

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Васильевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 17.09.2025 10:05:09

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bfb98f5b6c677a486b9a878888322525

МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 1 из 30	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

***Управление качеством в государственных и муниципальных
организациях***

наименование дисциплины (модуля)

**Направление подготовки (специальность)
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
*(код и наименование образовательной программы)***

**Направленность (профиль)
Государственная и муниципальная служба
*наименование направленности (профиля)***

**Присваиваемая квалификация
бакалавр**

**Форма обучения
Очно-заочная
*(очная, заочная, очно-заочная)***

Челябинск, 2025 г.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 2 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.
2. Перечень формируемых компетенций:
 - 2.1. компетенции, закрепленные за дисциплиной.
3. Содержание оценочных средств по дисциплине:
 - 3.1. Виды оценочных средств;
 - 3.2. Содержание оценочных средств.
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации:
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации;
 - 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств;
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: *38.03.04 Государственное и муниципальное управление*

Направленность (профиль): Государственная и муниципальная служба

Дисциплина: «*Управление качеством в государственных и муниципальных организациях*»

Семестр (семестры) изучения: 8

Форма (формы) промежуточной аттестации: *зачет*

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции (по ФГОС)	Содержание компетенций согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
ПК-3	Способен осуществлять контроль исполнения документов, проектов и иных целей и профессиональных задач	ПК-3.1 Формулирует профессиональные задачи для осуществления контроля над ходом исполнения документов, проектов и иных целей, и задач, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой наук с учетом установленных сроков ПК-3.2 применяет аналитический инструментарий для контроля за эффективным использованием всех	Знать: профессиональные задачи для осуществления контроля над ходом исполнения документов, проектов и иных целей, и задач, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой наук с учетом установленных сроков; Уметь: применять аналитический инструментарий для контроля за эффективным использованием всех ресурсов;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 4 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

		ресурсов. ПК-3.3 представляет результаты контроля над ходом исполнения документов, проектов и иных целей, и задач структурного подразделения с учетом установленных сроков	Владеть: представления результатов контроля над ходом исполнения документов, проектов и иных целей, и задач структурного подразделения с учетом установленных сроков;
--	--	---	---

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	ПК-3	Теоретические основы всеобщего менеджмента качества	Доклад, собеседование, практическая работа, деловая игра, тест	Вопросы к зачету
2	ПК-3	Система менеджмента качества в государственных и муниципальных организациях	Доклад, собеседование, практическая работа, деловая игра, тест	Вопросы к зачету

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2 Содержание оценочных средств

Перечень тем докладов:

1. Теория потребностей, по А. Маслоу.



2. Иерархия потребностей, принцип дефицита и принцип прогрессии.
3. Двухфакторная теория Ф.Герцберга.
4. Четыре фазы становления основных этапов философии качества.
5. Системы методов Ф.Тейлора и В.Шухарта.
6. Программа менеджмента качества Э.Деминга.
7. Четырнадцать пунктов философии качества.
8. Трудности и фальшстарты. Схема Й.Джурайна.
9. Программа «Ноль дефектов» Ф.Кросби.
10. Башня качества.
11. Принципы менеджмента качества.
12. Восемь основополагающих принципов СМК.
13. Категория качества в русской культуре.
14. ГОСТ Р ИСО 9000-2015(Основные положения. Словарь). Т
15. QM и стандарт ИСО 9000. Общие черты и отличия. Исходящие положения стандартов.
16. Глобальная программа создания принципов качества, обучения и усовершенствования методологии и инструментов его контроля.
17. Система улучшения качества Kaizen.
18. Цепочка взаимосвязанных процессов для принятия решения. Премия Деминга. Национальная премия за качество М. Бэлдриджа, США.
19. Европейская премия за качество (EQA).
20. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.
21. Бенчмаркинг.
22. Анализ видов и последствий отказов (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA).
23. Пока-йоке (рока-йоке)...
24. Простые статистические методы контроля
25. Семь инструментов управления качеством
26. Шесть сигм.
27. Сбалансированная система показателей.

