

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 16.06.2026 22:43:24  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.07 «Управление качеством государственной и муниципальной службы»  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление  
(код, наименование направления подготовки)

Стратегическое управление и качество жизни  
(наименование образовательной программы)

очная, заочная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора – 2026  
Санкт-Петербург

**Автор–составитель РПД:**

Янцен Андрей Викторович, кандидат юридических наук, доцент,  
доцент кафедры государственного и муниципального управления

**Заведующий кафедрой**

Хлутков Андрей Драгомирович, доктор экономических наук, доцент,  
заведующий кафедрой государственного и муниципального управления

Рабочая программа дисциплины Б1.В.07 «Управление качеством государственной и муниципальной службы» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС

Протокол № 3 от 26 марта 2026 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.В.07 «Управление качеством государственной и муниципальной службы» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции	Образовательный результат
	УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1	Оценивает ресурсное обеспечение проекта с учетом последовательности этапов его жизненного цикла	<b>УК-2.1. 3-3. Знает</b> основные методы оценки ресурсного обеспечения проектов в сфере государственного управления с учетом последовательности этапов его жизненного цикла <b>УК-2.1. У-3. Умеет</b> результативно применять основные методы оценки ресурсного обеспечения проектов в сфере государственного управления с учетом последовательности этапов его жизненного цикла

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

### Общий объем дисциплины:

Очная форма обучения

6,00 з.е., 216 ак. часа

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 57 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 14 ак. час на лекции и 28 ак. час на практические занятия; 132 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Заочная форма обучения

6,00 з.е., 216 ак. часа

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 24 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 6 ак. часа на лекции и 16 ак. часа на практические занятия; 179 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся.

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

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.07 «Управление качеством государственной и муниципальной службы» относится к обязательной части учебного плана по направлению подготовки магистратуры 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление». Направленность (профиль) «Стратегическое управление и качество жизни» и изучается студентами в 3 семестре (очная форма обучения) и на 2 курсе (заочная форма обучения).

**Дисциплина реализуется одновременно с:**

Б1.О.01 Экономика общественного сектора

Б1.О.02 Теория и механизмы современного государственного управления

Б1.О.03 Информационно-аналитические технологии государственного и муниципального управления

Б1.О.04 Правовое обеспечение государственного и муниципального управления

**Дисциплина является основой для изучения:**

Б1.В.ДЭ.06.01 Стратегическое развитие территорий муниципальных образований

Б1.В.ДЭ.06.02 Стратегический менеджмент и управление проектами в государственном управлении

Б2.О.01(У) Ознакомительная практика

Б2.О.02(Н) Научно-исследовательская работа

Формами промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является экзамен и курсовая работа.

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

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак. час										Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации (сессия)								
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катт эк	Конт роль	СРкр		СРэк	СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Тема 1	Понятие и сущность качества	32	4			6								22	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 2	Особенности внедрения принципов управления качеством государственной и муниципальной службы	28	2			4								22	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 3	Использование методов управления качеством государственной и муниципальной службы	28	2			4								22	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 4	Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на стандартах ИСО серии 9000	30	2			6								22	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 5	Сов Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы	28	2			4								22	Устный опрос/ доклад

	менеджмента качества, основанной на принципах всеобщего управления качеством												презентация
Тема 6	Стандартизация и сертификация управления качеством государственной и муниципальной службы	28	2			4						22	Устный опрос/ доклад презентация, тестирование
Курсовая работа										9			
Промежуточная аттестация													Экзамен, курсовая работа
<b>Итого</b>		216	14			28			2	13		18	132

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

***Заочная форма обучения***

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕ ГО	Объем дисциплины, ак. час		Самостоятельная я работа	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			
			Период теоретического обучения	Период промежуточной аттестации (сессия)		

			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат гэк	Конт роль	СР кр	СР эк	СР	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Тема 1	Понятие и сущность качества	35	1			4								30	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 2	Особенности внедрения принципов управления качеством государственной и муниципальной службы	33	1			2								30	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 3	Использование методов управления качеством государственной и муниципальной службы	33	1			2								30	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 4	Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на стандартах ИСО серии 9000	35	1			4								30	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 5	Сов Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на принципах всеобщего управления качеством	33	1			2								30	Устный опрос/ доклад презентация
Тема 6	Стандартизация и сертификация управления качеством государственной и муниципальной службы	32	1			2								29	Устный опрос/ доклад презентация,  тестирование
Курсовая работа															
Промежуточная аттестация															Экзамен, курсовая работа
<b>Итого</b>		216	6			16			2	13				179	

## **3.2. Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Понятие и сущность качества. УК-2.1**

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

### **Тема 2. Особенности внедрения принципов управления качеством государственной и муниципальной службы. УК-2.1**

Понятие управления качеством государственной и муниципальной службы. Принципы управления качеством государственной и муниципальной службы. Принципы управления качеством государственной и муниципальной службы в США. Принципы японского управления качеством государственной и муниципальной службы. Принципы управления и контроля в области качества государственной и муниципальной службы в Европейских странах. Европейская сеть по сертификации систем качества. Развитие и становление принципов управления качеством в России. Контроль качества и методы оценки качества. Проблемы, недостатки и перспективы развития отечественной модели управления качеством государственной и муниципальной службы.

