

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

Государственное и муниципальное управление

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

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 18.03.2022

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	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	16
6.1 Список источников и литературы	16
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	18
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	19
9. Методические материалы	20
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	20
9.2 Содержание семинарских занятий	25
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	36

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 Демонстрирует способность свободно ориентироваться в правовой системе России и готовность правильно применять нормы права.	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"> - 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. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	--	---

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 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	<p>Актуальность и необходимость управления качеством. Качество и удовлетворенность потребителя. Качество как составляющий элемент конкурентоспособности.</p> <p>Эволюция представлений о качестве. Качество как объект управления. Современные понятия и определения менеджмента качества и их содержательная сущность.</p> <p>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.</p>
2	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом. Лучшие примеры использования идей управления качеством в практике зарубежного государственного и муниципального управления	<p>Вклад России в теорию и практику управления качеством. Системы управления качеством, реализованные в советский период 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	Методологические основы	Основные модели и методы управления

	управления качеством на основе стандартов ИСО	<p>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	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	<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 и 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	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, оценки и контроля качества социального обслуживания населения	<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, правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др.</p> <p>Усиление роли руководителя. Использование «структур высокого уровня».</p> <p>Основы правового регулирования отношений в области качества в России, оценки и контроля качества социального обслуживания населения</p>
6	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	<p>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</p>

		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

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
1.	Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация Развернутая беседа с обсуждением докладов Дискуссия
2.	Теория и практика управления качеством в России и за рубежом	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация Развернутая беседа с обсуждением докладов Дискуссия
3.	Методологические основы управления качеством на основе стандартов ИСО	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебной работы	Информационные и образовательные технологии
4.	Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
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	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
6	Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии
7	Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа студентов (СРС)	Лекция-визуализация с элементами лекции дискуссии Практическое занятие: выполнение практических заданий, выступление, презентация, участие в дискуссии

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

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/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. 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. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	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. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	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. 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. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	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. 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. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

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 оснащенности 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.
- Высококвалифицированный 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

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

www.juse.or.jp - Премия Деминга

www.quality.nist.gov - Национальная премия в области качества им. М. Болдриджа

www.deming.ru – Деминг
www.stq.ru – РИА «Стандарты и качество»
www.iso9000.ru - Разработка и внедрение систем менеджмента качества
www.quality.eur.ru – Разработка и внедрение систем менеджмента качества
qm-s.com/pub.php?pub=3&id10 – книга «Пространство д-ра Деминга»
www.volga-quality.ru – Поволжский клуб качества
www.ateh.h12.ru – сайт про учение, менеджмент и качество
www.certicom.kiev.ua – консультационно-методический центр «СЕРТИКОМ»
www.standard.ru – Стандарт.ру
www.iso.staratel.com – сайт, посвященный серии стандартов ISO, вопросам менеджмента качества и сертификации
www.tqm.stankin.ru – проблемы качества в сфере образования
www.farial.ru/press/ageofquality/ - журнал «Век качества»
www.asms.ru – Академия стандартизации, метрологии и сертификации
www.mirq.ru – «Мир качества» - официальный портал Всероссийской организации качества (ВОК)
www.gost.ru – Премия Правительства РФ в области качества
www.vniis.ru – Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС)
www.vniiki.ru – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ)
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. Adobe Master Collection
4. AutoCAD
5. Archicad
6. SPSS Statistics
7. ОС «Альт Образование»
8. Visual Studio
9. Adobe Creative Cloud

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 SE; 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
Тема 1. <i>Сущность понятия «качество» и основные принципы менеджмента качества</i>			

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
Тема 2. Теория и практика управления качеством в России и за рубежом			
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 Практич.зан.№ 2 в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции №2
Тема 3. Методологические основы управления качеством			
Изучение материала лекции №3	Модели самооценки и премий в области качества	В соответствии с формой обучения	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане семинарского занятия №3, а также к списку Интернет-ресурсов

