющих складываются затраты на качество?
3. Опишите этапы совершенствования процесса обеспечения качества.
4. В чем суть концепции управления качеством (замкнутый контур управления)?
5. Охарактеризуйте процесс оптимизации создания изделий по критерию качества.
6. Объясните роль непосредственных исполнителей и администрации в процессе обеспечения качества.
7. Перечислите 14 принципов теории всеобщего качества.
8. Дайте характеристику отличительных черт комплексного подхода организации управления качеством в Японии.
9. Дайте определение управлению качеством и опишите последовательность развития управления качеством в России.
10. Определите цель и область применения статистических методов в процессе управления качеством.
11. Охарактеризуйте отечественные системы управления качеством БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ и КСУКП.
12. Почему реализация японского опыта по организации деятельности кружков качества не оправдала себя в России?
13. Опишите условия эффективности и 7 основных этапов применения системы всеобщего качества.
14. Охарактеризуйте модель оценивания и преимущества применения критериев премий по качеству.
15. Дайте характеристику стандартизации, ее процесса и экономическим проблемам.
16. Опишите порядок осуществления государственного контроля и надзора.
17. Что такое технологии перемещения, и в чем суть процесса их стандартизации?
18. Опишите цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
19. Охарактеризуйте первые пять стандартов ИСО серии 9000.
20. Какие критерии отбора рекомендуются стандартами МС ИСО 9000 для выбора конкретной системы качества?
21. Какие изменения произошли в деятельности по организационно-правовому обеспечению единства измерений?
22. Цель и виды государственного метрологического надзора.
23. Охарактеризуйте международные метрологические организации, задачи их деятельности.

24. Дайте характеристику нормативной документации по сертификации продукции и систем качества.
25. В чем суть порядка оценок продукции (европейские модули)?
26. Опишите развитие концепции и работ в управлении качеством в сфере обслуживания.
27. Что такое этикетка, и каким требованиям она должна отвечать?
28. Назовите цели и задачи различных видов маркировки.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств):

Зачет проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса)

Экзамен проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Продолжительность экзамена для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Экзамен проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 45 минут. При явке на экзамен обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы:

1. Устно в ДОТ - в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
2. Письменно в СДО с прокторингом - в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса).
3. Тестирование в СДО с прокторингом.

При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
- проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
- включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
- пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
- при необходимости показать рабочий стол и комнату.
- После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.
- Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.
- При этом запрещено:
 - ходить по вкладкам в браузере
 - сидеть в наушниках

- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Экзамен не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут.

Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения

контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев, признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа.

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа. При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24

часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один, либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию. На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный / ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-1.1	Творчески и критически анализирует информацию в области государственного и муниципального управления	Эффективно работает с источниками информации по технологиям управления персоналом Способность обрабатывать информацию для принятия организационных управленческих решений.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для зачета с оценкой

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Понятие и сущность качества
2. Основные термины и понятия в области качества
3. Экономические аспекты качества
4. Управление качеством жизни
5. Классификации затрат на качество
6. Понятие и принципы управления качеством
7. Петля качества, цикл PDCA
8. Экономическая эффективность управления качеством
9. Организация процесса управления качеством
10. Планирование и политика качества
11. Субъект, объект и функции управления качеством
12. Мотивация в области качества, обучение персонала
13. Частные и общие факторы качества, условия их формирования
14. Факторы, влияющие на качество: экономические, правовые, организационные