### **Тема 3. Использование методов управления качеством государственной и муниципальной службы. УК-2.1**

Общие методы управления качеством. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий Исикавы К., диаграмма Парето, гистограмма, стратификация, контрольные листки, контрольные карты. Бенчмаркинг: внутренний и внешний. Концепция шесть сигм. Особенности реализации методов управления качеством в государственной и муниципальной службе.

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

### **Тема 4. Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на стандартах ИСО серии 9000. УК-2.1**

Международная организация по стандартизации ИСО: организационная структура и порядок работы. Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000): назначение, состав, структура и краткая характеристика стандартов. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества. Особенности стандартов ИСО серии 9000 для государственного и муниципального управления. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000.

## **Тема 5. Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на принципах всеобщего управления качеством. УК-2.1**

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

## **Тема 6. Стандартизация и сертификация управления качеством государственной и муниципальной службы. УК-2.1**

Понятие и цели стандартизации. Государственное управление стандартизацией в РФ. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов. Определение, назначение и цели сертификации. Порядок, правила и способы(схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества. Сертификация в управлении качеством государственной и муниципальной службы. Органы сертификации в России. Сертификация в международной практике.

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.07 «Управление качеством государственной и муниципальной службы» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление	Прочитайте текст и установите	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся

последовательности	последовательность	элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

#### 4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
95-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
85-94			B	P/ Passed
75-84	Хорошо		C	P/ Passed
65-74			D	P/ Passed
55-64	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-54	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
60 баллов	40 баллов	100 баллов	100 баллов

### 5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

устный опрос, доклад-презентация, тестирование

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся:

#### Тема 1. Понятие и сущность качества.

Вопросы для устного опроса:

1. Сущность и природа качества. Подходы к определению
2. Состав, содержание и характеристика функций управления качеством
3. Понятие и виды контроля качества
4. Мотивация и обучение государственных и муниципальных служащих

Темы для докладов-презентаций:

1. Качество, свойства, потребности
2. Экономические аспекты качества
3. Организация процесса управления качеством в государственной и муниципальной службе
4. Функции управления качеством государственной и муниципальной службы
5. Состав, содержание и характеристика функций управления качеством
6. Качество принятия управленческих решений и их реализация
7. Виды затрат на качество в государственном и муниципальном управлении
8. Экономическая эффективность улучшения качества

**Тема 2. Особенности внедрения принципов управления качеством государственной и муниципальной службы.**

Вопросы для устного опроса:

1. Премия Деминга (Deming Application Prize, DAP) за качество в Японии
2. Премия Болдриджа (Malcolm Baldrige National Quality Award) за качество в США
3. Европейский знак качества
4. Методы оценки качества государственного и муниципального управления

Темы для докладов-презентаций:

1. Понятие управления качеством государственной и муниципальной службы
2. Принципы управления качеством государственной и муниципальной службы
3. Принципы управления качеством государственной и муниципальной службы в США
4. Принципы японского управления качеством государственной и муниципальной службы
5. Принципы управления и контроля в области государственной и муниципальной службы в Европейских странах
6. Развитие и становление принципов управления качеством в России
7. Контроль качества и методы оценки качества
8. Проблемы, недостатки и перспективы развития отечественной модели управления качеством

**Тема 3. Использование методов управления качеством государственной и муниципальной службы.**

Вопросы для устного опроса:

1. Методология управления качеством
2. Контролинг в управлении качеством государственной и муниципальной службы
3. Стадии классической схемы квалиметрии
4. Положительные эффекты применения методов квалиметрии в государственном управлении

Темы для докладов-презентаций:

1. Общие методы управления качеством
2. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий Исикавы К., диаграмма Парето, гистограмма, стратификация, контрольные листки, контрольные карты
3. Бенчмаркинг: внутренний и внешний
4. Концепция шесть сигм
5. Особенности реализации методов управления качеством в государственной и муниципальной службе
6. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
7. Методы квалиметрии
8. Применение принципов квалиметрии в управлении качеством государственной и муниципальной службы

**Тема 4. Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на стандартах ИСО серии 9000.**

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие качества по ИСО серии 9000
2. Сертификация систем качества по ИСО серии 9000
3. Оценка систем качества по ИСО серии 9000
4. Проблемы систем менеджмента качества, основанных на ИСО серии 9000

Темы для докладов-презентаций:

1. Международные организации по стандартизации: ИСО, МЭК
2. Организационная структура ИСО
3. Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000): назначение, состав, структура и краткая характеристика стандартов
4. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества, основанных на стандартах ИСО серии 9000
5. Особенности стандартов ИСО серии 9000 для государственной и муниципальной службы
6. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО 9000
7. Международные стандарты ИСО серии 9000 в государственном управлении

**Тема 5. Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на принципах всеобщего управления качеством.**

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие качества по TQM
2. Тотальный контроль качеством
3. Внедрение принципов TQM в государственном управлении
4. Проблемы систем менеджмента качества, основанных на TQM

Темы для докладов-презентаций:

1. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM)
2. Содержание концепции всеобщего управления качеством
3. Комплексное и тотальное управление качеством
4. Соотношение систем управления качеством стандартов ИСО 9000 и TQM
5. Проблема доверия к качеству государственного управления
6. Глобальный подход к испытаниям и сертификации
7. Проблемы внедрения принципов TQM в государственном и муниципальном управлении
8. Внедрение методов самооценки качества в государственном и муниципальном управлении

**Тема 6. Стандартизация и сертификация управления качеством государственной и муниципальной службы.**

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие и цели стандартизации
2. Определение и цели сертификации
3. Назначение и цель лицензирования
4. Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя

Темы для докладов-презентаций:

1. Государственное управление стандартизацией в РФ
2. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
3. Сертификация в управлении качеством государственной и муниципальной службы
4. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
5. Органы сертификации в России

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, б).