Перечень тем собеседований:

1. Подходы к определению качества
2. Особенности качества услуг



3. Модель Донабедиана
4. Модель Грэнрооса
5. Модель Канона
6. Модель разрывов качества.
7. Понятие измерения и оценки.
8. Факторы, влияющие на измерение качества услуг.
9. Уровни и условия сравнимости.
10. Шкалы.
11. Проблемы измерения.
12. Объективные методы
13. Субъективные методы: критериальный подход.
14. Субъективные методы: процессный подход.
15. Субъективные методы: проблемный подход.
16. Комбинированные методы.
17. Методы оценки с позиции производителя.
18. Стратегическое планирование качества.
19. Планирование качества услуги.
20. Оперативное управление.
21. Контроль качества.
22. Обеспечение качества.
23. Улучшение качества.
24. Понятие, достоинства и недостатки стандартизации.
25. Факторы стандартизации.
26. Процесс стандартизации услуг.
27. Автоматизация услуг.
28. Развертывание функции качества (структурирование функции качества, Quality Function Deployment, QFD).

Перечень практических работ

Практическая работа № 1: Построение цикла Деминга

Цель работы

Построить цикл Деминга для конкретной услуги.

Практическая часть

Студенты строят PDCA-цикл Деминга для услуги (вид услуги выбирает студент); кратко описывают этапы цикла.

Выводы



В выводах обосновывается построенный цикл Деминга для пакета услуг.

Контрольные вопросы

1. Что характеризует цикл PDCA Деминга?
2. В чем различие циклов PDCA и SDCA?
3. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
4. На чем делается упор в принципах Деминга?
5. Как принципы Деминга переключаются с принципами TQM?

Практическая работа № 2: Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы

Цель работы

Построить причинно-следственную диаграмму Каору Исикавы для конкретной продукции или услуги.

Практическая часть

Студенты делятся на группы по 3-4 человека и строят причинно-следственную диаграмму для продукции и услуг по их собственному выбору.

Выводы

В выводах обосновывается выбор факторов и построение диаграммы для продукции, услуги.

Контрольные вопросы

1. Что такое диаграмма Исикавы? Каков порядок ее построения?
2. Для каких целей применяются диаграммы причин и результатов схемы Исикава?
3. Что за правило «пяти М» было предложено Каору Исикавой для структурирования его схемы?

Практическая работа № 3: Использование шкал экспертной оценки качества продукции (услуги)

Цель работы

Формирование навыков по разработке карт экспертного анализа показателей качества продукции (услуги).

Практическая часть

Занятие проводится при делении группы студентов на подгруппы по 2-3 человека.



Студенты определяют набор показателей качества продукции (услуг) и критерии их оценки по выбранному объекту исследования.

Разрабатывается карта экспертизы показателей качества продукции (услуг) выбранного объекта.

Проводится оценка качества продукции (услуг) выбранного объекта.

Производится обработка результатов экспертной оценки выбранного объекта.

При разработке карты экспертизы показателей качества продукции (услуг) необходимо определить коэффициенты значимости, ранжировать показатели, построить профильную шкалу эталона.

Оценка качества исследуемого объекта проводится после сбора фактической экспертной информации по подготовленным картам и профилям. Необходимо выявить динамику изменений. Для этого установить период исследования и количество контрольных замеров.

Обработку результатов экспертной оценки проводят статистическим методом.

Выводы

По результатам проделанной работы студенты делают выводы по результатам экспертного анализа выбранного товара или услуги.

Контрольные вопросы

1. Какие существуют показатели качества продукции (услуг)?
2. Как строится структурная схема показателей качества?
3. Какие существуют методы оценки показателей качества?
4. Какие бывают экспертные оценки?

Практическая работа № 4: Анализ этапов сертификации СМК в государственных и муниципальных организациях

Цель работы

Цель работы: проанализировать этапы сертификации в государственных и муниципальных организациях

Практическая часть

Сертификация - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров. При этом под **подтверждением соответствия** понимается документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 9 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров. То есть сертификация является экспертным методом оценки соответствия качества. Национальным органом по сертификации в России является Госстандарт Р.

