

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА  
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ  
Кафедра организационного развития

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

**Государственная и муниципальная служба**

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2024

*Управление качеством*  
*Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Составитель(и):  
*канд.экон.наук, доцент Т.М.Алиева*

.....  
Ответственный редактор  
*д-р экон. наук, профессор Н.И.Архипова*

.....  
**УТВЕРЖДЕНО**  
Протокол заседания кафедры  
№ 7 от 29.02.2024

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
2. Структура дисциплины .....	5
3. Содержание дисциплины .....	6
4. Образовательные технологии .....	8
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	9
5.1 Система оценивания .....	9
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	10
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	15
6.1 Список источников и литературы .....	15
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ....	17
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	18
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	18
9. Методические материалы .....	19
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	19
9.2 Содержание семинарских занятий .....	24
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины .....	29

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* - сформировать у студентов целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, сформировать такие умения и навыки в области управления качеством, которые позволят обоснованно действовать и принимать эффективные решения в области повышения качества административно-управленческих процессов в органах исполнительной власти, качества самих услуг, качества труда персонала, создания условий для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг на основе процедур контроля и оценки качества деятельности органов исполнительной власти.

*Задачи:*

- дать знания обобщающего характера об основных этапах развития и становления менеджмента качества в России и за рубежом,
- познакомить с основами нормативно-правового регулирования отношений в области управления качеством в России, контроля качества социального обслуживания населения,
- познакомить с особенностями современного этапа развития систем менеджмента качества (СМК), особенностями концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК, новыми концепциями и требованиями к персоналу организации в версии ISO 9001:2015,
- дать знания теоретических основ современной методологии управления качеством,
- научить базовым технологиями практическим методам разработки, анализа и совершенствования системы менеджмента качества,
- научить основным методам измерения и оценки качества, оценки затрат на качество.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-4 Способен разрабатывать и реализовывать проекты в области государственного и муниципального управления	ПК-4.1 Знает современные методы разработки и управления проектами, направленные на получение качественных результатов в системе государственного и муниципального управления	Знать: - объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества труда, продукции, работ и услуг за рубежом и в России; - теоретические основы управления качеством; - основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества и их содержание; - базовые методы измерения, анализа и оценки качества; - основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества

		<p>социального обслуживания населения.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методы менеджмента качества для решения практических задач совершенствования управленческой деятельности организации;</li> <li>- определять приоритеты качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры;</li> <li>- оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг;</li> <li>- применять на практике знания в сфере нормативно-правового обеспечения качества;</li> <li>- использовать знания в области разработки, документирования, анализа и совершенствования системы менеджмента качества при решении конкретных задач, составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня;</li> <li>- применять знания методов измерения и оценки качества.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в организации;</li> <li>- навыками сбора, анализа и результативного использования информации о качестве персонала, процессов, продукции, работах и услугах для совершенствования организации.</li> </ul>
--	--	---

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

### 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
6	Лекции	20
6	Семинары/лабораторные работы	22
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
6	Лекции	12
6	Семинары/лабораторные работы	12
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества	Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества и их содержательная сущность. Основные принципы управления качеством. Современные тенденции развития менеджмента качества на основе «bestpractice» (лучших практик) для результативного ведения бизнеса. Национальная политика России в области управления качеством.
2	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом.	Вклад России в теорию и практику управления качеством. Системы управления качеством, реализованные в советский период

