Приложение № 31 к приказу
№ 36/09 от «28» февраля 2025 г.

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

**Ректор СПбУТУиЭ**
**_____ О.Г. Смешко**
**«28» февраля 2025 г.**

# ПРОГРАММА
# ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
# ПО УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ

**Санкт-Петербург**
**2025**

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 2025/2026 учебный год, на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

**ОБСУЖДЕНО**
на заседании кафедры Туризма и гостеприимства
«14» января 2025 г., протокол № 5
Зав. Кафедры Филиппова И.Г.

**ОДОБРЕНО**
методическим советом Института креативных индустрий и гостеприимства
«17» января 2025 г., протокол № 6
Председатель методического совета Института креативных индустрий и гостеприимства
Сланов В.П.

## 1. Общие положения

Абитуриент при сдаче вступительного испытания должен продемонстрировать знание основных теоретических вопросов Управления качеством и умение применять их для решения конкретных задач по данной дисциплине.

При ответах на вопросы теста экзаменующийся 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. Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности**

Сущность качества и управления им, основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством. Управление качеством продукции (УКП): понятия, цели и задачи, политика в области качества. Объекты, субъекты, принципы и функции УКП. Средства УКП – нормативные документы. Модели для обеспечения качества, элементы системы качества. Семь основных инструментов управления качеством. Качество. Надежность. Конкурентоспособность. Сферы приложения методов управления качеством. Основные методы управления качеством.

**Тема 2. Опыт управления качеством в зарубежных странах и в России**

Опыт управления качеством в США. Опыт управления качеством в Японии. Опыт управления качеством в Германии. Опыт управления качеством во Франции. Общеевропейский опыт управления качеством. Система качества в России.

**Тема 3. Международные стандарты ИСО 9001:2000. Системы менеджмента качества. Требования.**

Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). Международные стандарты ИСО 9000: их назначение, объекты, структура. Роль и развитие стандартов ИСО серии 9000. принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9000. требования к системе менеджмента качества стандарта ИСО 9000.

**Тема 4. Разработка, внедрение, обеспечение функционирования системы качества в организации**

Общее руководство качеством продукции. Этапы жизненного цикла продукции. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация.

**Тема 5. Документирование системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества**

Общие требования к документации системы менеджмента качества (СМК). Принципы создания документации СМК и управления ею. Разработка документов

«Миссия, видение и стратегический план развития», «Политика в области качества», «Цели в области качества». Разработка Руководства по качеству. Описание процессов СМК организации. Особенности внедрение и совершенствования системы менеджмента качества. Виды и формы аудита системы менеджмента качества

**Тема 6. Сертификация продукции и систем качества**

Сертификация систем качества. Сущность и содержание сертификации. Российские системы сертификации. Практика сертификации в России и за рубежом. Сертификация систем менеджмента качества. Проверка эффективности системы менеджмента качества.

## 3. Рекомендуемая литература

***Основная литература:***


1. Управление качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11826-1
2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для среднего профессионального образования / С. Г. Васин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16793-1
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, 2025. — 172 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10556-8
4. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17590-5


***Дополнительная литература:***


1. Управление качеством. Практический курс : учебник для среднего профессионального образования / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17418-2.
2. 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, 2025. — 306 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13780-4.
3. Семенова, Л. М. Управление персоналом. Имиджбилдинг на рынке труда : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. М. Семенова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 243 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14393-5


## 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 (стобалльной) 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 27 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. В чём заключается системный подход к менеджменту?**

А) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
Б) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
В) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.

**2. Цель создания системы менеджмента:**

А) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
Б) объединение задач между структурными подразделениями компании;
В) реализация политики организации в сфере качества.

**3. Основным итогом государственного надзора за соблюдением требований технических регламентов являются:**

А) Совершенствование качества продукции, работ, услуг, метрологического обеспечения;
В); Обеспечение безопасности продукции, работы, услуги, пресечение и профилактика административных правонарушений
С) Привлечение туристской фирмы к административной ответственности.
D) Повышение качества жизни.

**4. Что называют деревом процессов?**

А) отображение процессов в виде графического дерева;
Б) линейную структуру взаимосвязанных процессов;
В) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.

**5. Органы, ведущие деятельность по стандартизации в сфере услуг:**

А) Технические комитеты по отдельным видам услуг;
В) Подведомственные организации агентства
С) Территориальные органы агентства;
D) все вышеперечисленное.

**6. Методами оценки и проверки качества нематериальных услуг являются:**

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

**7. Определением технического регламента является:**
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.

**8. Основными элементами технических регламентов являются:**
A) Требования, установленные в соответствующих национальных стандартах РФ
B) Требования, обеспечивающие минимально необходимую безопасность продукции;
C) Потребительские характеристики продукции и требования по пожарной безопасности и производственной санитарии;
D) Требования, на основе СНиП.

**9. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:**
А) ИСО 9006:2000;
Б) ИСО 9005:2000;
В) ИСО 9000:2000.

**10. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?**
А) Совет директоров;
Б) руководители организации;
В) наёмный квалифицированный менеджмент.