Соответствие продукции (услуг) требованиям технических регламентов подтверждается сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации. **Сертификат соответствия** - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров. Он подтверждает качество, гарантирует безопасность жизни, здоровья и имущества клиентов, окружающей среды.

При сертификации, например, услуг проверяются показатели услуг, условия обслуживания, проводится идентификация услуги, устанавливается ее соответствие технической документации (ГОСТ, рекламному проспекту, техническому паспорту, тех- нологической карте, путевке и т.д.).

Работа по сертификации начинается органом по сертификации после получения от заявителя подписанного договора по программе, утвержденной руководителем органа по сертификации. Программа включает следующие виды работ:

- анализ организационной структуры предприятия;
- анализ уровня квалификации персонала, сведений о повышении квалификации;
- оценку наличия необходимой нормативной документации;
- оценку наличия необходимой технологической документации;
- проверку знаний работников нормативной и технологической документации;
- анализ ассортимента продукции и/или предоставляемых услуг;
- анализ договоров с партнерами, наличие копий сертификатов фирм- партнеров на услуги, являющиеся составными частями путешествия, экскурсии;
- анализ соблюдения предоставления потребителям достоверной информации об оказываемых услугах;
- проверку документов, подтверждающих обучение персонала туристского предприятия мерам по обеспечению безопасности туристов на маршрутах;
- анализ форм учета претензий и пожеланий туристов;
- проверку результатов услуги путем выборочного анкетирования



потребителей или социологического опроса.

По желанию предприятий в заявку на сертификацию могут быть включены и такие виды услуг, как предоставление информационных и рекламных материалов, оформление выездных документов на путешествия в зарубежные страны и другие виды услуг, не подлежащие обязательной сертификации.

В качестве примера в таблице 35 представлена схема организационных мероприятий по проведению сертификации туристских услуг.

При проведении сертификационной проверки рекомендуется проработать карту анализа с целью определения анализируемых показателей и критериев оценки.

Сертификационная проверка предприятия экспертами-аудиторами проводится для идентификации услуги заявленному уровню на основе анализа основополагающих документов и документов оперативной деятельности предприятия.

Кроме того, проводятся беседы с сотрудниками для определения профессионального уровня персонала предприятия.

Срок действия сертификата соответствия на услугу не более 3 лет. Инспекционный контроль осуществляется не реже 1 раза в год.

Таблица 1

Этапы сертификации

Этап	Работа, исполнитель
1. Организация работ	Письмо-обращение (заявка) в ОС о намерении сертифицировать СМК (З); предварительная регистрация заявки в ОС (ОС); анализ заявки (ОС); решение по заявке: регистрация заявки (письма-обращения) и извещение об этом заказчика или извещение заказчика и ТЦР об отказе с мотивировкой принятого решения (ОС); заключение договора на проведение сертификации СМК (ОС); подписание и оплата договора заказчиком (З); подготовка перечня документов и сведений, запрашиваемых у проверяемой организации и направление их заказчику (ОС); представление в ОС оформленной заявки, запрашиваемых ОС сведений и документов (З); назначение председателя комиссии и формирование комиссии (ОС).



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 11 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

2. Анализ документов проверяемой организации СМК	Анализ заполненных организационных форм и представленных документов СМК (ОС); подготовка заключения по результатам анализа документов (ОС); решение по анализу документов: оформление договора на выполнение последующих этапов, устранение несоответствий и повторное представление документов в ОС с заключением дополнительного соглашения к договору (ОС, 3); подписание и оплата договора (3).
3. Подготовка к аудиту на месте	Предварительное взаимодействие с проверяемой организацией (заказчиком) (ОС); разработка плана аудита, утверждение его руководством ОС, согласование с проверяемой организацией (заказчиком) (ОС); распределение обязанностей между членами комиссии (ОС); подготовка рабочих документов (ОС).
4. Проведение аудита на месте и подготовка акта к результатам аудита	Проведение предварительного совещания (ОС); обследование СМК на месте, сбор, проверка и регистрация данных, формирование выводов (наблюдений) аудита, классификация и регистрация выводов, действия с несоответствиями и уведомлениями, планирование и выполнение проверяемой организацией (заказчиком) корректирующих действий (ОС); подготовка акта по результатам аудита, проведение заключительного совещания, утверждение и рассылка акта (ОС).
5. Завершение сертификации, выдача и регистрация сертификата соответствия СМК	Рассмотрение акта по результатам аудита и результатов выполнения плана корректирующих действий (ОС, руководство ОС); решение по акту: оформление сертификата соответствия, заполнение бланка сертификата, проставление регистрационного номера и регистрация сертификата в Реестре органа по сертификации, получение в ТЦР учетного номера сертификата соответствия СМК сертификации или отказ в выдаче сертификата соответствия, уведомление проверяемой организации о возможности проведения повторного сертификационного аудита (ОС, ТЦР); представление в ТЦР решения ОС и копии сертификатов для ведения сводного перечня и