	<p>Лучшие примеры использования идей управления качеством в практике зарубежного государственного и муниципального управления</p>	<p>развития экономики России. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Современные тенденции совершенствования управления качеством в России.</p> <p>Опыт США в области управления качеством. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии.</p> <p>Европейский опыт управления качеством. Европейская интеграция, широкое внедрение систем качества на основе стандартов ИСО 9000, гармонизация национальных стандартов на системы качества. Европейские и отечественные премии в области качества.</p>
3	<p>Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО</p>	<p>Основные модели и методы управления качеством. Управленческий цикл P-D-C-A (цикл Деминга). Спираль Джурана. Модель А.Фейгенбаума.</p> <p>Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM). Составные части всеобщего управления качеством. Концепция постоянного улучшения.</p> <p>Модель системы менеджмента качества, предложенная международной организацией по стандартизации ИСО. Деятельность ИСО в области обеспечения качества.</p>
4	<p>Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества</p>	<p>Стандарты ИСО серии 9000. Назначение и структура стандартов, разновидности стандартов. Основные положения систем менеджмента качества. Система менеджмента качества как подсистема менеджмента предприятия, содержащая и использующая специфические процессы, методы средства, необходимые для достижения целей по качеству.</p> <p>Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества. Состав процессов и требования к процессам жизненного цикла: процессам маркетинговой и контрактной деятельности, процессам проектирования и разработки продукции и услуги, процессу закупок, процессам производства и обслуживания. Управление процессами жизненного цикла продукции.</p>
5	<p>Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу к концепции <i>компетентность организации</i> в версии ISO 9001:2015. Основы правового регулирования отношений в области качества в России,</p>	<p>Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста. Концепция <i>компетентность организации</i>: Совокупные знания и умения всего коллектива = Знания и умения отдельных специалистов + знания, аккумулированные в информационных фондах организации,</p>

	оценки и контроля качества социального обслуживания населения	правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др. Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня». Основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения
6	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах». Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска. Оценка рисков и возможностей.
7	Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	<p>Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения</p> <p>Основные понятия квалиметрии. Показатели качества. Методы оценки уровня качества. «Семь инструментов» управления качеством: причинно-следственная диаграмма Ишикавы, контрольные листки и контрольные карты, гистограммы, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация данных.</p> <p>Основные идеи FMEA-анализа (анализа возможностей возникновения и влияния дефектов на потребителя) и технологии развертывания качества (QFD).</p> <p>Социально-психологические аспекты управления качеством. Внедрение изменений. «Семь правил» проведения организационных изменений. Факторы мотивации работников к качественному труду.</p> <p>Сертификация как механизм обеспечения качества и форма подтверждения соответствия. Цели проведения сертификации. Объекты сертификации. Порядок проведения сертификации. Организация системы сертификации в РФ, ее место в международной системе сертификации.</p>

#### 4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.



## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества	Тест
2.	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом	Опрос
3.	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО	Проверка результатов решения кейсов
4.	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	Проверка результатов решения кейсов
5	Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу от концепции <i>компетентность персонала</i> к концепции <i>компетентность организации</i> в версии ISO 9001:2015	Проверка результатов решения кейсов Тест
6	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	Проверка результатов решения кейсов
7	Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	Проверка результатов решения кейсов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

## 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### Примеры контрольных вопросов по курсу

1. Охарактеризуйте этапы развития менеджмента качества в России и за рубежом.

2. Сформулируйте основные положения концепция всеобщего управления качеством.
3. Назовите основоположников «концепций качества» и опишите их вклад в развитие теории управления качеством.
4. Охарактеризуйте основные этапы развития и совершенствования управления качеством в Японии.
5. Выделите и проанализируйте особенности японского опыта управления качеством.
6. Выделите и проанализируйте особенности опыта США в управлении качеством.
7. Выделите и проанализируйте особенности опыта Европы в управлении качеством.
8. Дайте сравнительный анализ отечественных систем управления качеством: БИП, КАНАРСПИ, НОРМ и КС УКП.
9. Опишите структуру и основные функции международной организации по стандартизации (ИСО).
10. Дайте содержательное описание следующих принципов менеджмента качества: лидерство руководителя; ориентация на потребителя; вовлечение работников.
11. Дайте содержательное описание следующих принципов менеджмента качества: процессный подход; системный подход к менеджменту.
12. Дайте содержательное описание следующих принципов менеджмента качества: постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.
13. Дайте содержательное описание понятий «качество», «обеспечение качества», система менеджмента качества (Международный словарь менеджмента качества).
14. Дайте содержательное описание понятий «менеджмент качества», «мониторинг качества» и «улучшение качества» (Международный словарь менеджмента качества).
15. Определите и сравните понятия «характеристики качества продукции» и «показатели качества продукции».
16. Определите и сравните понятия «менеджмент качества», «управление качеством» и «обеспечение качества».
17. Охарактеризуйте основные стадии и этапы жизненного цикла продукции.
18. Опишите этапы цикла PDCA (цикла Деминга).
19. Выделите и опишите те постулаты Деминга, которые относятся к контролю качества.
20. Выделите и опишите те постулаты Деминга, которые относятся к развитию человеческих ресурсов.
21. Выделите и опишите те постулаты Деминга, которые относятся к эмоциональной и мотивационной сфере сотрудников фирмы.
22. Выделите и опишите те постулаты Деминга, которые относятся к взаимоотношениям между руководителем и подчиненными, к взаимоотношениям между различными отделами фирмы.
23. Расскажите о сути «процессного подхода» к управлению и о том, как этот подход применяется в системах менеджмента качества.
24. Расскажите о сути «системного подхода» к управлению и о том, как этот подход применяется в системах менеджмента качества.
25. Опишите концептуальные положения модели Фейгенбаума.
26. Опишите модель системы качества Джурана и расскажите, как в этой модели устраняются противоречия и недостатки моделей Фейгенбаума и Эттингера.
27. Опишите структуру и элементы модели системы менеджмента качества, представленной в стандартах ИСО (версия 2008 г.).
28. Опишите роль руководства при разработке и поддержании в рабочем состоянии эффективной и результативной системы менеджмента качества по требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
29. Определите роль документирования системы менеджмента качества, способы управления документацией и расскажите о содержании документа «Руководство по качеству».
30. Опишите содержание и назначение целей и политики в области качества.

