

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»**

УТВЕРЖДАЮ

**И.о. ректора Санкт-Петербургского
университета технологий
управления и экономики**

С.В. Авдашкевич

29 декабря 2021 г.



**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ**

Программа вступительного испытания по Управлению качеством для поступающих на программы бакалавриата на базе среднего профессионального образования разработана в соответствии с Правилами приёма на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам магистратуры в частное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики» (далее - Университет), в том числе в филиалы Университета, на 2022/2023 учебный год, на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по родственным специальностям

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры Сервиса и туризма
«30» сентября 2021 г., протокол № 2
Директор ИГСН О.Н. Уткина

ОДОБРЕНО

методическим советом института гуманитарных и социальных наук
«12» октября 2021 г., протокол № 2
Председатель методического совета ИГСН Е.В. Торгунакова

1. Общие положения

Абитуриент при сдаче вступительного испытания по Управлению качеством должен:

Знать: основные положения систем менеджмента качества и требования к ним; методы и нормативную документацию по управлению качеством продукции, состав программного обеспечения по проблемам автоматизации управления качеством; основные методы оценки качества и надёжности услуг информационных технологий.

Уметь: оформлять документацию по управлению качеством услуг.

2. Содержание программы

Тема 1. Сущность качества и управление им

Введение. Предмет и задачи дисциплины. Определение, сущность, природа, материальная основа и содержание качества. Становление современной философии качества и эволюция управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством.

Тема 2. Качество и конкурентоспособность продукции и услуг

Актуальность качества в рыночных условиях. Понятие конкуренции. Уровень конкурентоспособности. Качество и удовлетворённость потребителя. Система менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ISO 9000. Метрология, стандартизация, сертификация как основа управления качеством.

Тема 3. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством

Тема 4. Современные методы и инструменты менеджмента качества

Основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством. Современные системы менеджмента качества. Общий порядок разработки и внедрения СМК. Методологические основы разработки и внедрения СМК. Общие понятия о структуре документов СМК. Экономика качества. Качество, прогресс и совершенствование деятельности организации.

Тема 5. Современные проблемы управления качеством и роль маркетинговой деятельности в системе управления качеством

Проблемы управления качеством в организации. Роль маркетинговой деятельности в системе управления качеством. Качество, прогресс и совершенствование деятельности организаций. Анализ показателей качества продукции и услуг.

Тема 6. Методы оценки качества и надёжности продукции информационных технологий

Классификация и номенклатура показателей качества. Номенклатура показателей качества. Показатели качества продукции и услуг. Сертификация и обеспечение качества услуг.

3. Рекомендуемая литература

1. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 475 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-6222-2

2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10557-5

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 172 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10556-8.

4. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко [и др.]; под редакцией

Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 323 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11511-6

5. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14893-0.

6. Горленко, О. А. Статистические методы в управлении качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць ; под редакцией О. А. Горленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 306 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13780-4.

7. Семенова, Л. М. Управление персоналом. Имиджбилдинг на рынке труда : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. М. Семенова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14393-5.

8. Суворова, Г. М. Адаптивные информационные и коммуникационные технологии в управлении средой обитания : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15192-3.

9. Роик, В. Д. Социальная защита отдельных категорий граждан. Качество жизни пожилого населения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Д. Роик. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 400 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09550-0.

10. Завертаная, Е. И. Управление качеством в области охраны труда и предупреждения профессиональных заболеваний : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Завертаная. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 307 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9502-2.

4. Критерии оценки вступительного испытания по Управлению качеством

Для объективной оценки знаний поступающих на вступительном испытании по Управлению качеством, проводимом в форме тестирования (письменно), оценивание осуществляется по 100 (стобальной) шкале:

Вступительное испытание Управлению качеством состоит из 10 заданий в тестовой форме.

Задания теста оцениваются с различным присвоением оценочного балла.

Баллы, полученные за выполненные задания, суммируются.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания устанавливается на уровне 40 баллов.

Критерии и шкала оценивания:

№ задания	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Количество баллов	4	5	5	6	8	10	12	15	15	20

5. Примерный вариант вступительного испытания по Управлению качеством для поступающих

1. Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом в сфере технического регулирования и метрология является:

А) Госстандарт;

В) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;

С) Федеральный комитет по управлению государственным имуществом.

D) Ростуризм.

2. Работу по стандартизации в сфере услуг при Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии ведут:

- A) Территориальные органы агентства;
- B) Технические комитеты по отдельным видам услуг;
- C) Подведомственные организации агентства.
- D) все вышеперечисленное.

3. Основными методами оценки и проверки качества нематериальных услуг являются:

- A) Социологические и экспертные методы;
- B) Расчетно-аналитические методы;
- C) Инструментальные методы;
- D) Экономические методы.

4. Правовой основой стандартизации и сертификации в РФ является:

- A) ФЗ «О стандартизации»;
- B) ФЗ «О сертификации продукции и услуг»;
- C) ФЗ «О техническом регулировании».
- D) все вышеперечисленное.

5. Технический регламент – это:

- A) Документ, принятый международным договором РФ;
- B) Документ, принятый органом исполнительной власти субъекта РФ;
- C) Документ, принятый на основании норм национального стандарта РФ.
- D) все вышеперечисленное.

6. Технические регламенты содержат:

- A) Потребительские характеристики продукции и требования по пожарной безопасности и производственной санитарии;
- B) Требования, обеспечивающие минимально необходимую безопасность продукции;
- C) Требования, установленные в соответствующих национальных стандартах РФ.
- D) Требования, на основе СНИП.

7. Каким целям служат требования безопасности, предъявляемые к продукции:

- A) Предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей и охрана окружающей среды;
- B) Подтверждение соответствия потребительским характеристикам продукции услуг, изложенным в технических документах, по которым эта продукция выпускается;
- C) Достижение норм, закрепленных в стандартах.
- D) все вышеперечисленное.

8. Требования к качеству продукции услуг – это:

- A) Это добровольные для исполнения требования;
- B) Это обязательные для исполнения требования;
- C) Это рекомендательные для исполнения требования.
- D) все вышеперечисленное.

9. Результатами государственного надзора за соблюдением требований технических регламентов являются:

- A) Обеспечение безопасности продукции, работы, услуги, пресечение и профилактика административных правонарушений;
- B) Улучшение качества продукции, работ, услуг, метрологического обеспечения;
- C) Привлечение туристской фирмы к административной ответственности.
- D) Улучшение качества жизни.

10. Системные международные стандарты по основам управления качеством продукции – это:

- A) Стандарты ИСО серии 9000;
- B) Стандарты ИСО серии 14000;
- C) Стандарты ИСО серии 11000.
- D) Стандарты ИСО серии 9001.