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 12 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	публикации официальной информации (ОС); передача заказчику сертификата соответствия (ОС); оформление договора на проведение инспекционного контроля (ОС); предоставление держателю сертификата письменного разрешения на использование знака соответствия (ОС).
6. Инспекционный контроль сертифицированных СМК	Инспекционный контроль сертифицированной СМК, включая контроль использования сертификатов соответствия и знаков соответствия системы (ОС)

В таблице 2 представлен пример карты анализа для сертификационной проверки туристической фирмы.

Таблица 2

Карта анализа для сертификационной проверки туристической фирмы

Показатели	Критерии
1. Внешний вид офиса	Наличие хорошо читаемой вывески с наименованием тур-фирмы (только на русском языке), юридическим адресом и временем работы, наличие удобного входа, указателей и т.д.
2. Внутреннее содержание офиса	Наличие телефона, факса, удобного места для работы с клиентами, наличие информационного стенда (обязательно свидетельство о регистрации предприятия, лицензии, адреса и телефоны ближайших обществ по защите прав потребителей и антимонопольного управления)
3. Аттестация персонала	Уровень подготовки персонала. Должностные инструкции
4. Документы, регулирующие отношения фирмы и клиента	Путевка, информационный листок, договор, порядок оформления указанных документов



5. Укомплектованность папки туриста	Проект договора с туристом. Описание маршрута и программы путешествия. Вредные факторы на маршруте и меры по снижению уровня их допустимого риска. Памятка о правилах поведения в стране пребывания. Правила прохождения таможенного и пограничного контроля. Информация об обязательных платежах на маршруте и времени их уплаты (экологический сбор, плата за багаж и т.д.) Условия страхования.
6. Контрольные тесты инструктажей об обеспечении безопасности маршрута, правилах поведения в стране пребывания, факторах риска	Наличие личных росписей туристов в журнале регистрации.
7. Информация о путешествии	Соответствие описания путешествия и информационного листа ГОСТ Р 56681-94
8. Программа путешествия	Соответствие заключенному договору.
9. Укомплектованность папки руководителя	Копия контракта: Описание маршрута и подробная программа путешествия. Должностная инструкция руководителя тургруппы. Инструкция соответствия руководителя тургруппы. Действия руководителя в чрезвычайной ситуации. Система прохождения инструктажей. Контрольные тесты инструктажей. Договор с туристом на данный маршрут.

Контрольные вопросы и задания

Задание 1

1. Студенты составляют программу работ по сертификации туристских услуг.
2. На примере конкретной туристской фирмы проводится анализ сертификационной проверки и заполняется карта.



3. По результатам анализа оформляется аттестационная анкета предприятия сферы услуг.

4. На основании проведенной работы делаются выводы об анализе сертификационной проверки.

Контрольные вопросы

1. Что такое сертификация и сертификат соответствия?
2. Из каких этапов состоит сертификация туристских услуг?
3. Как называется национальный орган по сертификации, существующий в России?
4. Для чего проводится сертификационная проверка предприятия сферы услуг?
5. Какие виды работ входят в программу по сертификации объектов?
6. В соответствии с какими федеральными законами организуется и проводится сертификация в России?
7. Каков срок действия сертификата?
8. Когда проводится инспекционный контроль?