15. Контроль качества: понятие, виды. Критерии для решения о контроле
16. Оценка уровня качества
17. Качество проектирования продукции
18. Система управления качеством в США
19. Методы управления качеством, применяемые в США
20. Система управления качеством в Европейском Союзе
21. Система и принципы японского управления качеством
22. Развитие и становление элементов управления качеством в России
23. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
24. Методы TQM: QFD, FMEA, ФСА, ФФА
25. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта
26. Понятие и эволюция методов управления качеством
27. Общие методы управления качеством
28. Специальные методы (инструменты) управления качеством: временной ряд, гистограмма, стратификация
29. Причинно-следственная диаграмма Исикавы К.
30. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания
31. Бенчмаркинг
32. Концепция шесть сигм
33. Понятие и принципы квалиметрии
34. История квалиметрии
35. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
36. Методы квалиметрии
37. Квалиметрия в стандартизации
38. Стадии классической схемы квалиметрии
39. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения
40. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000
41. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
42. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования»
43. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
44. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»
45. Международные организации в области стандартизации
46. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
47. Стандарты ИСО 10 000 по проверкам систем качества
48. Содержание концепции всеобщего управления качеством
49. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации
50. 14 принципов управления качеством Э. Деминга. Смертельные болезни в управлении качеством по Э. Демингу
51. Системный подход к управлению качеством
52. Процессный подход к управлению качеством
53. Состав нормативной документации систем качества
54. Понятие и система источников права в области управления качеством в Российской Федерации

55. Общая характеристика Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
56. Государственное управление стандартизацией
57. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
58. Организационно-правовые основы метрологии
59. Система обеспечения единства измерений
60. Международные метрологические организации
61. Определение, назначение и цели сертификации
62. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
63. Сертификация в международной практике
64. Лицензирование в управлении качеством
65. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции
66. Понятие и применение штрих-кода
67. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
68. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей
69. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителя
70. Зарубежный опыт защиты прав потребителей

Типовой пример ситуационной задачи (кейса)

Проанализируйте представленное задание, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме сформулируйте ответы на вопросы, дайте им обоснование.

Кейс 1. Постройте систему показателей эффективности внедрения системы управления качеством.

Кейс 2. Опишите факторы, влияющие на качество государственного и муниципального управления.

Кейс 3. Опишите схематично бизнес-процессы в государственном и муниципальном управлении.

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе Положения о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», утвержденного Приказом Ректора РАНХиГС при Президенте РФ от 30.01.2018 г. № 02-66 (п.10 раздела 3 (первый абзац) и п.11), а также Решения Ученого совета Северо-западного института управления РАНХиГС при Президенте РФ от 19.06.2018, протокол № 11.

Зачет с оценкой

Оценка «отлично». Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной литературы, раскрывает и анализирует проблему с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано,

уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения. **Нестандартное (многоплановое) решение задачи**

Оценка «хорошо». Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, нормативов и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает теоретическую и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа. **Стандартное решение задачи.**

Оценка «удовлетворительно». Обучающийся показывает слабое знание материалов занятий, отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. **Задача решена с некоторыми неточностями.**

Оценка «неудовлетворительно». Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, теории и практики применения изучаемого вопроса, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом. **Решение неверное или отсутствует.**

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Наименование темы или раздела дисциплины (модуля)	Вопросы для самопроверки
Тема 1. Понятие и сущность качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и сущность качества 2. Основные термины и понятия в области качества 3. Экономические аспекты качества 4. Управление качеством жизни 5. Классификации затрат на качество 6. Понятие и принципы управления качеством 7. Петля качества, цикл PDCA 8. Экономическая эффективность управления качеством 9. Организация процесса управления качеством 10. Планирование и политика качества 11. Субъект, объект и функции управления качеством 12. Мотивация в области качества, обучение персонала 13. Частные и общие факторы качества, условия их формирования 14. Факторы, влияющие на качество: экономические, правовые, организационные 15. Контроль качества: понятие, виды. Критерии для решения о контроле

