

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социальных технологий и управления
Кафедра Менеджмента и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет социальных
технологий и управления

Лига Марина Борисовна

«_____» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.25 Система менеджмента качества органов власти
на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 38.03.04 - Государственное и муниципальное
управление

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«_____» _____ 20____ г. №_____

Профиль – Государственное и муниципальное управление (для набора 2023)
Форма обучения: Очно-заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

формирование знаний, умений и навыков у студентов в области внедрения системы менеджмента качества в органы исполнительной власти через оптимизацию процессов использования ресурсов и повышение «прозрачности» системы формирования и принятия решений.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение основополагающих понятий управления качеством;
- ознакомление с особенностями эволюции концепций управления качеством и основными моделями управления качеством в российской и зарубежной практике;
- овладение методами разработки, внедрения, сертификации и совершенствования систем менеджмента качества;
- освоение процесса документирования системы менеджмента качества и проведения анализа документации на соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9000;
- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования систем качества и их совершенствованию.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

В соответствии федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» дисциплина «Система менеджмента качества органов власти» относится к вариативной части и логически взаимосвязана с такими модулями как «Менеджмент», «Теория организации», «Эволюция экономической и управленческой жизни» и другими дисциплинами учебного плана.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Виды занятий	Семестр 6	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	32	32
Лекционные (ЛК)	16	16
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	16	16
Лабораторные (ЛР)	0	0

Самостоятельная работа студентов (СРС)	76	76
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-3	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Знать: типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.
УК-3	УК-3.2. Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, соблюдая нормы и установленные правила командной работы.	Уметь: определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, соблюдая нормы и установленные правила командной работы.
УК-3	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	Владеть: навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.
УК-6	УК-6.1. Знает основные	Знать: основные инструменты и

	инструменты и методы тайм-менеджмента при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.	методы тайм-менеджмента при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
УК-6	УК-6.2. Умеет определять приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.	Уметь: определять приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.
УК-6	УК-6.3. Владеет навыками оценки рынка труда для выстраивания траектории собственного профессионального роста.	Владеть: навыками оценки рынка труда для выстраивания траектории собственного профессионального роста.
ПК-5	ПК-5.1. Знает теоретические и правовые основы, методы и методики составления прогнозов и планов, программ, проектов, их обоснования с учетом сферы, области применения, поставленных задач, сроков, ограничений; специфику организационных систем и технологий, критерии и условия эффективной деятельности органов власти и организаций, осуществляющих социальные, управленческие или иные общественно полезные функции.	Знать: теоретические и правовые основы, методы и методики составления прогнозов и планов, программ, проектов, их обоснования с учетом сферы, области применения, поставленных задач, сроков, ограничений; специфику организационных систем и технологий, критерии и условия эффективной деятельности органов власти и организаций, осуществляющих социальные, управленческие или иные общественно полезные функции.
ПК-5	ПК-5.2. Умеет, используя релевантную информацию, составлять проекты планов, программ, проектов, проводить их согласование; обосновывать выбор и эффективность технологий, приемов по обеспечению оказания государственных и муниципальных услуг соответствующего качества, по	Уметь: используя релевантную информацию, составлять проекты планов, программ, проектов, проводить их согласование; обосновывать выбор и эффективность технологий, приемов по обеспечению оказания государственных муниципальных услуг соответствующего качества, по реализации государственных/муниципальных

	реализации государственных/муниципальных функций и полномочий, для осуществления социальных, управленческих или иных общественно полезных функций.	функций и полномочий, для осуществления социальных, управленческих или иных общественно полезных функций.
ПК-5	ПК-5.3. Владеет технологиями, приемами, инструментами по обеспечению оказания государственных и муниципальных услуг. Осуществляет сбор, обработку, анализ информации, ведет необходимые регистры, составляет отчетность, Обеспечивает соответствующий уровень качества предоставления государственных и муниципальных услуг, эффективность реализации государственных/муниципальных функций и полномочий	Владеть: технологиями, приемами, инструментами по обеспечению оказания государственных и муниципальных услуг. Осуществляет сбор, обработку, анализ информации, ведет необходимые регистры, составляет отчетность, Обеспечивает соответствующий уровень качества предоставления государственных и муниципальных услуг, эффективность реализации государственных/муниципальных функций и полномочий.
ПК-6		