- 1. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности:**
  - а) качество
  - б) продукция
  - в) контроль
  - г) затраты
- 2. Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (административного управления качеством):**
  - а) качество

- б) система качества
  - в) контроль качества
  - г) затраты на качество
3. **Постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование:**
- а) контроль качества
  - б) система качества
  - в) управление качеством
  - г) затраты на качество
4. **Процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа:**
- а) планирование
  - б) система качества
  - в) контроль
  - г) определение затрат на качество
5. **Метод управления качеством в США, предусматривающий организацию группы, которая в течение определенного срока записывают в записную книжку все идеи, возникающие по обсуждаемой проблеме, для коллективного анализа:**
- а) метод Дельфы
  - б) метод «черного ящика»
  - в) синектика
  - г) метод дневников
6. **Назовите результат процесса планирования качеством:**
- а) план управления качеством, стандарт для сопоставления, список действий, критерии оценки;
  - б) план управления качеством, стандарт для сопоставления, операционные определения;
  - в) план управления качеством, список действий, операционные определения, входы в другие процессы;
  - г) план управления качеством, список действий, входы в другие процессы

#### Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

**1. Перечислите общие методы, используемые в процессе управления качеством:**

- а) экономические
- б) материального стимулирования
- в) организационно-распорядительные
- г) воспитательные

**2. Поощрение работников за создание и изготовление высококачественной продукции, или взыскания за причиненный ущерб от ее некачественности:**

- а) экономические методы
- б) методы материального стимулирования
- в) организационно-распорядительные методы
- г) воспитательные методы

**3. Совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции:**

- а) система управления качеством
- б) обеспечение качества
- в) контроль качества
- г) затраты на качество

**4. Совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих необходимые условия для выполнения каждого этапа петли качества, чтобы продукция удовлетворяла требованиям к качеству:**

- а) система управления качеством
- б) обеспечение качества
- в) контроль качества
- г) затраты на качество

**5. Какие методы контроля являются основополагающими в обеспечении качества продукции:**

- а) прогнозирования
- б) организационно-правовые
- в) динамические
- г) статистические

**6. Метод контроля качества, основанный на оценках отклонения образцов продукции и контролирует результаты процесса за определенный срок:**

- а) статистическая выборка
- б) диаграммы разброса
- в) контрольные карты
- г) диаграмма Парето;

**7. Контроль - это:**

- а) совокупность процессов, обеспечивающих своевременные сбор, накопление, распространение, хранение и последующее использование информации;
- б) корректировка параметров управленческой отчетности;
- в) процесс сравнения фактических и плановых показателей выполнения работ с внесением корректирующих действий для устранения нежелательных отклонений
- г) система опережающего воздействия на ключевые параметры качества;

**8. Графическое отображение последовательности операций в рамках отдельного процесса, с указанием альтернативных путей развития событий в случае выполнения или невыполнения определенных условий:**

- а) Гисторгамма;
- б) Диаграмма Исикава;
- в) Поточковая диаграмма
- г) Лист сбора данных;

**9. В квалиметрии, теория классификации и систематизации сложноорганизованных объектов, имеющих иерархическое строение:**

- а) экспертная квалиметрия;
- б) аксиоматика квалиметрии;
- в) квалиметрическая таксономия
- г) субъектная квалиметрия;

**10. Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены:**

- а) испытание

- б) контроль
- в) верификация
- г) калибровка

**11. Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены:**

- а) валидация
- б) верификация
- в) испытание
- г) контроль

**12. Выражение сторон предмета, подчеркивающее его различие или общность с другими предметами и проявляется в его отношении к ним:**

- а) качество;
- б) свойство
- в) объект;
- г) управление;

**13. Наука об измерении и количественной оценке качества всевозможных предметов и процессов, т.е. объектов реального мира:**

- а) аксиоматика;
- б) таксономия;
- в) метрология;
- г) квалиметрия;

**14. Структура квалиметрии включает:**

- а) общую;
- б) общую и специальную;
- в) общую и прикладную;
- г) общую, специальную и предметную

**15. Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования выполнены:**

- а) квалификация;
- б) испытание;
- в) валидация;
- г) верификация

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается продолжение определения элементов системы государственного управления.

Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

1. Под техническим регулированием в Федеральном законе «О техническом регулировании» понимается ...
2. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) образовано в целях ...
3. Сертификацию систем качества можно рассматривать как одну из основ ...
4. Структура Международной организации по стандартизации включает в себя ...

Тест 4.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.

Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).