31. Расскажите, как происходит распределение ответственности, обязанностей и обмен информацией при управлении качеством.
32. Расскажите об организационных преобразованиях, необходимых для успешной разработки и внедрения системы менеджмента качества.
33. Расскажите о целях и задачах анализа системы менеджмента качества со стороны руководства.
34. Расскажите о целях и задачах управления человеческими ресурсами в системе менеджмента качества.
35. Расскажите о сути требований к качеству инфраструктуры предприятия и качеству его производственной среды.
36. Определите общие требования к качеству процессов, необходимых для производства продукции и/или услуги.
37. Опишите, как осуществляется управление процессами в системе менеджмента качества.
38. Опишите требования к качеству процессов, связанных с маркетингом и проектированием продукции и/или услуги в системе менеджмента качества.
39. Опишите требования к качеству процессов, связанных с производством и закупками в системе менеджмента качества.
40. Перечислите причины, по которым предприятию необходимо обеспечивать пригодность и работоспособность средств измерения и контроля.
41. Опишите требования стандартов ИСО к качеству исполнения погрузочно-разгрузочных работ, процессам упаковки, хранения, консервации и поставки продукции.
42. Опишите способы сбора и анализа информации об удовлетворенности потребителей качеством продукции и/или услуги.
43. Опишите цели и задачи внутренних проверок (аудитов) действующей системы качества.
44. Опишите способы проведения мониторинга качества продукции и/или услуги (текущий и окончательный контроль, программа контроля качества продукции).
45. Опишите требования, предъявляемые в системе менеджмента качества к процессу управления несоответствующей продукцией.
46. Расскажите, почему корректирующие и предупреждающие действия обеспечивают улучшение системы менеджмента качества.
47. Определите предмет и задачи квалиметрии.
48. Расскажите о факторах, влияющих на качество продукции. Определите понятие «уровень качества объекта».
49. Дайте общую характеристику наиболее распространенных инструментов контроля качества продукции.
50. Расскажите о диаграммах Парето и Исикавы, способах их построения и использования.
51. Расскажите о «контрольных картах» Шухарта, способах их построения и использования.
52. Расскажите об основных идеях FMEA-анализа (анализа возможностей возникновения и влияния дефектов на потребителя).
53. Расскажите о социально-психологических аспектах управления качеством и внедрении изменений.
54. Расскажите об организации системы сертификации в РФ.
55. Расскажите о сущности и содержании сертификации, о сертификате соответствия и декларации о соответствии.
56. Расскажите об особенностях сертификации систем качества.
57. Перечислите основные задачи, которые решаются при рассмотрении вопросов экономики качества.
58. Дайте краткую характеристику методам калькуляции затрат на качество.
59. Расскажите о подходе к управлению качеством на основе стратегии «ноль дефектов».