Практическая работа № 5: Анализ затрат на качество

Цель работы

Провести классификацию затрат на качество продукции.

Практическая часть

Из нижеприведенных статей затрат студенты выделяют оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов:

1. Анализ качества на допроизводственной стадии.
2. Время работников, связанное с устранением брака.
3. Обучение персонала качественным методам работы.
4. Анализ и распространение информации.

Дополнительные операции в технологии, связанные с неуверенностью в качестве.

1. Доработка товара.
2. Испытание и приемочный контроль.
3. Коммуникации поставщиков и изготовителей.
4. Лабораторные проверки измерительных приборов и их обслуживание.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 15 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

5. Мероприятия в рамках системы качества предприятия.
6. Оборудование, используемое для управления качеством.
7. Планирование качества.
8. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.
9. Подготовка контроля производства.
10. Получение и анализ маркетинговой информации.
11. Работа с кадрами.
12. Мероприятия, проводимые предприятием для повышения качества.
13. Разработка программ и методик обучения персонала.
14. Самоконтроль, проверка работниками службы качества своей работы и технологического процесса.
15. Сертификация.
16. Организационные расходы на мероприятия по качеству.
17. Организация и внедрение систем управления качеством.
18. Подготовка методик и инструкций по обеспечению качества.
19. Подготовка программ по обеспечению качества.
20. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.
21. Потери материалов из-за их неудовлетворительного качества.
22. Устранение брака.
23. Утилизация брака.
24. Разработка требований к контролю качества компонентов и сырья, процессов, продуктов.
25. Время работников, потраченное на конференции, семинары, дни качества.
26. Рекламации потребителей.
27. Штрафы за низкое качество в рамках юридической ответственности.

Студенты заполняют табл. 2, помещая в соответствующую графу затраты на качество.

Таблица 2 - Классификация затрат на качество

№	Оценочные затраты	Предупредительные затраты	Затраты на устранение дефектов
---	-------------------	---------------------------	--------------------------------



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 16 из 30	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

1			
2			
...			
Итого			

Выводы

В выводах обосновывается выбранная номенклатура видов затрат.

Контрольные вопросы

1. Что такое оценочные затраты на качество?
2. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?
3. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?
4. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой TQM, от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество: на затраты производителя и затраты потребителя?
5. Какое определение дается всеобщему управлению качеством?

Перечень тем деловых игр

Деловая игра №1: «Антипринципы» Э. Деминга

Цель: Закрепление самостоятельно изученного материала – 14 принципов Э. Деминга.

Выполнение работы

Игра проводится на основе домашней «заготовки» – студентам необходимо изучить (не заучивая) по рекомендуемой литературе 14 принципов Э. Деминга, вникнуть в их суть.

Работа может осуществляться в парах и индивидуально. Каждая группа выбирает конкретный принцип Э. Деминга. Необходимо сформулировать по заданному варианту «антипринцип» Э. Деминга, дать ему характеристику и показать, к чему может привести организацию следование этому принципу.

14 принципов Э. Деминга:

1. Постоянство цели – улучшение продукции и обслуживания.
2. Новая философия для нового экономического периода путем познания менеджерами своих обязанностей и принятия на себя лидерства на



пути к переменам. Далее, обращаясь к менеджерам, доктор Деминг призывает:

3. Покончите с зависимостью от массового контроля в достижении качества; исключите необходимость в массовом контроле, сделав качество, неотъемлемым свойством продукции, «встроив» качество в продукцию.

4. Покончите с практикой закупок по самой дешевой цене; вместо этого следует минимизировать общие затраты и стремиться к выбору определенного поставщика для каждого продукта, необходимого в производстве.

5. Улучшайте каждый процесс для улучшения качества, повышения производительности и уменьшения затрат.

6. Введите в практику подготовку и переподготовку кадров.

7. Учредите «лидерство»; процесс руководства сотрудниками должен помогать им лучше делать свою работу; необходимо тщательно рассмотреть систему управления персоналом.

8. Изгоняйте страхи, чтобы все могли эффективно работать для предприятия.