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Качество как объект управления	Понятие качества. Основные термины и определения. Качество как объект управления	10	2	2	0	6

	1.2	Показатели качества и их оценка	Признак, свойство и показатель качества продукции Классификация и номенклатура показателей качества;	14	2	2	0	10
	1.3	Ответственность руководства	Руководство по качеству Кадровая политика. Планирование.	14	2	2	0	10
	1.4	Менеджмент ресурсов	Финансовые ресурсы в органах власти. Взаимодействие органов власти с потребителями и заинтересованными сторонами.	14	2	2	0	10
	1.5	Процессы жизненного цикла продукции	Проектирование и разработка продукции и/или услуги. Системный подход к менеджменту	14	2	2	0	10
	1.6	Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг	Правовое обеспечение качества. Закон РФ «О техническом регулировании». Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации	14	2	2	0	10
	1.7	Сертификация	Органы сертификации в России. Лицензирование в управлении качеством.	14	2	2	0	10
	1.8	Статистические методы управления качеством продукции	Методы обеспечения качества. Инструменты проектирования качества.	14	3	3	0	8
Итого				108	17	17	0	74

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

1	1.1	Понятие качества. Основные термины и определения .	Термины и определения; философия качества; аспекты управления качеством; концепции предпринимательства и качества; системный и процессный подходы к управлению качеством; зарубежный и отечественный опыт внесистемного и системного решения проблемы управления качеством; основные этапы развития управления качеством. Область применения и общие положения национального стандарта Российской Федерации «Системы менеджмента качества органов власти». Требования к системе менеджмента качества. Базовые ценности органа власти.	2
	1.1	Качество как объект управления.	Управление качеством, обеспечение качества, общее руководство качеством, всеобщее руководство качеством, функции управления качеством.	2
	1.1	Показатели качества и их оценка.	Понятия: признак, свойство и показатель качества продукции, взаимосвязь этих понятий; классификация и номенклатура показателей качества; показатели безопасности, назначения, надежности, транспортабельности, эргономичности и эстетичности, технологичности и потребления ресурсов и др.	2
	1.2	Признак, свойство и показатель качества продукции Классификация и номенклатура показателей качества;	Понятия: признак, свойство и показатель качества продукции, взаимосвязь этих понятий; классификация и номенклатура показателей качества; показатели безопасности, назначения, надежности, транспортабельности, эргономичности и эстетичности, технологичности и потребления ресурсов и др.	2
	1.3	Руководство по качеству Кадровая политика.	Руководство по качеству. Управление записями. Требования к руководству органа власти в системе менеджмента качества. Политики органа власти.	2

		Планирование	<p>Политика в области качества. Кадровая политика. Планирование. Ответственность, полномочия и обмен информацией. Внутренний обмен информацией. Рейтинговые оценки органа власти. Компетентность, подготовка и осведомленность.</p>	
	1.4	Финансовые ресурсы в органах власти. Взаимодействие органов власти с потребителями и заинтересованными сторонами.	Финансовые ресурсы в органах власти. Взаимодействие органов власти с потребителями и заинтересованными сторонами.	2
	1.5	Проектирование и разработка продукции и/или услуги. Системный подход к менеджменту	Проектирование и разработка продукции и/или услуги. Процесс закупок. Предоставление продукции и/или услуги. Внутренние аудиты и самооценка. Лидерство руководителя. Системный подход к менеджменту. Взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами. Этичность поведения.	2
	1.6	Правовое обеспечение качества. Закон РФ «О техническом регулировании». Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации	<p>Правовое обеспечение качества. Закон РФ «О техническом регулировании» – область применения и основное содержание. Структура требований к продукции и услугам согласно закону «О техническом регулировании». Технические регламенты: их сущность и цель. Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации. Закон РФ «О защите прав потребителей»: сущность цели и структура закона. Закон РФ «О единстве измерений»: сущность цели и структура закона.</p>	2
	1.7	Органы сертификации в России. Лица	Понятие, цель, основные виды сертификации. Органы сертификации в России. Порядок, правила и	2