	<p>16. Оценка уровня качества</p> <p>17. Качество проектирования продукции</p>
Тема 2. Проблемы внедрения принципов менеджмента качества	<p>18. Система управления качеством в США</p> <p>19. Методы управления качеством, применяемые в США</p> <p>20. Система управления качеством в Европейском Союзе</p> <p>21. Система и принципы японского управления качеством</p> <p>22. Развитие и становление элементов управления качеством в России</p> <p>23. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП</p>
Тема 3. Проблемы использования методов менеджмента качества и сферы их приложения	<p>24. Методы TQM: QFD, FMEA, ФСА, ФФА</p> <p>25. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта</p> <p>26. Понятие и эволюция методов управления качеством</p> <p>27. Общие методы управления качеством</p> <p>28. Специальные методы (инструменты) управления качеством: временной ряд, гистограмма, стратификация</p> <p>29. Причинно-следственная диаграмма Исикавы К.</p> <p>30. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания</p> <p>31. Бенчмаркинг</p> <p>32. Концепция шесть сигм</p>
Тема 4. Наука квалитетрия	<p>33. Понятие и принципы квалитетрии</p> <p>34. История квалитетрии</p> <p>35. Квалитетрия как наука: теоретическая, специальная и предметная</p> <p>36. Методы квалитетрии</p> <p>37. Квалитетрия в стандартизации</p> <p>38. Стадии классической схемы квалитетрии</p> <p>39. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения</p>
Тема 5. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на стандартах ИСО серии 9000	<p>40. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000</p> <p>41. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»</p> <p>42. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования»</p> <p>43. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»</p> <p>44. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»</p> <p>45. Международные организации в области стандартизации</p> <p>46. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура</p> <p>47. Стандарты ИСО 10 000 по проверкам систем качества</p>
Тема 6. Современные проблемы системы менеджмента качества, основанная на принципах всеобщего управления качеством	<p>48. Содержание концепции всеобщего управления качеством</p> <p>49. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации</p> <p>50. 14 принципов управления качеством Э. Деминга. Смертельные болезни в управлении качеством по Э. Демингу</p> <p>51. Системный подход к управлению качеством</p> <p>52. Процессный подход к управлению качеством</p> <p>53. Состав нормативной документации систем качества</p>
Тема 7. Современные проблемы стандартизации и метрологии в менеджменте качества	<p>54. Понятие и система источников права в области управления качеством в Российской Федерации</p> <p>55. Общая характеристика Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»</p> <p>56. Государственное управление стандартизацией</p> <p>57. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов</p> <p>58. Организационно-правовые основы метрологии</p> <p>59. Система обеспечения единства измерений</p> <p>60. Международные метрологические организации</p>
Тема 8. Современные проблемы	<p>61. Определение, назначение и цели сертификации</p> <p>62. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации</p>

сертификации и лицензирования в менеджменте качества	63. Сертификация в международной практике 64. Лицензирования в управлении качеством 65. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции 66. Понятие и применение штрих-кода
Тема 9. Современные проблемы менеджмента качества в сфере защиты прав потребителя	67. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» 68. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей 69. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителя 70. Зарубежный опыт защиты прав потребителей

При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в указанной в данной рабочей программе основной литературе. При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в данной рабочей программе дополнительную литературу. В период между сессиями студенты должны изучать теоретический материал в соответствии с программой курса, выполнять предложенные преподавателем задания для самостоятельной творческой работы, готовиться к сдаче текущей и промежуточной аттестации в виде зачета по учебному курсу, прорабатывая необходимый материал согласно перечню терминов, контрольных вопросов и списку рекомендованной литературы. Практические занятия требуют активного участия всех студентов в обсуждении вопросов, выносимых на занятие. Поэтому важно при подготовке к нему ознакомиться с планом занятия, продумать вопросы, которые хотелось бы уточнить в ходе занятия. Полезно конкретизировать вопросы из предложенных преподавателем. Возможно расширение перечня рассматриваемых вопросов в рамках темы по желанию и предложению обучающихся.

Подготовка к выступлению с докладом или сообщением должна проводиться на базе нескольких источников. В выступлении должны быть приведены примеры управленческой деятельности в конкретных организациях.

Выступление следует предварительно отработать, чтобы речь выступающего была свободной, не привязанной к тексту.

Полезен разбор практических ситуаций. Материал к занятиям можно подобрать в периодических изданиях научного и прикладного характера, выявляя тот, который имеет отношение к современным управленческим проблемам. Аналитический разбор подобных публикаций помогает пониманию и усвоению теоретического материала, формирует навыки использования различных управленческих подходов, решения стандартных задач, развивает способность к нестандартным решениям.

Представление докладов и сообщений с презентациями развивает навыки структурирования материала, способствует его прочному усвоению.

Выполнение самостоятельных творческих заданий позволит студентам развить и укрепить навыки поиска, оценки, отбора информации, совместной групповой работы. В случае возникновения вопросов, необходимости уточнения или разъяснения задания следует обратиться к преподавателю.