9. Разрушайте барьеры между подразделениями; исследования, проектирование, производство и реализация должны быть объединены, чтобы предвидеть проблемы производства и эксплуатации.

10. Откажитесь от пустых лозунгов, призывов для производственного персонала, таких, как «ноль дефектов» или новые задания по производительности. Такие призывы бессмысленны, так как подавляющее большинство проблем возникает в системе и находится вне возможностей работников.

11. Устраните произвольно установленные задания и количественные нормы.

12. Дайте работникам возможность гордиться своим трудом; устраните барьеры, которые обкрадывают рабочих и руководителей, лишая их возможности гордиться своим трудом.

13. Поощряйте стремление к образованию и совершенствованию.

14. Необходима приверженность делу повышения качества и действенность высшего руководства.

Деловая игра №2: Выявление и оценка методов управления качеством в Указе Петра 1

Цель: Закрепление теоретического материала и формирование умений определять методы управления качеством и давать им оценку.



Выполнение работы

Работа может осуществляться в парах и индивидуально. Необходимо внимательно прочитать Указ Петра I и выявить, согласно изученной классификации, методы управления качеством, дать им оценку.

Указ января 11 дня о 1723 года:

«Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастыри. Понеже он, подлец, осмелился войску государеву продавать негодные пищали и фузеи. Старшину альдермалов Фрола Фукса бить кнутом и сослать в Азов. Пусть не ставит клейма на плохие ружья.

Приказано Оружейной канцелярии из Петербурга переехать в Тулу и денно и нощно блюсти исправность ружей.

Пусть дьяки и подьячие смотрят, как альдермалы клейма ставят, буде сомнение возьмет, сами проверят и осмотром и стрельбою. А два ружья каждый месяц стрелять, пока не испортятся.

Буде заминка в войске приключится при сражении по недогляду, бить оных кнутьями нещадно по оголенному месту. Хозяину 25 кнутов и пени по червонцу за одно ружье. Старшине адельману – бить до бесчувствия. Старшего дьяка отдать в унтер-офицеры. Дьяка отдать в писари. Подьячего лишить воскресной чарки сроком на один год.

Новому хозяину Ружейной фабрики Демидову повелеваю построить дьякам и подьячным избы не хуже хозяйской были, буде хуже, пусть Демидов не обижается, повелеваю живота лишить».

Перечень тестовых заданий:

1. Что является первым звеном в петле качества?
 - а) Производство
 - б) Проектирование и разработка
 - в) **Маркетинг**

2. **Качество товара (услуги) – это ...**
 - а) совокупность характеристик, которые позволяют ей выполнять
 - б) способность полностью удовлетворить ожидания потребителя
 - в) **способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям**
 - г) функции (соответствовать описанию)



3. Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...

- а) потребитель желает видеть в продукте
- б) являются неожиданными для потребителя, т.е. идут сверх запрашиваемых им характеристик**
- в) желательно добавить к новому продукту

4. ... профиль качества, — это профиль качества, включающий характеристики, которые потребитель считает само собой разумеющимися

- а) Требуемый
- б) Желаемый
- в) Базовый**

5. ... метод определения показателей качества основан на использовании информации, получаемой путем подсчета числа определенных событий и/или предметов

- а) Расчетным
- б) Органолептическим
- в) Регистрационным**

6. Стандарт ...

- а) устанавливает требования, обязательные для исполнения, а технический регламент — характеристики, использование которых является добровольным
- б) и технический регламент — это взаимозаменяемые понятия
- в) устанавливает характеристики, использование которых является добровольным, а технический регламент – требования, обязательные для исполнения**

7. ... - это таблица, в которой отмечается участие сотрудников в выполнении работ по процессу

- а) Матрица участия
- б) Схема процесса
- в) Матрица ответственности**

8. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:



- а) избавиться от нерадивых работников
- б) провести корректировку всей системы управления компанией**
- в) ужесточить контроль всех процессов в компании

9. Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является (выберите неверный тезис):

- а) обеспокоенность состоянием окружающей среды**
- б) требование клиентов
- в) перспектива роста конкурентоспособности компании

10. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)

б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности

в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении

11. Услуга – это:

а) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;