#### **Пример тестовой контрольной работы**

1. Ошибочно полагать, что стремление к порядку и дисциплине, желание выпускать продукцию высокого качества чужды россиянам. В этом нетрудно убедиться, прочитав

Указ Петра I от 11 января 1723 года: «Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри, понеже он, подлец, осмелился войску Государеву продавать негодные пищали и фузеи, старшину Флора Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клейма на плохие ружья. Приказано оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и ночью блюсти исправность ружей. Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, самим проверять и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять, пока не испортятся. Буде заминка в войске приключаться при сражении по недогляду дьяков и подьячих, бить оных кнутьями и нещадно .....». **Можно ли назвать страх наказания универсальным средством повышения качества продукции? Объясните свой ответ.**

**2. Какой пример относится к корректирующим действиям?**

- Устранение конкретного выявленного несоответствия.
- Устранение причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.
- Устранение причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.

**3. Какие цели должна ставить перед собой организация при внедрении и функционировании СМК?**

- Повышение удовлетворенности потребителей (заказчиков).
- Обеспечение соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.
- Постоянное улучшение СМК.
- Все выше перечисленное.

**4. При аудите установлено, что на ряд технологических операций не разработана рабочая документация. Вы считаете:**

- Данный факт является несоответствием.
- Нет несоответствия, т.к. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 не требует документирования всех операций.
- Считать данный факт несоответствием, если будет доказано, что отсутствие документации отрицательно влияет на качество продукции.

**5. На каком этапе создания продукции должно предотвращаться большинство дефектов?**

- На этапе проектирования и разработки
- На этапе технологической подготовки производства.
- На этапе производства.

**6. Аудит – это:**

- Действия по сбору информации, позволяющей оценить потребность в улучшении или корректирующих действиях.
- Определение виновника несоответствия
- Определение показателей качества производственных процессов и продукции.

**7. Что такое качество изделия?**

- качество услуги;
- качество сервиса;
- качество модели;
- качество разработки;
- все выше перечисленные.

**8. Что такое качество производства?**

- качество материалов;
- качество труда;
- качество оборудования;
- качество процессов;
- все, выше перечисленное

**9. Что понимается под инфраструктурой Системы менеджмента качества?**

- Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.
- Совокупность зданий и производственная среда организации.
- Здания и энергообеспечение организации.

**10. Что включает производственная среда организации?**

- Производственный микроклимат (температура, влажность, запыленность, освещенность и др.)
- Производственный микроклимат, социальные, психологические и экологические факторы.
- Производственное оборудование, оснастка и инструмент.

**11. Что такое качество фирмы?**

- качество системы управления;
- качество системы организации;
- качество оснащения фирмы новым оборудованием;
- качество персонала и его руководства;
- все, выше перечисленное.

**12. Какие действия должны предприниматься, если при внутреннем аудите выявлены критические несоответствия?**

- Коррекция.
- Корректирующие действия.
- Предупреждающие действия.
- Все выше перечисленное.

**13. Высшее руководство организации несет ответственность за:**

- Разработку политики и целей в области качества и обеспечение ресурсами.
- Доведения до сведения организации важности требований потребителя.
- Разработку решений и действий по повышению результативности СМК и ее процессов.
- Все, выше перечисленное.

**14. Термин «Процесс» означает:**

- Работа, выполняемая для достижения целей в поставленной области.
- Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.
- Деятельность по получению продукции как результата процесса.

**15. «Процессный» подход это:**

- Описание применяемых в организации процессов создания продукции.
- Систематическая идентификация и менеджмент применяемых процессов и взаимодействия таких процессов.
- Управление процессами жизненного цикла продукции.

**16. Ответственным представителем руководства, отвечающим за систему менеджмента качества, может быть назначен:**

- Начальник ОТК
- Представитель из состава руководства.
- Высоккоквалифицированный сотрудник подразделения.

**17. При создании системы документации предприятия, следует брать за основу:**

- Государственные стандарты и другие нормативные документы.
- Сложившийся на предприятии порядок работы.
- Работу предприятия с учетом существующих государственных и международных стандартов.