		обучения	
Подготовка к практ. Занят.	<ol style="list-style-type: none"> 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 соответствии с формой обучения	См. описание Практ.занят. № 3 в Плане семинарских занятий, а также материалы лекции №3
Тема 4. Основные требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества (СМК), особенности системного и процессного подхода к менеджменту качества			
Изучение материала лекций	Критерии оценки результативности СМК. Стандарты организации по управлению человеческими ресурсами, инфраструктурой, производственной средой.	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 практич. занят.	<ol style="list-style-type: none"> 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 соответствии с формой обучения	См. План практических занятий, а также материалы лекции
Тема 5. Особенности управления человеческими ресурсами. Требования к переходу от концепции компетентность персонала к концепции компетентность организации в версии ISO 9001:2015			
Изучение материала	Концепция компетентность организации: Совокупные знания и умения всего	В соответствии с	По теме изучаемого материала следует изучить конспекты лекций, обратиться к списку литературы, приведенному в плане практических

лекций	коллектива = Знания и умения отдельных специалистов + знания, аккумулированные в информационных фондах организации, правильное формирование рабочих групп, команд, составов участников проектов и др.	в виде сформированной формы обучения	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
Тема 6. Особенности концепции принятия решений на основе оценки рисков в СМК версии ISO 9001:2015			
Изучение материала лекции	Концепция риск-ориентированного мышления. Фокусирование на снижении 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
Тема 7. Основные методы измерения и оценки качества. Механизмы подтверждения соответствия в рыночных условиях			

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

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

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. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. 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)
5. 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)
6. 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)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

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

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

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. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)

3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. 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)
5. 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)
6. 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)
7. Магер В.Е. Управление качеством: учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

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 Р-Д-С-А (цикл Деминга-Шухарта).
2. Модели управления качеством: спираль Джурана, модель А.Фейгенбаума.
3. Концепция и принципы всеобщего управления качеством (TQM).

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2011 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

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. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. 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)
5. 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)
6. 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)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

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.

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2011 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

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. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. 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)
5. 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)

6. 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)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

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.

Список источников и литературы**Источники:**

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2011 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством

ГОСТ Р 50779.42 – 99 (ИСО 8258 – 91) Статистические методы. Контрольные карты Шухарта.

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. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. 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)
5. 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)
6. 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)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.

3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

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.

Список источников и литературы

Источники:

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2011 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством

ГОСТ Р 50779.42 – 99 (ИСО 8258 – 91) Статистические методы. Контрольные карты Шухарта.

Основная литература

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. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2017, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебной пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. 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)
5. 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)
6. 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)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная литература

1. Рекомендации: Методика менеджмента процессов в системе качества (Р 50 – 601 – 46 – 2004). – М.: ВНИИС, 2004. – 37 с.
2. Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2012 – с.215-266.
3. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: ЭКСМО, 2014. – (Качественный менеджмент) – с.217-259.

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 квалитметрии. 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.

Список источников и литературы

Источники:

Федеральный Закон от 26.06.2011 № 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений".

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. Вдовин С.М., Салимова Т.А. Система менеджмента качества организации. Учебное пособие. М.Инфра-М. 2019, 299 с. (ЭБС Znanium.com)
3. Елохов А.М. Управление качеством. Учебное пособие. 2-е изд., переработанное и дополненное. М.Инфра-М, 2017. 334 с. (ЭБС Znanium.com)
4. 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)
5. 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)

6. 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)
7. Магер В.Е. Управление качеством : учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 176 с. (ЭБС Znanium.com)

Дополнительная

1. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004– 352 с.
2. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: Дрофа, 2004, 720 с.
3. Одегов Ю.Г., Абдурахманов К. Х., Котова Л. Р. Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход: Учебно-практическое пособие. М.: Альфа-Пресс», 2011– 752 с.

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

Дисциплина (*модуль*) реализуется на факультете управления кафедрой государственного и муниципального управления.

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.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме работы на семинарских занятиях (контрольные работы, коллоквиум, тесты, решение кейс-задач), промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.