б) осязаемые действия, направленные на товар или человека;

в) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

12. Под методом или формой обслуживания следует понимать:



- а) предоставление информации клиенту
- б) определенный способ предоставления услуг заказчику**
- в) оказание услуги клиенту

13. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- а) частными
- б) смешанными
- в) государственными**

14. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным**
- б) бесплатным
- в) формальным

15. В чем заключается неосязаемость услуги:

а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения

в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

16. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- а) поиск понимания
- б) призыв к совести
- в) жалоба**

17. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества**



в) неотделимость от своего источника

18. Франчайзинг – это:

а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества

б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли

в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

19. Контактная зона – это:

а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы

б) любое место, где производится услуга

в) место, где услуга может храниться

20. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

а) потребительская (пользовательская)

б) материально-преобразовательная

в) исследовательская

21. Качество услуг тесно переплетается:

а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания

б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции

в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

22. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:



- а) **потребность**
- б) профессионализм
- в) качество

23. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:

- а) качество
- б) **услуга**
- в) специалист

24. Интеллектуальные потребности – это потребности в:

- а) пище
- б) **образовании**
- в) самовыражении

25. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) **неосвязаемость услуг**
- б) незабываемость услуг
- в) неразрывность производства и потребления услуги

26. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) это отчужденный от производителя результат труда
- б) **фактически производство совмещено с потреблением**
- в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

27. Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям:

- а) планирование услуги
- б) процесс покупки услуги
- в) **концепция обслуживания**

28. Главной задачей обеспечения качества услуги является:



- а) превышение ожиданий потребителей
- б) удовлетворение ожиданий потребителей**
- в) стандарты обслуживания

29. К основным особенностям рынка услуг не относится:

- а) значительная территориальная сегментация**
- б) локальный характер рынка
- в) синхронность оказания и получения услуги

30. «Рассеянное качество» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для:

- а) муниципальных органов власти
- б) потребителя
- в) производителя**

31. Мерами предосторожности, установленными аудиторской профессией, нормативными правовыми актами, являются, в частности:

- а) требования к образованию, профессиональной подготовке и опыту, необходимым для занятия профессиональной деятельностью;**
- б) дисциплинарный механизм, стимулирующий соблюдение правил и процедур аудиторской организации;
- в) привлечение к проверке выполненной работы аудитора, не участвовавшего в выполнении задания, не обеспечивающего уверенность, или обращение к нему для получения необходимой консультации;

32. Заключительному этапу проведения аудита не соответствуют такие документы:

- а) план аудита**
- б) аудиторский отчет
- в) аудиторское заключение

33. Внешний контроль качества аудита осуществляет:

- а) министерство финансов РФ
- б) саморегулируемые организации аудиторов по отношению к своим участникам**



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 25 из 30	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	---------------	------------------------	---------------

в) федеральное агентство по контролю за аудиторскими организациями и индивидуальными аудиторами

34. Обязательный аудит проводится:

- а) ежегодно
- б) 1 раз в 3 года
- в) 1 раз в 5 лет

35. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

- а) **Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия**
- б) Постоянных потребителей (клиентов)
- в) Нет правильного ответа

36. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

- а) 1987
- б) 1996
- в) **2000**

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Порядок проведения промежуточной аттестации

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы суммируются. Допуск к промежуточной аттестации осуществляется при наборе 60 и более рейтинговых баллов. В ином случае студент не допускается до зачета, до тех пор, пока не наберет нужную сумму баллов.

Текущая аттестация проводится в виде собеседования по вопросам к зачету.

Перечень вопросов к зачету

1. Сущность и роль качества.
2. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики.
3. Основные понятия по управлению качеством.
4. Основные понятия, связанные с услугами.
5. Подходы к управлению качеством услуг.