**1. Сопоставьте стандарты:**

- |              |   |
|--------------|---|
| а) ИСО 9000  | а) Требования                                 |
| б) ИСО 9001  | б) Основные принципы и словарь                |
| в) ИСО 9004  | в) Руководящие указания по улучшению качества |
| г) ИСО 19011 | г) Руководящие указания по проверке системы   |

**2. Всесторонний и систематический анализ деятельности организации:**

- а) самооценка
- б) анализ системы менеджмента качества;
- в) аудит качества;
- г) сертификация;

**3. Комитет по оценке соответствия в структуре ИСО:**

- а) КАСКО
- б) СТАКО;
- в) ИНФКО;
- г) ДЕВКО;

**4. Комитет по подготовке предложений по планированию работы ИСО, по организации и координации технических сторон работы:**

- а) КАСКО;
- б) СТАКО;
- в) ПЛАКО
- г) ДЕВКО;

**5. Основная цель системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:**

- а) соответствие организационного управления требованиям государственных стандартов
- б) соответствие организационного управления требованиям международных стандартов
- в) удовлетворенность потребителей
- г) обязательность внедрения в соответствии с требованиями законодательства

**6. Оценка процессов системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 включают:**

- а) организацию соответствующим образом процесса и распределение ответственности
- б) внедрение и поддержание в рабочем состоянии процедуры
- в) проверка эффективности процесса в достижении требуемых результатов
- г) все перечисленные

**7. Виды аудита, применяемые для определения степени выполнения требований к системе менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:**

- а) аудиты, проводимые самой организацией или от ее имени для внутренних целей
- б) аудиты, проводимые потребителями организации или другими лицами от имени потребителей
- в) аудиты, проводимые внешними независимыми организациями
- г) аудиты, проводимые государственными или муниципальными органами государственной власти

**8. Виды (3 вида) деятельности по оценке системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:**

- а) внешний аудит

- б) внутренний аудит
- в) анализ системы менеджмента качества
- г) самооценка

**9. Совокупность различных видов деятельности, которые вместе создают результат, имеющий ценность для самой организации, потребителя, заказчика:**

- а) системный подход;
- б) процессный подход
- в) ориентация на заказчика;
- г) отношения с поставщиками;

**10. Смертельные болезни по Э. Демингу, которые необходимо ликвидировать в организации для успешной реализации системы TQM:**

- а) управление только генеральной линией
- б) оценка деятельности на основе системы количественных показателей
- в) акцент на получении краткосрочных выгод и отсутствие стратегии
- г) текучесть кадров

**11. Цикл Э. Деминга в области управления качеством, предусматривает следующие этапы:**

- а) планирование, выполнение, проверка, корректирующее воздействие
- б) планирование, выполнение, проверка
- в) планирование, выполнение, проверка, выполнение, проверка
- г) выполнение, проверка, корректирующее воздействие, выполнение

**12. Вовлечение сотрудников в деятельность по управлению качеством в концепции TQM:**

- а) только специалистов в области качества;
- б) необязательно;
- в) только высшее руководство;
- г) весь персонал – от высшего руководства до рабочего;

**13. Стремление к объединению процессов создания продукции или услуг с процессами, позволяющими отследить соответствие продукции или услуги потребностям заказчика:**

- а) just-in-time концепция;
- б) концепция ZeroDefect;
- в) системный подход;
- г) процессный подход;

**14. Группа работников предприятия, регулярно собирающихся на добровольных началах для выявления проблем, влияющих на эффективность производства и качество продукции, и подготовки предложений по их устранению:**

- а) кружок качества;
- б) отдел качества;
- в) синектика;
- г) метод «дельфи»;

**15. Атмосфера на работе по концепции Э.Деминга:**

- а) страха и ответственности;
- б) доверия, новаторства, отсутствия страха;
- в) напряжения и недоверия;
- г) конкуренции;

**16. Основной нормативно-правовой акт, регулирующий отношения, возникающие при оценке соответствия:**

- а) Конституция Российской Федерации;

- б) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- в) Федеральный закон «О техническом регулировании»;
- г) Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений»;

**17. Деятельность по разработке и установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции:**

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) метрология;
- г) лицензирование;

**18. Объекты добровольной сертификации:**

- а) продукция;
- б) системы менеджмента;
- в) персонал;
- г) все перечисленные;

**19. Подтверждение соответствия качественных характеристик продукции стандартам:**

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) метрология;
- г) лицензирование;

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,2	20
КТ 3	100	0,3	30
Итого:	х	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X Коэффициент веса контрольной точки.

5.4. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

**КТ – 1.**  
**Тема 1.**  
Устный опрос

**КТ – 2.**  
**Тема 1–5.**  
Доклад-презентация

**КТ – 3.**  
**Тема 6.**  
Тестирование

Для каждой формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ определены критерии оценивания результатов выполнения задания.

*1. Критерии оценивания устного опроса*

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Полнота и правильность ответа</i>	<i>14-20</i>	<i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>
	<i>7-13</i>	<i>Поверхностное описание без конкретных примеров</i>
	<i>0-6</i>	<i>Тема раскрыта минимально или не раскрыта вовсе</i>
<i>Логичность и последовательность</i>	<i>14-20</i>	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями, аргументы подтверждают выводы</i>
	<i>7-13</i>	<i>Есть небольшие нарушения логики изложения, некоторые аргументы слабо связаны с выводами</i>
	<i>0-6</i>	<i>Многочисленные ошибки, затрудняющие восприятие ответа</i>
<i>Глубина понимания и аргументации</i>	<i>14-20</i>	<i>Способен не только пересказать материал, но и объяснить его суть, сделать выводы и привести аргументы</i>
	<i>7-13</i>	<i>Пересказывает материал и сделать выводы и привести аргументы</i>
	<i>0-6</i>	<i>Пересказывает материал, но может сделать выводы и привести аргументы</i>
<i>Грамотность изложения (речь и терминология)</i>	<i>14-20</i>	<i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>
	<i>7-13</i>	<i>Стиль изложения в целом единый, но есть отдельные нарушения лаконичности или точности формулировок</i>
	<i>0-6</i>	<i>Несоответствие стиля теме, размытые формулировки, избыточность предложений</i>