**18. Действия по улучшению включают в себя:**

- анализ и оценку существующего положения для определений областей для улучшения;
- установление целей улучшения;
- поиск возможных решений для достижения целей;
- оценивание и выбор решений

**19. Как сопоставляются понятия менеджмента качества и управления качеством?**

- менеджмент качества шире понятия управления качеством;
- менеджмент качества уже понятия управления качеством;
- менеджмент качества как понятие совпадает с понятием управления качеством;
- управлением качеством включает в себя понятие менеджмент качества

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы**

#### Источники

Российские версии стандартов:

ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT) Qualitymanagementsystems. Requirements (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - М.:Стандартинформ, 2012.

ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005, IDT) Qualitymanagementsystems. Fundamentalsandvocabulary (введен в действие с 1 января 2013 года Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст) - М.:Стандартинформ, 2012.

ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 — аналог ISO 9000-2015, введён в действие 01 ноября 2015 года, утвержден в Росстандарте 28 сентября 2015 года.

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды

Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации"

Базовые требования к качеству социальных услуг:

- закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ФЗ № 5 от 12.01.95 «О ветеранах»;
- ФЗ № 122 от 2.08.95 «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- ФЗ № 181 от 24.11.95 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- ФЗ № 195 от 10.12.95 «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- ФЗ № 124 от 24.07.98 «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- ФЗ № 120 от 24.06.99 «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»;
- ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- ГОСТ Р 52881-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»;
- ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- ГОСТ Р 52885-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;
- ГОСТ Р 52886-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам»;
- ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»;
- ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»;
- ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;
- ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 53061-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»;
- ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам»;



- ГОСТ Р 53063-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье»;
- ГОСТ Р 53064-2008 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»
- ГОСТ Р 53347-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»;
- ГОСТ Р 53348-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам»;
- ГОСТ Р 53349-2009 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды»;
- ГОСТ Р 53555-2009 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий»;
- ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг».

#### Литература

##### Основная

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник / О.В. Аристов. 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. Материалы (ЭБС Znanium.com)
4. Сизикин А.Ю. Управление качеством : учеб. пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин ; под ред. Б.И. Герасимова. 4-е изд., испр. и доп. М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 217 с. + Доп. материалы (ЭБС Znanium.com)

##### Дополнительная

1. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Сероштан М.В. Управление качеством. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с. С.72-106 (ЭБС Znanium.com)

##### Научная

1. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2012. – 544с. – (Качественный менеджмент)
2. Комаров Е.И., Жданкин Н.А. Система управления персоналом предприятия на основе стандарта ИСО 9001/ Кадровая служба и управление персоналом предприятия, 2005, №1
3. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2008. – Спб.: ПИТЕР, 2004. – 127с.
4. Панов А.Н. Как победить в конкурентной борьбе. Гармоничная система качества – основа эффективного менеджмента. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.

## **6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR  
[www.juse.or.jp](http://www.juse.or.jp) - Премия Деминга  
[www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov) - Национальная премия в области качества им. М. Болдриджа  
[www.deming.ru](http://www.deming.ru) – Деминг  
[www.stq.ru](http://www.stq.ru) – РИА «Стандарты и качество»  
[www.iso9000.ru](http://www.iso9000.ru) - Разработка и внедрение систем менеджмента качества  
[www.quality.eur.ru](http://www.quality.eur.ru) – Разработка и внедрение систем менеджмента качества  
[qm-s.com/pub.php?pub=3&id10](http://qm-s.com/pub.php?pub=3&id10) – книга «Пространство д-ра Деминга»  
[www.volga-quality.ru](http://www.volga-quality.ru) – Поволжский клуб качества  
[www.ateh.h12.ru](http://www.ateh.h12.ru) – сайт про учение, менеджмент и качество  
[www.certicom.kiev.ua](http://www.certicom.kiev.ua) – консультационно-методический центр «СЕРТИКОМ»  
[www.standard.ru](http://www.standard.ru) – Стандарт.ру  
[www.iso.staratel.com](http://www.iso.staratel.com) – сайт, посвященный серии стандартов ISO, вопросам менеджмента качества и сертификации  
[www.tqm.stankin.ru](http://www.tqm.stankin.ru) – проблемы качества в сфере образования  
[www.farial.ru/press/ageofquality/](http://www.farial.ru/press/ageofquality/) - журнал «Век качества»  
[www.asms.ru](http://www.asms.ru) – Академия стандартизации, метрологии и сертификации  
[www.mirq.ru](http://www.mirq.ru) – «Мир качества» - официальный портал Всероссийской организации качества (ВОК)  
[www.gost.ru](http://www.gost.ru) – Премия Правительства РФ в области качества  
[www.vniis.ru](http://www.vniis.ru) – Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС)  
[www.vniiki.ru](http://www.vniiki.ru) – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ)  
[www.expert-iso.ru](http://www.expert-iso.ru) – Современный менеджмент – это менеджмент качества. Quality consulting company «Expert Group»