6. Модель «Gap».
7. Модель «SERVQUAL».
8. Модель «зона толерантности».
9. Модель «нейтральных зон».
10. Типология эффективности элементов обслуживания.
11. Метод «Модель Кано».
12. Сравнение традиционной и новой модели управления.
13. Удовлетворенность потребителей и способы конкурентной борьбы.
14. Лидерство руководства – элемент стратегии TQM и принцип системы менеджмента качества.
15. Система углубления знаний для понимания и практического применения TQM. Качества руководителя.
16. Акцент на потребителя – важнейший элемент стратегии TQM.
17. Новая концепция управления человеческими ресурсами.
18. Системный подход – элемент стратегии TQM и принцип системы менеджмента качества.
19. Процессный подход – элемент стратегии TQM.
20. Непрерывное (постоянное) улучшение – элемент стратегии TQM.
21. Вовлеченность всех работников – элемент стратегии TQM.
22. Базирование решений на фактах – элемент стратегии TQM.
23. Взаимовыгодные отношения с поставщиком – элемент стратегии TQM.
24. Использование основных инструментов качества для повышения качества услуг.
25. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством.
26. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы услуг.
27. Сущность системы менеджмента качества.
28. Документация системы менеджмента качества.
29. Процессный подход.
30. Особенности управления качеством процесса предоставления услуги.
31. Эффект от внедрения систем менеджмента качества.
32. Философия стандартов ISO серии 9000.
33. Обеспечение качества путем внедрения стандартов ISO серии



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 27 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

9000.

34. Краткая характеристика международных стандартов ISO серии 9000:2015.

35. Внедрение и поддержание системы менеджмента качества на соответствие стандарта ISO 9001:2015.

4.2 Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

4.2.1. Критерии оценивания доклада

Доклад – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно–практической, учебно-исследовательской или научной темы.

При оценке доклада использована любая совокупность из следующих критериев:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Если доклад сводится к краткому сообщению (10 минут), может сопровождаться презентацией (10-15 слайдов) и не может дать полного представления о проведенной работе, то необходимо оценивать ответы на вопросы и, если есть, отчет/пояснительную записку.

Критерии оценки для очной формы обучения:

- 5 баллов, если задание выполнено полностью;



-4 баллов, если задание выполнено с незначительными погрешностями;

-3 балла, если задание выполнено с погрешностями;

-2 балла, если обнаружено знание и понимание большей части задания;

-1 балл, если задание выполнено не полностью;

-0 баллов, если задание не выполнено.

4.2.2. Критерии оценивания собеседования

Собеседование - средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Критерии оценки собеседования для очной формы обучения:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;

- продемонстрирована способность синтезировать новую информацию;

- сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;

- установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности.

- 2 балл, если задание выполнено полностью

- 1 балл, если задание выполнено с незначительными погрешностями

- 0 баллов, если обнаруживает знание и понимание большей части задания.

4.2.3. Критерии оценивания практической работы

Практическая работа – это средство проверки умений, знаний и навыков, которое представляет собой письменное задание, выполняемое в течение заданного времени.

Критерии оценки (в баллах):

- соответствие предполагаемым ответам;

- правильное использование алгоритма выполнения действий (методики проведения измерений);

- логика рассуждений сопоставления полученных результатов;

- умение делать выводы.



- 5 баллов, если был дан полное, развернутое выполнение задания;
- 1-4 балла, от степени выполнения задания;
- 0 баллов выставляется студенту, если студент не смог выполнить задание.

4.2.4. Критерии оценивания деловой игры

Деловая игра - совместная деятельность группы обучающихся под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Критерии оценки для деловой игры. (в баллах):

- 5 баллов, если был дан полное, развернутое выполнение задания;
- 1-4 балла, от степени выполнения задания;
- 0 баллов выставляется студенту, если студент не смог выполнить задание.

4.2.5. Критерии оценивания теста

Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Один тестовый вопрос.

- 1 балл выставляется студенту, если ответ правильный;
- 0 баллов выставляется студенту, если ответ неправильный.

4.3 Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Критерии оценки:

Оценка «Зачтено» ставится в том случае, когда студент обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Кафедра экономики отраслей и рынков

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»
по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 30 из 30

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Оценка «Не зачтено» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности и ошибки в использовании научной терминологии.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Компетенция сформирована в том случае, когда студент обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

2. Компетенция не сформирована в том случае, когда при ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности и ошибки в использовании научной терминологии.