<i>Владение понятийным аппаратом</i>	14-20	<i>Свободно использует терминологию, соответствующую предмету, объясняет ее значение и правильно применяет в контексте ответа</i>
	7-13	<i>Владеет основной терминологией, но может допускать неточности в ее использовании.</i>
	0-6	<i>Использует терминологию с ошибками или затрудняется объяснить ее значение</i>
Итого максимально:	100	

### 2. Критерии оценивания доклада-презентации

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
<i>Соблюдение регламента выступления</i>	0-20	<i>Придерживается регламента выступления; излагает все основные положения заявленной темы в отведенное время</i>
<i>Достоверность и актуальность информации</i>	0-20	<i>Представленная информация подтверждена ссылками на источники; использует более трех источников вышедших в последние пять лет</i>
<i>Подача материала</i>	0-20	<i>Детальное, последовательное изложение материала с конкретными примерами; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка; есть презентация, содержащая основные тезисы доклада</i>
<i>Владение материалом</i>	0-20	<i>Материал соответствует заявленной теме; обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.</i>
<i>Логика изложения</i>	0-20	<i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями доклада, аргументы подтверждают выводы</i>
Итого максимально:	100	

### 3. Критерии оценивания тестирования

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
-----------------	-----------------	-------------------

<i>Количество правильных ответов</i>	0	<i>Количество правильных ответов менее 55%</i>
	25	<i>Количество правильных ответов от 55% до 64%</i>
	50	<i>Количество правильных ответов от 65% до 74%</i>
	75	<i>Количество правильных ответов от 75% до 84%</i>
	100	<i>Количество правильных ответов от 85% до 100%</i>
Итого максимально:	100	

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме *экзамена и курсовой работы*.

*Экзамен* проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами вопросов и заданием. На выполнение заданий даётся 20 минут. По завершении подготовки необходимо представить ответы в письменном виде, подробно изложив ход выполнения задания, сделать выводы (*при необходимости*).

*Экзамена* проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек.

При реализации промежуточной аттестации в ЭО/ДОТ могут быть использованы следующие формы: устно в ДОТ - в форме обоснованных ответов на задания различного типа; письменно в СДО - в форме письменного решения заданий различного типа; тестирование в СДО.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

### Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие и сущность качества
2. Основные термины и понятия в области качества
3. Экономические аспекты качества
4. Управление качеством жизни
5. Классификации затрат на качество
6. Понятие и принципы управления качеством
7. Петля качества, цикл PDCA
8. Экономическая эффективность управления качеством
9. Организация процесса управления качеством государственной и муниципальной службы
10. Планирование и политика качества государственной и муниципальной службы
11. Субъект, объект и функции управления качеством государственной и

- муниципальной службы
12. Мотивация в области качества, обучение государственных и муниципальных служащих
  13. Частные и общие факторы качества, условия их формирования
  14. Факторы, влияющие на качество государственной и муниципальной службы: экономические, правовые, организационные
  15. Контроль качества государственной и муниципальной службы: понятие, виды. Критерии для решения о контроле
  16. Оценка уровня качества государственной и муниципальной службы
  17. Качество проектирования в государственном и муниципальном управлении
  18. Система управления качеством государственной и муниципальной службы в США
  19. Методы управления качеством, применяемые в США
  20. Система управления качеством государственной и муниципальной службы в Европейском Союзе
  21. Система и принципы японского управления качеством государственной и муниципальной службы
  22. Развитие и становление элементов управления качеством государственной и муниципальной службы в России
  23. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
  24. Методы TQM: QFD, FMEA, ФСА, ФФА
  25. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты У. Шухарта
  26. Понятие и эволюция методов управления качеством
  27. Общие методы управления качеством
  28. Специальные методы (инструменты) управления качеством: временной ряд, гистограмма, стратификация
  29. Причинно-следственная диаграмма Исикавы К.
  30. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма В. Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания
  31. Бенчмаркинг в управлении качеством государственной и муниципальной службы
  32. Концепция шесть сигм в государственном управлении
  33. Понятие и принципы квалиметрии
  34. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
  35. Методы квалиметрии
  36. Квалиметрия в стандартизации
  37. Стадии классической схемы квалиметрии
  38. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества государственной и муниципальной службы, их назначение и область применения
  39. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000
  40. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
  41. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования»
  42. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
  43. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»
  44. Международная организация по стандартизации: организационная структура и порядок работы
  45. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
  46. Стандарты ИСО 10 000 по проверкам систем качества

47. Содержание концепции всеобщего управления качеством
48. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в государственном и муниципальном управлении
49. 14 принципов управления качеством Э. Деминга. Смертельные болезни в управления качеством по Э. Демингу
50. Системный подход к управлению качеством государственной и муниципальной службы
51. Процессный подход к управлению качеством государственной и муниципальной службы
52. Состав нормативной документации систем качества в государственном и муниципальном управлении
53. Понятие и система источников права в области управления качеством в Российской Федерации
54. Общая характеристика Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
55. Государственное управление стандартизацией
56. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
57. Определение, назначение и цели сертификации
58. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
59. Сертификация в управлении качеством государственной и муниципальной службы
60. Сертификация в международной практике