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы

### 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудо-емкость СРС (в часах)	Рекомендации
------------	--------------------------------	-----------------------------	--------------

<b>Тема 1. Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества</b>			
Изучение материала лекции №1	Качество и удовлетворенность потребителя.	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане семинарского занятия №1, а также к списку Интернет-ресурсов
Подготовка к пр.зан. № 1	1. Качество и удовлетворенность потребителя. 2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности. 3. Основные принципы управления качеством.	В соответствии с формой обучения	См. описание семинара № 1 в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции №1
<b>Тема 2. Теория и практика управления качеством в России и за рубежом</b>			
Изучение материала лекции №2	Опыт Европы в области управления качеством.	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане семинарского занятия №2
Подготовка к практ. занят.	1. Вклад России в теорию и практику управления качеством. 2. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии. 3. Опыт Европы в области управления качеством. 4. Опыт США в области управления качеством.	В соответствии с формой обучения	См. описание Практ.зан.№ 2 в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции №2
<b>Тема 3. Методологические основы управления качеством</b>			
Изучение материала лекции №3	Модели самооценки и премий в области качества	В соответствии с	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане семинарского занятия №3, а также к списку Интернет-ресурсов

		формой обучения	
Подготовка к практ. Занят.	1. Модели управления качеством: управленческий цикл Р- D-C-A (цикл Деминга- Шухарта). 2. Модели управления качеством: спираль Джурана, модель А.Фейгенбаума. 3. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM).	В соответст вии с формой обучения	См. описание Практ.занят. № 3 в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции №3
<b>Тема 4. Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества</b>			
Изучени е материал а лекций	Критерии оценки результативности СМК. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами, инфраструктурой, производственной средой.	В соответст вии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане практических занятий, а также к списку Интернет- ресурсов
Подготовка к практич. занят.	1. Модель системы менеджмента качества, предложенная международной организацией по стандартизации ИСО. Структура модели. 2. Документирование системы менеджмента качества. 3. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества (политика в области качества, оргструктура, анализ результативности СМК). 4. Управление ресурсами в системе менеджмента качества.	В соответст вии с формой обучения	См. План практических занятий, а также материалы лекции
<b>Тема 5. Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015</b>			
Изучени е	Концепция <i>компетентность</i>	В	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций,

материала лекций	<i>организации:</i> Совокупные знания и умения всего коллектива = Знания и умения отдельных специалистов + знания, аккумулированные в информационных фондах организации, правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др.	соответствует в форме обучения	обратиться к списку литературы, приведенному в плане практических занятий, а также к списку Интернет-ресурсов
Подготовка к практическим занятиям.	Подготовка к выполнению очередных заданий Практической работы	В соответствии с формой обучения	См. описание в Плане практических занятий, а также материалы лекции
<b>Тема 6. Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015</b>			
Изучение материала лекции	Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода.	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане практических занятий, а также к списку Интернет-ресурсов
Подготовка к практическим занятиям.	Подготовка к выполнению очередных заданий Практической работы	В соответствии с формой обучения	См. описание в Плане практических занятий, а также материалы лекции
<b>Тема 7. Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях</b>			

Изучение материала лекции	<p>Социально-психологические аспекты управления качеством и внедрение изменений.</p> <p>1. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.</p> <p>2. «Семь инструментов» управления качеством: причинно-следственная диаграмма Ишикавы, контрольные листки и контрольные карты, гистограммы, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация данных.</p> <p>3. Социально-психологические аспекты управления качеством и внедрение изменений.</p> <p>4. Современное состояние сертификации профессиональной деятельности в России</p> <p>5. Порядок проведения сертификации</p> <p>6. Аккредитация органов по сертификации</p> <p>7. Современное состояние сертификации профессиональной деятельности в России</p>	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, а также к списку Интернет-ресурсов См. описание в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции № 8
Подготовка к практ. Занят.		В соответствии с формой обучения	См. План практических занятий, а также материалы лекции

### Методические указания по организации и проведению семинаров

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Управление качеством» является углубление знаний и усвоения студентами прослушанного теоретического материала, овладение навыками практического использования полученных знаний в конкретных ситуациях. На занятиях студенты учатся вести полемику, грамотно обосновывать свою

позицию, решают задачи, а также получают дополнительную информацию о предмете рассмотрения.