		ензирование в управлении качеством.	способы (схемы) проведения сертификации. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации	
	1.8	Методы обеспечения качества. Инструменты проектирования качества.	Методы обеспечения качества. Простейшие методы обеспечения качества. Методы сбора и обработки информации. Диаграмма Парето, диаграмма причинно-следственных связей Исикавы, диаграмма разброса, стратификация – построение, сфера применения. Гистограммы – использование, построение, простейшие приемы расчета количественных характеристик. Карты Шухарта – их виды, построение, использование Статистическое регулирование технологических процессов. Инструменты проектирования качества. Функционально-стоимостной анализ, функционально-физический анализ, анализ видов и последствий отказов – их суть и использование. Метод развертывание функции качества – сущность метода, его цель, построение «дома качества», использование полученной информации.	3

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятие качества. Основные термины и определения.	Становление научных основ управления качеством. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством. Формирование и развитие американской школы управления качеством. Основные положения японской школы управления качеством. Область применения и общие положения национального стандарта Российской Федерации «Системы менеджмента качества органов власти». Требования к	2

			системе менеджмента качества. Базовые ценности органа власти.	
	1.1	Качество как объект управления.	Формы и методы управления качеством. Развитие форм и методов управления качеством за рубежом. Развитие отечественных систем управления качеством.	2
	1.1	Показатели качества и их оценка.	Требования к качеству продукции. Обязательные требования. Добровольные требования. Требования потребителей.	2
	1.2	Признак, свойство и показатель качества продукции Классификация и номенклатура показателей качества;	Требования к качеству продукции. Обязательные требования. Добровольные требования. Требования потребителей	2
	1.3	Руководство по качеству Кадровая политика. Планирование	Требования к руководству органа власти в системе менеджмента качества. Политики органа власти. Политика в области качества. Кадровая политика. Планирование. Ответственность, полномочия и обмен информацией. Внутренний обмен информацией. Рейтинговые оценки органа власти.	2
	1.4	Финансовые ресурсы в органах власти. Взаимодействие органов власти с потребителями и заинтересованными сторонами.	Финансовые ресурсы в органах власти. Взаимодействие органов власти с потребителями и заинтересованными сторонами.	2
	1.5	Проектирование и разработка продукции	Проектирование и разработка продукции и/или услуги. Процесс закупок. Предоставление продукции и/или услуги. Внутренние аудиты и	2

		и/или услуги. Системный подход к менеджменту	самооценка. Лидерство руководителя. Системный подход к менеджменту. Взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами. Этичность поведения.	
	1.6	Правовое обеспечение качества. Закон РФ «О техническом регулировании». Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации	Правовое обеспечение качества. Закон РФ «О техническом регулировании». Технические регламенты: их сущность и цель. Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации. Закон РФ «О защите прав потребителей»: сущность цели и структура закона. Закон РФ «О единстве измерений»: сущность цели и структура закона.	2
	1.7	Органы сертификации в России. Лицензирование в управлении качеством.	Органы сертификации в России. Лицензирование в управлении качеством.	2
	1.8	Методы обеспечения качества. Инструменты проектирования качества.	Методы обеспечения качества. Диаграмма Парето, диаграмма причинно-следственных связей Исикавы, диаграмма разброса, стратификация – построение, сфера применения. Гистограммы – использование, построение, простейшие приемы расчета количественных характеристик. Карты Шухарта – их виды, построение, использование. Функционально-стоимостной анализ, функционально-физический анализ, анализ видов и последствий. Построение «дома качества», использование полученной информации.	3