*Темы курсовых работ*

1. Виды затраты на качество в государственном и муниципальном управлении
2. Этапы совершенствования процесса обеспечения качества
3. Концепция управления качеством (замкнутый контур управления)
4. Принципы теории всеобщего качества
5. Комплексный подход организации управления качеством в Японии
6. Определение управления качеством и последовательность развития управления качеством в России
7. Цель и область применения статистических методов в процессе управления качеством государственной и муниципальной службы
8. Отечественные системы управления качеством БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ и КСУКП
9. Опишите условия эффективности и 7 основных этапов применения системы всеобщего качества в государственном и муниципальном управлении
10. Стандартизация: процесс и проблемы внедрения
11. Нормативно-правовое регулирование и практика государственного контроля и надзора в государственном и муниципальном управлении
12. Цели, задачи и порядок работы Международной организации по стандартизации (ИСО)
13. Механизм повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг
14. Сертификация ИСО в государственном и муниципальном управлении
15. Цели, задачи и порядок работы Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
16. Качество и эффективность государственного и муниципального управления
17. Нормативно-правовое обеспечение оценки качества государственного и муниципального управления
18. Оценка качества выполнения федеральных проектов и программ развития

19. Оценка качества выполнения региональных проектов и программ развития (на примере региона)
20. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг
21. Зарубежный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг (на примере к.-л. государства)
22. Качество государственного и муниципального управления и цифровизация
23. Должностные регламенты государственных или муниципальных служащих и качество государственного и муниципального управления
24. Качество государственного и муниципального управления и качество жизни

Типовые задания для экзамена

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

Задание 1.

Постройте систему показателей эффективности внедрения системы управления качеством.

Задание 2.

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

**Задание**

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

**Вопрос.** Какие модели контроля качества имели в виду студенты?

Задание 3.

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

**Задание**

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

**Вопрос.**

Назовите этапы внедрения системы управления качеством в зависимости от типа.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ	
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	1. Кто является отцом-основателем японского управления качеством? а) Э. Деминг; б) Ш. Монтеस्कье; в) Дж. Джуран; г) М. Ковалев.	
		2. Ответственность за качество в TQM: а) на высшем руководстве; б) на каждом сотруднике;* в) на отделе качества; г) на специалистах по качеству;	
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) варианты ответа (например, А1 или Б4).	1. Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и определением из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца	
		1. Принципы управления качеством	а) упорядоченность частей, образующих целостность
		2. Система	б) основное правило деятельности
		3. Системный подход	в) направления деятельности по осуществлению своих полномочий
		4. Функции отдела качеством	г) это направление методологии специально научного познания и социальной практики, в основе которого лежит исследование объектов как систем. Системный подход способствует адекватной постановке проблем в конкретных науках и выработке эффективной стратегии их изучения
2. Установите соответствие между термином, приводимым в столбце слева, и определением из правого столбца: к каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.			
		1. Правовая регламентация в области качества	а) основные направления деятельности в области качества
		2. Критерий эффективности	б) процесс установления правовых основ управленческой деятельности в области качества
		3. Сложная система	в) конкретный признак или совокупность признаков проявления управления, на основе которых оценивается эффективность системы управления в целом, а

			также отдельных управленческих решений
		4. Функции управления качеством	г) система, содержащая большое количество и разнообразие элементов и подсистем;
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	1. Свойствами государственного регулирования качества являются: а) опора на государственную власть; б) зависимость от экономического состояния государства; в) подчиненность экономическому интересу; г) распространенность на все общество.	
		2. Назовите два основных признака качества? а) обеспечивается системой определенных средств; б) служит интересам взаимодействия основных элементов; в) соответствие требованиям потребителя; г) соответствие потребностям и ожиданиям потребителя.	
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	1. Выстройте «иерархию» нормативно-правовых актов: а) Конституция РФ; б) Федеральные законы; в) Технические регламенты; г) ГОСТы.	
		2. Выстройте «иерархию» органов государственной власти в РФ. а) федеральные; б) муниципальные; в) региональные; г) местные.	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	1. Что общего в функциях государственного обеспечения качества и функциях управления качеством? а) они являются властным управляющим воздействием; б) нацелены на решение важнейших задач в области качества; в) они осуществляют активное и конкретное воздействие на управляемые объекты; г) объекты воздействия.	
		2. В чем различия между функциями государственного обеспечения качества и функциями управления качеством? а) в субъектах воздействия; б) в объектах воздействия; в) в объемах и масштабах воздействия; г) набор элементов взаимосвязанных и обусловленных	
Задание открытого типа с развернутым ответом	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные	1. Дайте характеристику правовому обеспечению качества? 2. Дайте определение понятию технический регламент?	

