

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 31.05.2023 15:51:17

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa1231774730909b90cbe

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»  
(г. Краснодар)  
(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, доцент

\_\_\_\_\_ Н.И. Севрюгина

17 апреля 2023 г.

## Б1.В.25

# Управление системой оказания государственных услуг

## рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Кафедра государственного и корпоративного управления</b>		
Учебный план	38.03.04 Государственное и муниципальное управление		
Квалификация	<b>бакалавр</b>		
Форма обучения	<b>очно-заочная</b>		
Общая трудоемкость	<b>3 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты 8	
аудиторные занятия	32		
самостоятельная работа	75,8		
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0		

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	16 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Контактная работа на аттестации	0,2	0,2	0,2	0,2
В том числе инт.	4	4	4	4
В том числе в форме практ.подготовки	2	2	2	2
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32,2	32,2	32,2	32,2
Сам. работа	75,8	75,8	75,8	75,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

*кэн, доцент, Сапунова Татьяна Алексеевна*

Рецензент(ы):

*заместитель начальника Государственного учреждения – Управление Пенсионного фонда Российской Федерации в Динском районе Краснодарского края , Попруженко О.В.; кэн, заведующая кафедрой экономики и управления Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» , Балашова И.В.*

Рабочая программа дисциплины

**Управление системой оказания государственных услуг**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 г. № 1016)

составлена на основании учебного плана:

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

утвержденного учёным советом вуза от 17.04.2023 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Кафедра государственного и корпоративного управления**

Протокол от 04.04.2023 г. № 8

Зав. кафедрой Мугаева Екатерина Викторовна

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол №9 от 17 апреля 2023 г.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» является формирование компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление о менеджменте качества как современной концепции управления, а также умений и навыков в области менеджмента качества продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.
Задачи: - формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг организации (предприятия); <input type="checkbox"/> проводить анализ рынка продукции и услуг; <input type="checkbox"/> выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции; <input type="checkbox"/> анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению; <input type="checkbox"/> применять новые, более эффективные средства контроля качества; <input type="checkbox"/> участвовать в проведении испытаний на производстве; <input type="checkbox"/> участвовать в процессе сертификации производства и продукции.	

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Теория организации
2.1.2	Основы стандартизации и технического регулирования в менеджменте
2.1.3	Теория менеджмента
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Управление предприятием
2.2.2	Маркетинг
2.2.3	Теория организации
2.2.4	
2.2.5	Управление бизнес-процессами
2.2.6	Региональный менеджмент

### 3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ. подг.
	<b>Раздел 1. Модуль 1 Общие понятия и функции менеджмент качества</b>					
1.1	Тема 1.1 Понятие качества и управление качеством /Лек/	8	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6	
1.2	Тема 1.1 Понятие качества и управление качеством /Пр/	8	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.3	Тема 1.2. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) /Лек/	8	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.4	Тема 1.2. Концепция всеобщего управления качеством (TQM) /Пр/	8	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
1.5	Самостоятельная работа /Ср/	8	40,8		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
	<b>Раздел 2. Модуль 2 Принципы, разработка и внедрение системы менеджмента качества в организации.</b>					
2.1	Тема 2.1. Этапы формирования качества продукции. /Лек/	8	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.2	Тема 2.1. Этапы формирования качества продукции. /Пр/	8	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.3	Тема 2.2 Контроль качества продукции или услуг в организации /Лек/	8	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
2.4	Тема 2.2 Контроль качества продукции или услуг в организации /Пр/	8	8		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	2

2.5	Самостоятельная работа /Ср/	8	35		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	
	<b>Раздел 3. Контактная работа</b>					
3.1	зачет /КА/	8	0,2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.6	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие качества и управление качеством
2. Восемь основополагающих принципов управления качеством.
3. Международные стандарты на системы качества (ИСО серии 9000)
4. Системы управления качеством продукции (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП)
5. Основы квалиметрии
6. Классификация показателей качества продукции
7. Оценка уровня качества продукции
8. Субъективные методы определения показателей качества
9. Объективные методы определения показателей качества
10. Экспертные методы определения показателей качества
11. Дифференциальный метод оценки качества продукции
12. Комплексный метод оценки качества продукции
13. Смешанный метод оценки качества продукции
14. Контроль качества продукции на предприятии
15. Этапы контроля качества
16. Классификация видов контроля качества
17. «Семь инструментов контроля качества»
18. Контрольные карты Шухарта
19. Правило построения диаграммы Исикавы
20. Анализ брака с помощью диаграммы Парето.
21. Статистический приёмочный контроль по альтернативному признаку.
22. Проектирование в системе управление качеством
23. Анализ брака и потерь от брака
24. Управление качеством обслуживания
25. Стандартизация в управлении качеством
26. Категории и виды стандартов.
27. Сущность и содержание сертификации
28. Система обязательной сертификации
29. Добровольная сертификация
30. Порядок получения сертификата соответствия
31. Схемы сертификации продукции
32. Схемы сертификации услуг.
33. Аккредитации органов сертификации
34. Сертификация систем качества
35. Зарубежный опыт управления качеством