Компенсирующие задания предлагаются студентам для самостоятельной работы индивидуально. Отчеты по самостоятельной работе представляются преподавателю в виде докладов с презентацией, а также могут быть рассмотрены на семинаре при наличии времени. Использование электронной почты позволит сделать взаимодействие студента с преподавателем оперативным. Для допуска к сдаче зачета по дисциплине студенты обязаны выполнить все полученные задания, успешно пройти рубежный контроль.

Во время сессии и в межсессионный период основным видом подготовки являются самостоятельные занятия. Они включают в себя не только подготовку к практическим и семинарским занятиям, но и самоконтроль. Самостоятельный контроль знаний должен

проводиться регулярно с помощью вопросов к разделам в учебниках, вопросов к темам лекций, тестовым заданиям в учебниках по темам, проверки знаний основных терминов.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. самостоятельные занятия по усвоению лекционного материала: работа с терминологией, ответы на контрольные вопросы по темам, представленным в разделе б.1 рабочей программы;
2. изучение учебной литературы;
3. использование Интернет-ресурсов через сайт научной библиотеки и подписные электронные ресурсы СЗИУ;
4. При подготовке к семинарским занятиям полезно конкретизировать вопросы из предложенных в плане семинарского занятия. Если обучающийся хочет рассмотреть вопрос, не входящий в план семинарского занятия, то он должен согласовать это с преподавателем.

Подготовка к выступлению на семинаре должна проводиться на базе нескольких источников. В выступлении должны быть приведены примеры по конкретным проблемам системы государственной и муниципальной службы.

Выступления должны быть предварительно отработаны, чтобы речь выступающего была свободной, не привязанной к тексту.

В процессе обучения учитывается активность на практических занятиях (качество подготовленных докладов, сопровождение докладов презентациями, активность при устном опросе, участии в круглых столах (дискуссии). Решения ситуационных задач (кейсов) выносятся на самостоятельную работу с последующим обсуждением.

Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях. Поэтому подготовка к промежуточной аттестации и групповой работе на практических занятиях подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (раздел учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети). При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в п.б.1. «Основная литература». При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в п.б.2 дополнительную литературу.

Рекомендации по подготовке оценочных средств

1. Устный опрос проводится для оценки уровня знаний терминов и понятий, а также для выявления навыков аналитического и системного мышления. Для успешной подготовки к устному опросу студенту следует обратить внимание на основные термины и понятия, а также контрольные вопросы.

2. Доклад-презентация позволяет оценить глубину освоения теоретической информации, содержащейся в учебной и монографической литературе, умение сопоставлять разные источниковедческие подходы, проследить развитие исследований по какой-либо проблеме. При подготовке доклада-презентации следует обратить внимание на основные приемы анализа источников.

3. Тестирование – термин «тест» впервые введен американским психологом Джеймсом Кеттеллом в 1890г. «Тест» происходит от английского слова «test» и означает в широком смысле слова испытание, исследование, опыт. В педагогике чаще всего термин «тест» определяется как система заданий специфической формы, определенного содержания, возрастающей трудности, позволяющая объективно оценить структуру и качественно измерить уровень подготовленности обучающихся.

4. Кейс - анализ конкретных учебных ситуаций (case study) — метод обучения, предназначенный для совершенствования навыков и получения опыта в следующих

областях: выявление, отбор и решение проблем; работа с информацией — осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений; слушание и понимание других людей — навыки групповой работы.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7.1. Основная литература

1. Горленко, О.А., Борбаць, Н.М. Статистические методы в управлении качеством [Электронный ресурс]. М.: Юрайт, 2018. 270 с.
2. Ефимова М.Р., Аброскин А.С., Бычкова С.Г., Михайлов М.А. Социально-экономическая статистика [Электронный ресурс]. М.: Юрайт, 2017. 591 с.
3. Кузнецова, Н.В. Управление качеством [Электронный ресурс]. М.: Флинта [и др.]. 2016. 360 с.