	формулировки. 4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ	
--	---	--

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок</i>	40
<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	30-39
<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>	20-29
<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>	0-19

#### *Критерии и балльная шкала оценки курсовой работы*

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
<i>Тема раскрыта, выводы логичны и обоснованы, выполнены требования по оформлению (могут быть незначительные замечания). Во введении имеется обоснование актуальности исследования по теме. Корректность выбора объекта и</i>	10

<p><i>предмета исследования. Высокое качество формулирования цели и задач исследования. Полнота изложения теоретических основ по выбранной теме. Владение методами исследования при анализе примера в практической части работы. Высокое качество подбора источников информации. Оформление текста, таблиц, графиков, сносок, библиографического списка соответствует ГОСТу.</i></p> <p><i>Оригинальность текста – выше 65 %.</i></p>	
<p><i>Тема в основном раскрыта в теоретической части работы, не достаточно полно изложены теоретические подходы, исследование практического примера поверхностное, выводы общего характера, не достаточно обоснованы. Замечания по подбору источников и оформлению работы. Имеются замечания по исследованию практического примера, по содержанию выводов, оформлению. Оригинальность текста 50 - 65%.</i></p>	8-7
<p><i>Тема раскрыта лишь частично, отдельные аспекты не затронуты, исследование практического примера поверхностное, выводы общего характера, не достаточно обоснованы. Существенные замечания по подбору источников и оформлению работы. Отсутствует анализ практического примера, много замечаний по оформлению текста и подбору источников. Показатель оригинальности текста 50 %.</i></p>	5
<p><i>Существенные замечания по содержанию. Отсутствует обоснование актуальности исследования по теме. Некорректно выбран объект и предмет исследования. Нет полноты изложения теоретических основ по выбранной теме. Отсутствует владение методами исследования при анализе примера в практической части работы. Оформление текста, таблиц, графиков, сносок, библиографического списка не по требованиям. Оригинальность текста менее 50 %.</i></p>	0

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

**Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного и семинарского типов:**

### **Тема 1. Понятие и сущность качества.**

1. Понятие и сущность качества
2. Экономические аспекты качества. Классификации затрат на качество
3. Управление качеством жизни
4. Понятие и принципы управления качеством
5. Петля качества, цикл PDCA
6. Планирование и политика качества. Мотивация в области качества, обучение персонала
7. Факторы, влияющие на качество: экономические, правовые, организационные
8. Контроль качества: понятие, виды. Критерии для решения о контроле качества

## **Тема 2. Особенности внедрения принципов управления качеством государственной и муниципальной службы.**

1. Система управления качеством в США. Премия М. Болдриджа (Malcom Baldrige National Quality Award, MBNQA)
2. Методы управления качеством, применяемые в США
3. Система управления качеством в Европейском Союзе
4. Система и принципы японского управления качеством. Премия Э. Деминга (Deming Application Prize, DAP)
5. Развитие и становление элементов управления качеством в России
6. Проблемы отечественных систем управления качеством
7. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
8. ГОСТы в области качества в РФ

## **Тема 3. Использование методов управления качеством государственной и муниципальной службы**

1. Методы TQM: QFD, FMEA, ФСА, ФФА
2. Понятие и эволюция методов управления качеством. Общие методы управления качеством
3. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта, временной ряд, причинно-следственная диаграмма Исикавы К.
4. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма В. Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания, гистограмма, стратификация
5. Бенчмаркинг
6. Концепция шесть сигм
7. Понятие и принципы квалиметрии. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
8. Методы квалиметрии

## **Тема 4. Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на стандартах ИСО серии 9000.**

1. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000
2. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
3. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования»
4. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
5. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»
6. Международные организации в области стандартизации
7. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
8. Стандарты ИСО 10 000 по проверкам систем качества

## **Тема 5. Внедрение системы управления качеством государственной и муниципальной службы менеджмента качества, основанной на принципах всеобщего управления качеством.**

1. Содержание концепции всеобщего управления качеством
2. Внедрение принципов всеобщего управления качеством
3. Использование методов самооценки качества в организации
4. 14 принципов управления качеством Э. Деминга
5. Смертельные болезни в управления качеством по Э. Демингу
6. Системный подход к управлению качеством
7. Процессный подход к управлению качеством
8. Состав нормативной документации систем качества

## **Тема 6. Стандартизация и сертификация управления качеством государственной и муниципальной службы.**

1. Общая характеристика Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
2. Государственное управление стандартизацией и сертификацией
3. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Антонова И.И. Статистические методы в управлении качеством : учебник для вузов / И. И. Антонова, В. А. Смирнов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 245 с.
2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 224 с.
3. Афанасьев, А. А. Основы системы качества : учебное пособие / А.А. Афанасьев, А.А. Погонин. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 270 с.
4. Гродзенский С.Я. Управление качеством. Учебник / С.Я. Гродзенский. - Москва : Проспект, 2025 — 408 с.
5. Клевлеев, В. М. Статистические методы контроля и управления качеством : учебник / В.М. Клевлеев, И.А. Кузнецова. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 547 с.