### 5.2. Темы письменных работ

1. Системы менеджмента качества в образовании.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов.
3. Метод «Точно вовремя» (JUST – IN – TIME).
4. Российские системы сертификации
5. Процесс управления качеством
6. Анализ данных (Data Mining).
7. Функционально-стоимостный анализ (ФСА)
8. Управление затратами на обеспечение качества
9. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
10. Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации
11. Основные этапы развития системы качества
12. Становление и развитие менеджмента качества.
13. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО
14. Оценка уровня качества продукции
15. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000
16. Государственная метрологическая служба в РФ
17. Проверка эффективности системы менеджмента качества
18. Правовое обеспечение качества продукции
19. Зарубежный и международный опыт управления качеством
20. Основные этапы сертификации производства
21. Современные направления развития качества в России
22. Статистические методы контроля и регулирования качества

- |     |                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------|
| 23. | Качество продукции как фактор конкурентоспособности |
| 24. | Аудит систем качества                               |
| 25. | Показатели качества продукции                       |
| 26. | Сертификация продукции и систем качества            |

### 5.3. Фонд оценочных средств

1. Основным источником финансирования инноваций являются:
- а) собственные средства предприятий +
  - б) федеральный бюджет
  - в) иностранный капитал
2. ... полномочия — это права и обязанности соответствующего органа власти регулировать и финансировать бюджетные расходы:
- а) приходные
  - б) расходные +
  - в) доходные
3. Промежуточное положение между либеральным и неолиберальным типом экономики занимает экономика:
- а) Германии
  - б) Швеции
  - в) Франции +
4. Решение вопроса о возможности использования Вооруженных сил за пределами территории Российской Федерации относится к компетенции:
- а) Совета Федерации +
  - б) Совета безопасности
  - в) Государственного совета
5. Производственно-хозяйственная деятельность казенного предприятия осуществляется в соответствии с:
- а) пожеланиями Правительства РФ
  - б) директивными указаниями
  - в) планом-заказом +
6. Производственно-хозяйственная деятельность казенного предприятия осуществляется в соответствии с:
- а) директивными указаниями
  - б) планом развития +
  - в) пожеланиями Правительства РФ
7. Товарный знак можно зарегистрировать в:
- а) Минюст России
  - б) органах территориально-отраслевого управления и их администраций
  - в) Всероссийском научно-исследовательском институте государственной патентной экспертизы +
8. Такая система хозяйства основана на частной собственности на средства производства:
- а) капиталистическая +
  - б) социалистическая
  - в) общая
9. Для занятых на таких работах распространяется законодательство о труде и социальном страховании:
- а) домашних
  - б) социальных
  - в) общественных +
10. Базовый перечень объектов федеральной собственности определен:
- а) Министерствами, ведомствами
  - б) Конституцией РФ +
  - в) Конституцией субъектов РФ
11. Форма собственности является фактором, обуславливающим содержание такого типа общества:
- а) социально-экономического +
  - б) только экономического
  - в) только социального
12. Наиболее полно эффективность национальной экономической модели оценивается на основе:
- а) источников и масштабов государственного финансирования экономики
  - б) показателей роста экономического потенциала и благосостояния населения +
  - в) степени открытости экономики

13. Для обеспечения безопасного функционирования транспортных систем и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций образован ... фонд Министерства транспорта Российской Федерации:
- а) резервный +
  - б) запасной
  - в) дополнительный
14. Досрочный роспуск Центральной избирательной комиссии:
- а) возможен по решению Президента РФ
  - б) возможен по решению Конституционного суда РФ
  - в) невозможен ни при каких условиях +
15. Основным видом доходов государственных бюджетов во многих странах являются:
- а) налоги +
  - б) доходы от приватизации
  - в) денежная эмиссия
16. Экспортно-ориентированная отрасль, имеющая все возможности и необходимые условия для развития на собственной финансовой базе и не нуждающаяся в прямой государственной поддержке, — это:
- а) оборонная
  - б) газовая +
  - в) авиационная
17. Экспортно-ориентированная отрасль, имеющая все возможности и необходимые условия для развития на собственной финансовой базе и не нуждающаяся в прямой государственной поддержке, — это:
- а) автомобильная
  - б) оборонная
  - в) алмазная +
18. Экспортно-ориентированная отрасль, имеющая все возможности и необходимые условия для развития на собственной финансовой базе и не нуждающаяся в прямой государственной поддержке, — это:
- а) авиационная
  - б) лесная +
  - в) автомобильная
19. Имущество железнодорожного транспорта, закрепленное в хозяйственном ведении или в оперативном управлении предприятии, относится к собственности:
- а) региональной
  - б) частной
  - в) федеральной +
20. В ... находятся важнейшие природные ресурсы, являющиеся базовыми для функционирования государственных предприятий:
- а) частной собственности
  - б) государственной собственности +
  - в) собственности субъектов РФ
21. Наиболее развитая форма рыночной экономики, в которой принцип свободы, рыночного хозяйствования сочетается с социальным порядком и социальным прогрессом, это ... рыночная экономика:
- а) социальная +
  - б) переходная
  - в) индустриальная
22. ... обосновывают направления государственной политики в конкретных отраслях, устанавливают порядок лицензирования деятельности по социальному обслуживанию, решают крупномасштабные и острые социальные проблемы:
- а) Региональные органы
  - б) Федеральные органы +
  - в) Отраслевые министерства
23. ... взаимоотношения проявляются в участии бизнеса в генеральном соглашении, заключаемом Правительством РФ, объединениями работодателей, профсоюзами, в диалоге с властью специальных организаций, создаваемых бизнес-сообществами:
- а) Коллективные
  - б) Общественно значимые
  - в) Формализованные +
24. Руководитель предприятия представляет отчет по утвержденной форме в федеральный орган исполнительной власти, заключивший с ним контракт:

- а) ежегодно  
 б) ежеквартально +  
 в) один раз в полгода
25. Рычаги аграрной политики государства:  
 а) кредитование и страхование +  
 б) отсутствие авансирования товаропроизводителей  
 в) налогообложение в интересах сельских товаропроизводителей +
26. Заместитель главы администрации субъекта РФ утверждается областной(ым):  
 а) радой  
 б) думой +  
 в) собранием
27. Государственное ... — это практическая деятельность по реализации политики государства, обеспечению его интересов:  
 а) управление +  
 б) страхование  
 в) дозирование
28. По значимости программы могут иметь статус:  
 а) дополнительных  
 б) индивидуальных  
 в) региональных +
29. По значимости программы могут иметь статус:  
 а) федеральных +  
 б) частных  
 в) основных
30. По значимости программы могут иметь статус:  
 а) частных  
 б) президентских +  
 в) индивидуальных

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Опрос, защита исследовательского проекта, тестирование

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Зайцев С. А., под общ. ред., Парфеньева И. Е., Блинкова Е. С., Вячеславова О. Ф., Ларцева Т. А.	Управление качеством: Учебник	Москва: КноРус, 2020, URL: <a href="https://book.ru/book/934039">https://book.ru/book/934039</a>
Л1.2	Мельников В. П., под ред., Смоленцев В. П., Схиртладзе А. Г.	Управление качеством для технических направлений: Учебник	Москва: КноРус, 2020, URL: <a href="https://book.ru/book/932709">https://book.ru/book/932709</a>
Л1.3	Никольская Е. Ю., Тихненко А. А., Попов Л. А.	Управление качеством гостиничных услуг: Учебник	Москва: Русайнс, 2021, URL: <a href="https://book.ru/book/936360">https://book.ru/book/936360</a>
Л1.4	Баумгартен Л. В.	Управление качеством в туризме. Практикум: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2019, URL: <a href="https://book.ru/book/934398">https://book.ru/book/934398</a>
Л1.5	Зайцев С. А., под общ. ред., Парфеньева И. Е., Блинкова Е. С., Вячеславова О. Ф., Ларцева Т. А.	Управление качеством: Учебник	Москва: КноРус, 2022, URL: <a href="https://book.ru/book/940644">https://book.ru/book/940644</a>

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.6	Лифиц И. М.	Управление качеством: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2018, URL: <a href="https://book.ru/book/928015">https://book.ru/book/928015</a>
<b>6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства</b>			
6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.3	Google Chrome Браузер Google Chrome Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.5	SMath Studio Программа для вычисления математических выражений и построения графиков функций Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
<b>6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>			
6.3.2.1	Консультант Плюс <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>		

<b>7. МТО (оборудование и технические средства обучения)</b>			
Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
406	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых	7-Zip Google Chrome LibreOffice	52 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук



	работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.		
407	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	40 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа	7-Zip Google Chrome LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
409	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
412	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Google Chrome LibreOffice	22 посадочных места, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

### 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества в организации» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

1.Стандартные методы обучения:

- проблемная лекция;
  - информационная лекции;
  - практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
  - письменные и/или устные домашние задания;
  - расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
  - консультации преподавателей;
  - самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой и др.
2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:
- интерактивные лекции;
  - обсуждение подготовленных студентами научно-исследовательских работ (проектов);
  - обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп.

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающимися представлены в таблице 7.

Самостоятельная работа студентов в ходе семестра является важной составной частью учебного процесса и необходима для закрепления и углубления знаний, полученных в период сессии на лекциях, практических и интерактивных занятиях, а также для индивидуального изучения дисциплины «Менеджмент качества в организации» в соответствии с программой и рекомендованной литературой.

Самостоятельная работа выполняется в виде подготовки домашнего задания или сообщения по отдельным вопросам, написание и защита научно-исследовательского проекта.

Контроль качества выполнения самостоятельной (домашней) работы может осуществляться с помощью устного опроса на лекциях или практических занятиях, обсуждения подготовленных научно-исследовательских проектов, проведения тестирования.

Устные формы контроля помогут оценить владение студентами жанрами научной речи (дискуссия, диспут, сообщение, доклад и др.), в которых раскрывается умение студентов передать нужную информацию, грамотно использовать языковые средства, а также ораторские приемы для контакта с аудиторией.