7.2. Дополнительная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб.пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2010. - 227 с.
2. Окрепилов, В.В. Менеджмент качества [Электронный ресурс]. СПб.: [б.и.], 2013. 649 с.
3. Баранчеев, Владислав Петрович. Управление инновациями : учебник для магистров / В.П. Баранчеев, Н.П. Масленникова, В.М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 711 с.
4. Герасимов Б.И., Спиридонов С.П., Сизикин А.Ю., Герасимова Е.Б. Управление качеством: качество жизни. М.: ФОРУМ [и др.], 2014. 303 с.
5. Качество и жизнь : сб. ст / Межрегион. обществ. орг. Акад. проблем качества, С.-Петербург. отд-ние ; [под общ. ред. В. В. Окрепилова]. - СПб. : Легаси, 2010. - 222 с.
6. Басовский, Леонид Ефимович. Управление качеством : учебник, рек. М-вом образования РФ / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 252 с.
7. Вдовин, Сергей Михайлович. Система менеджмента качества организации : учеб.пособие для вузов, обучающихся по направлениям 090200 "Менеджмент" и 221400 "Упр. качеством" : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 298 с.
8. Коноплев, Сергей Петрович. Управление качеством : учеб.пособие / С. П. Коноплев. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 251 с.
9. Мазур, Иван Иванович. Управление качеством : учеб.пособие, рек. М-вом образования Рос. Федерации / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 8-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2011. - 399 с.
10. Михеева, Екатерина Николаевна. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К, 2011. - 530 с.
11. Овсянко, Дмитрий Владимирович. Управление качеством : учеб.пособие / Д. В. Овсянко ; С.-Петербург. гос. ун-т, Высш. шк. менеджмента. - СПб. : Высш. шк. менеджмента, 2011. - 203 с.
12. Рожков, Вячеслав Николаевич. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент", дисциплине "Упр.

- качеством" / В. Н. Рожков. - М. : ФОРУМ, 2012. - 335 с.
13. Салимова, Татьяна Анатольевна. Управление качеством : учебник / Т.А. Салимова. - 5-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2011. - 414 с.
 14. Серенков, Павел Степанович. Методы менеджмента качества : Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества / П. С. Серенков. - М. : ИНФРА-М ; Минск : Новое знание, 2011. - 490 с.
 15. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / [коллектив авт.: С. Д. Ильенкова и др.] ; под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2009. - 352 с.
 16. Фрейдина, Елизавета Васильевна. Управление качеством : учеб.пособие / Е. В. Фрейдина. - М. : Омега-Л, 2012. - 189 с.
 17. Шевчук, Денис Александрович. Управление качеством : [процесс и содержание управления качеством, функции управления качеством, этапы повышения качества] : практ. пособие для менеджеров / Д. А. Шевчук. - М. : ГроссМедиа [и др.], 2012. - 214 с.

7.3. Нормативные правовые документы или иная правовая информация

Не предусмотрены

7.4. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/>к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

Англоязычные ресурсы

4. EBSCO Publishing- доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно – популярных журналов.
5. Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

7.5. Иные источники

1. Ассоциация менеджеров России – <http://www.amr.ru>
2. Центр стратегических разработок (ЦСР) – <http://www.csr.ru>
3. Центр экономической конъюнктуры при Правительстве России – <http://www.cek.gvs.aris.ru>
4. Администрация Президента - <http://www.kremlin.ru/>
5. Правительство РФ - <http://www.government.gov.ru/>
6. Государственная Дума Федерального Собрания РФ - <http://www.duma.gov.ru/>
7. Совет Федерации Федерального Собрания РФ - [http://www.council.gov.ru/>](http://www.council.gov.ru/)

8. Официальная Россия: Органы государственной власти РФ - <http://www.gov.ru/>
9. Центр по изучению проблем взаимодействия бизнеса и власти - <http://www.lobbying.ru>
10. Международная организация по стандартизации(ISO) –<http://www.iso.org>
11. Международная электротехническая комиссия (IEC) – <http://www.iec.ch>
12. Европейский фонд менеджмента качества (EFQM) – <http://www.efqm.org>

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Перечисляются информационные технологии, включая перечень лицензионного или с открытой лицензией программного обеспечения и информационных справочных систем, в том числе для обеспечения возможности реализации РПД с применением ДОТ.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.