Темы и вопросы практических занятий соответствуют последовательности изучения курса в процессе лекционных занятий. На практических занятиях предполагается контроль знаний в форме тестовых контрольных работ.

## 9.2 Содержание семинарских занятий

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1**

**Тема.** Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества – (2 часа)

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Качество и удовлетворенность потребителя.
2. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.
3. Основные принципы управления качеством.
4. Основные модели качества услуг

,

#### **Контрольные вопросы:**

1. Каковы определения понятий «качество» и «удовлетворенность потребителя» в соответствии с международным словарем менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9000-2015)?
2. Почему качество называют «неценовым фактором» конкуренции?
3. Как трансформировались представления о качестве и в чем причины этих изменений?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2**

**Тема.** Теория и практика управления качеством в России и за рубежом. Практика использования идей управления качеством в области зарубежного государственного и муниципального управления - (2 часа)

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Вклад России в теорию и практику управления качеством.
2. Отличительные особенности подхода к управлению качеством в Японии.
3. Опыт Европы в области управления качеством.
4. Опыт США в области управления качеством.
5. Принципы управления качеством государственных услуг

#### **Контрольные вопросы:**

1. В чем состоит вклад России в теорию и практику управления качеством?



2. На принудительной или добровольной основе происходит совершенствование управления качеством в современной России?
3. Каковы отличительные особенности подхода к управлению качеством в США и Японии? Можно ли использовать этот опыт в России?
4. В чем заключается противоречие системы управления качеством государственных услуг?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3**

**Тема.** Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО – (2 часа)

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Модели управления качеством: управленческий цикл P-D-C-A (цикл Деминга-Шухарта).
2. Модели управления качеством: спираль Джурана, модель А.Фейгенбаума.
3. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM).

#### **Контрольные вопросы:**

1. Каковы отличительные особенности модели Деминга-Шухарта?
2. Каковы отличительные особенности моделей Джурана и А.Фейгенбаума?
3. Как принципы TQM реализованы в модели системы ИСО?
4. Какова структура модели системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2008?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4**

**Тема.** Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества (2 часа)

#### **Вопросы для обсуждения:**

2. Модель системы менеджмента качества, предложенная международной организацией по стандартизации ИСО. Структура модели.
3. Системный и процессный подходы к менеджменту качества и их реализация в модели системы менеджмента качества
4. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества (политика в области качества, оргструктура, анализ результативности СМК).
5. Управление ресурсами в системе менеджмента качества.

#### **Контрольные вопросы:**

1. Какова структура модели системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2008?

2. Как выглядит пирамида документации системы менеджмента качества?
3. Каковы цели и задачи анализа системы менеджмента качества со стороны высшего руководства?
4. Каковы методы и критерии оценки результативности СМК?
5. Почему главным требованием к человеческим ресурсам, предъявляемым ГОСТ Р ИСО 9001-2008, является требование к компетентности персонала?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5, 6**

**Тема.** Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015 – (4 часа)

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Управление процессами жизненного цикла продукции.
2. Современные концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний». «Ремесленный» подход: умение и квалификация отдельного специалиста.
3. Концепция *компетентность организации*. Переход от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015.
4. Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».
5. Продолжение работы над кейсами 2, 3, 4.

#### **Контрольные вопросы:**

1. Как реализованы системный и процессный подходы в модели системы менеджмента качества?
2. Какова содержательная сущность концепции «знаний организации» и «менеджмента знаний»?
3. Сущность «ремесленного» подхода. Требования к переходу от концепции *компетентность персонала* к концепции *компетентность организации*

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7**

**Тема.** Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015. – (2 часа)

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода

2. Принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах».
3. Социально-психологические аспекты управления качеством и внедрение изменений.
4. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска.