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб.пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2010. - 227 с.
2. Окрепилов, В.В. Менеджмент качества [Электронный ресурс]. СПб.: [б.и.], 2013. 649 с.
3. Баранчеев, Владислав Петрович. Управление инновациями : учебник для магистров / В.П. Баранчеев, Н.П. Масленникова, В.М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 711 с.
4. Герасимов Б.И., Спиридонов С.П., Сизикин А.Ю., Герасимова Е.Б. Управление качеством: качество жизни. М.: ФОРУМ [и др.], 2014. 303 с.
5. Качество и жизнь : сб. ст / Межрегион. обществ. орг. Акад. проблем качества, С.-Петербург. отд-ние ; [под общ. ред. В. В. Окрепилова]. - СПб. : Легаси, 2010. - 222 с.
6. Басовский, Леонид Ефимович. Управление качеством : учебник, рек. М-вом образования РФ / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 252 с.
7. Вдовин, Сергей Михайлович. Система менеджмента качества организации :

- учеб.пособие для вузов, обучающихся по направлениям 090200 "Менеджмент" и 221400 "Упр. качеством" : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 298 с.
8. Коноплев, Сергей Петрович. Управление качеством : учеб.пособие / С. П. Коноплев. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 251 с.
  9. Мазур, Иван Иванович. Управление качеством : учеб.пособие, рек. М-вом образования Рос. Федерации / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 8-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2011. - 399 с.
  10. Михеева, Екатерина Николаевна. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К, 2011. - 530 с.
  11. Овсянко, Дмитрий Владимирович. Управление качеством : учеб.пособие / Д. В. Овсянко ; С.-Петербур. гос. ун-т, Высш. шк. менеджмента. - СПб. : Высш. шк. менеджмента, 2011. - 203 с.
  12. Рожков, Вячеслав Николаевич. Управление качеством : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент", дисциплине "Упр. качеством" / В. Н. Рожков. - М. : ФОРУМ, 2012. - 335 с.
  13. Салимова, Татьяна Анатольевна. Управление качеством : учебник / Т.А. Салимова. - 5-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2011. - 414 с.
  14. Серенков, Павел Степанович. Методы менеджмента качества : Методология организационного проектирования инженерной составляющей системы менеджмента качества / П. С. Серенков. - М. : ИНФРА-М ; Минск : Новое знание, 2011. - 490 с.
  15. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / [коллектив авт.: С. Д. Ильенкова и др.] ; под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2009. - 352 с.
  16. Фрейдина, Елизавета Васильевна. Управление качеством : учеб.пособие / Е. В. Фрейдина. - М. : Омега-Л, 2012. - 189 с.
  17. Шевчук, Денис Александрович. Управление качеством : [процесс и содержание управления качеством, функции управления качеством, этапы повышения качества] : практ. пособие для менеджеров / Д. А. Шевчук. - М. :ГроссМедиа [и др.], 2012. - 214 с.

### **8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 г. № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 г. № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 г. № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ.
3. Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. № 21-ФЗ.
4. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» // Собрании законодательства Российской Федерации от 30 декабря 2002 г. N 52 (часть I) ст. 5140.

### **8.4. Интернет-ресурсы**

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

### *Русскоязычные ресурсы*

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

### *Англоязычные ресурсы*

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

## **8.5. Иные источники**

1. <http://www.gov.ru> – ОФИЦИАЛЬНАЯ РОССИЯ: Сервер органов государственной власти Российской Федерации.
2. <http://www.kremlin.ru> – Официальный сайт Президента Российской Федерации
3. <http://government.ru> – Официальный сайт Правительства Российской Федерации.
4. <http://www.ksrf.ru> – Официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации.
5. <http://www.vsrfr.ru> – Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации.
6. <http://genproc.gov.ru> – Официальный сайт Генеральной прокуратуры Российской Федерации.
7. <http://www.youtube.com/user/kremlin> – Официальный видеоканал «Президент России».
8. <https://www.youtube.com/user/pravitelstvoRF> – Официальный видеоканал «Правительство России».
9. <http://pravo.gov.ru> – Официальный интернет-портал правовой информации.
10. <http://regulation.gov.ru> – Федеральный портал проектов нормативных правовых актов.
11. <http://portal.parliament.gov.ru> – Парламентский портал.
12. <http://www.law.edu.ru> – Федеральный правовой портал «Юридическая Россия».
13. <http://ar.gov.ru> – Портал административной реформы «Совершенствование государственного управления».
14. <http://gossluzhba.gov.ru> – Федеральная государственная информационная система «Федеральный портал государственной службы и управленческих кадров».
15. <http://programs.gov.ru/Portal/> – Портал «Государственные программы Российской Федерации»
16. <http://orv.gov.ru> – Информационный портал об Оценке Регулирующего Воздействия.
17. <https://lawmon.ru> – Сайт «Мониторинг законопроектов Российской Федерации».
18. <http://open.gov.ru> – Официальный сайт «Открытое правительство».
19. <http://www.edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование».
20. <http://ecsocman.hse.ru> – Информационно-образовательный портал AUDITORIUM.RU.
21. <http://uisrussia.msu.ru> – Университетская информационная система РОССИЯ.
22. <http://window.edu.ru> – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
23. <http://dic.academic.ru> – Словари и энциклопедии на «Академике».
24. <http://www.glossary.ru> – Служба тематических толковых словарей «Glossary Commander».

25. <http://www.garant.ru> – Информационно-правовой портал «Гарант».
26. <http://www.consultant.ru> – Официальный сайт компании «КонсультантПлюс».
27. <http://vestnik.guu.ru> – Сайт журнала «Вестник Университета (Государственный университет управления)».
28. <http://e-journal.spa.msu.ru> – Сайт журнала «Государственное управление. Электронный вестник».
29. <http://www.russia-today.ru> – Сайт журнала «Российская Федерация сегодня».
30. <https://www.ebsco.com> – EBSCO – универсальная база данных зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний.
31. <http://public.ru> – Интернет-библиотека СМИ «Public.ru».
32. [www.quality.eur.ru](http://www.quality.eur.ru) - Менеджмент качества

### **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

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