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Понятие качества. Основные термины и определения.	составление конспекта, составление глоссария	6
	1.1	Качество как объект управления.	составление и заполнение обобщающей таблицы по изученному материалу	8
	1.1	Показатели качества и их оценка.	анализ нормативных документов; подготовка к собеседованию	8
	1.2	Показатели качества и их оценка	анализ нормативных документов; практическое задание	10
	1.3	Ответственность руководства	анализ нормативных документов	10
	1.4	Менеджмент ресурсов	решение ситуационных задач	10
	1.5	Процессы жизненного цикла продукции	решение ситуационных задач	10
	1.6	Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг	анализ нормативных документов	10
	1.7	Сертификация	тестирование	10
	1.8	Статистические методы управления качеством продукции	презентации	8

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1. Воронцова А.Н. Управление контролем в системе менеджмента качества: учебник / А.Н. Воронцова, Ю.Н. Полянчиков, А.Г. Схиртладзе. - 2-е изд., перераб. и доп. - Старый Оскол: ТНТ, 2011. - 300 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1. Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества : учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др. - Тамбов : ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661>

2. 2. Управление качеством : учебник / ред. С.Д. Ильенковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>

3. 3. Тепман, Л.Н. Управление качеством: учеб. пособие / Л.Н. Тепман ; под ред. В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1. Шинкаренко Олег Николаевич. Управление персоналом организации при внедрении стандартов серии ISO 9000:2000 / Шинкаренко Олег Николаевич. - Москва: Дело и Сервис, 2007. - 368 с.

2. 2. Герасимов Б.И. Управление качеством: учеб. пособие / Б.И.Герасимов, Н.В. Злобина, С.П.Спиридонов. - 2-е изд., стер. - Москва: Кнорус, 2007. - 272 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1. Эванс, Д. Управление качеством : учебное пособие / Д. Эванс. - Москва : ЮнитиДана, 2015. - 671 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700> (03.07.2018).

2. 2. Применение простых статистических методов контроля и управления качеством: Практикум по дисциплине «Квалиметрия и управление качеством» : практикум / сост. И.А. Ленивкина. - Новосибирск : Новосибирский государственный аграрный университет, 2012. - 73 с. . Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=230491>

3. 3. Астафеев, В.Д. Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов / В.Д. Астафеев. - Москва: Лаборатория книги, 2012. - 109 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142539>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
----------	--------

Специализированный образовательный портал «Инновации в образовании»	http://sinncom.ru/content/reforma/index1.htm
---	---

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закреплённой расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При домашней подготовке к занятиям по каждой теме студенты должны проработать конспекты лекций, литературные источники, выбрать дополнительную литературу по своему усмотрению, подготовить ответы на вопросы, решить задачи и т.д. Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, должна соответствовать более глубокому усвоению изучаемого материала, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать их на умение применять теоретические знания на практике. В процессе этой деятельности решаются следующие задачи: - научить работать с учебной литературой; - формировать у них соответствующие знания, умения и навыки - стимулировать профессиональный рост студентов, воспитывать творческую активность и инициативу. Самостоятельная работа студентов предполагает: - подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, ответы на вопросы, решение задач и т.д.); - подготовку к итоговой аттестации. Учебный процесс сопровождается использованием компьютерных обучающих программ, контрольных заданий и тестов, деловых инновационных игр, пакетов прикладных программ. Для активизации творческих способностей студентов предусмотрены выступления с докладами по

актуальным проблемам дисциплины. Подготовка доклада требует от студента большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы. Она включает несколько этапов и предусматривает длительную, систематическую работу студентов и помощь педагогов по мере необходимости: - составляется план доклада путем обобщения и логического построения материала доклада; - подбираются основные источники информации; - систематизируются полученные сведения путем изучения наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, возможно, дает сам преподаватель; - делаются выводы и обобщения в результате анализа изученного материала, выделения наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений разных ученых и требования нормативных документов. К докладу по укрупненной теме могут привлекаться несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления. Обычно в качестве тем для докладов преподавателем предлагается тот материал учебного курса, который не освещается в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Поэтому доклады, сделанные студентами на семинарских занятиях, с одной стороны, позволяют дополнить лекционный материал, а с другой – дают преподавателю возможность оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Разработчик/группа разработчиков:
Светлана Александровна Щеглова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20__ г.