#### **Контрольные вопросы:**

1. В чем сущность концепции риск-ориентированного мышления? Фокусирование на снижение рисков и применение процессного подхода
2. Почему принятие решений на основе оценки рисков в системе менеджмента качества рассматривается как развитие и дополнение принципа «принятие решений, основанных на фактах»?
3. Каковы социально-психологические аспекты управления качеством и внедрение изменений?
4. Идентификация внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценка влияния этих факторов (оценка риска) и выработка мер по снижению риска.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8,9**

**Тема.** Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях – (4 часа)

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные положения Закона РФ «Об обеспечении единства измерений».
2. Основные понятия квалиметрии. Показатели качества. Методы оценки уровня качества.
3. «Семь инструментов» управления качеством: причинно-следственная диаграмма Ишикавы, контрольные листки и контрольные карты, гистограммы, диаграммы разброса, анализ Парето, стратификация данных.
4. Стандарты. Роль и значение стандартизации в обеспечении качества.
5. Особенности применения международных стандартов в России.
6. Сертификация как механизм обеспечения качества. Цели проведения сертификации и объекты сертификации.
7. Организация системы сертификации в РФ, ее место в международной системе

сертификации.

## 8. Проблемы обязательной сертификации в современной России.

### Контрольные вопросы

1. **Чем была вызвана необходимость кардинального реформирования системы установления обязательных требований и подтверждения соответствия в России?**
2. Основные идеи FMEA-анализа (анализа возможностей возникновения и влияния дефектов на потребителя) и технологии развертывания качества (QFD).
3. Как определяются понятия «стандартизация» и «стандарт» в Законе о техническом регулировании?
4. Как определяет понятие сертификация в Законе «О техническом регулировании»? Системы сертификации.
5. Добровольная и обязательная сертификация.
6. Организация системы сертификации в РФ, ее место в международной системе сертификации.
7. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов и иных законов РФ

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

*Цель дисциплины* - сформировать у студентов целостное системное представление об управлении качеством как современной концепции управления, сформировать такие умения и навыки в области управления качеством, которые позволят обоснованно действовать и принимать эффективные решения в области повышения качества административно-управленческих процессов в органах исполнительной власти, качества самих услуг, качества труда персонала, создания условий для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг на основе процедур контроля и оценки качества деятельности органов исполнительной власти.

### *Задачи:*

- дать знания обобщающего характера об основных этапах развития и становления менеджмента качества в России и за рубежом,
- познакомить с основами нормативно-правового регулирования отношений в области управления качеством в России, контроля качества социального обслуживания населения,
- познакомить с особенностями современного этапа развития систем менеджмента качества (СМК), особенностями концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК, новыми концепциями и требованиями к персоналу организации в версии ISO 9001:2015,
- дать знания теоретических основ современной методологии управления качеством,
- научить базовым технологиями практическим методам разработки, анализа и совершенствования системы менеджмента качества,
- научить основным методам измерения и оценки качества, оценки затрат на качество.

Дисциплина направлена на формирование следующих *компетенций*:

ПК-4.1 – Демонстрирует способность свободно ориентироваться в правовой системе России и готовность правильно применять нормы права.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### *Знать:*

- объективные предпосылки роста внимания к проблеме качества труда, продукции, работ и услуг за рубежом и в России;
- теоретические основы управления качеством;

- основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества и их содержание;

- базовые методы измерения, анализа и оценки качества;

- основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения.

*Уметь:*

- применять методы менеджмента качества для решения практических задач совершенствования управленческой деятельности организации;

- определять приоритеты качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры;

- оценивать соотношение планируемого результата и затрачиваемых ресурсов для ликвидации необоснованных и неэффективных с общественной точки зрения услуг;

- применять на практике знания в сфере нормативно-правового обеспечения качества;

- использовать знания в области разработки, документирования, анализа и совершенствования системы менеджмента качества при решении конкретных задач, составлять описания и распределять функции и функциональные обязанности сотрудников, а также функции подразделений разного уровня;

- применять знания методов измерения и оценки качества.

*Владеть:*

- навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в организации;

- навыками сбора, анализа и результативного использования информации о качестве персонала, процессов, продукции, работах и услугах для совершенствования организации.