

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Наумова Наталия Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41  
Уникальный программный ключ:  
6b5279da4e034bffa679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»  
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет  
Кафедра проектного и функционального менеджмента

Согласовано  
деканом факультета  
«21 » июня 2023 г.

/Фонина Т.Б./

**Рабочая программа дисциплины**

Системы менеджмента качества образовательных систем и организаций

**Направление подготовки**  
44.04.01 Педагогическое образование

**Программа подготовки:**  
Менеджмент образовательных систем

**Квалификация**  
Магистр

**Форма обучения**  
Очная

Согласовано учебно-методической комиссией  
экономического факультета

Протокол «20» июня 2023 г. № 11

Председатель УМКом \_\_\_\_\_  
/ О.В. Сюзева /

Рекомендовано кафедрой проектного и  
функционального менеджмента

Протокол от «15» июня 2023 г. № 13

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
/ Т.И. Власова /

Мытищи  
2023

Автор-составитель:

Цветкова Виктория Евгеньевна кандидат педагогических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Системы менеджмента качества образовательных систем и организаций» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, утверждено приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 22.02. 2018 г. № 126

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Планируемые результаты обучения .....                                                           | 4  |
| 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                     | 4  |
| 3. Объем и содержание дисциплины .....                                                             | 5  |
| 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы<br>обучающихся.....                      | 7  |
| 5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по<br>дисциплине ..... | 9  |
| 6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины .....                                    | 18 |
| 7. Методические указания по освоению дисциплины .....                                              | 19 |
| 8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по<br>дисциплине .....    | 19 |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....                                            | 19 |

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

### 1.1 Цель и задачи дисциплины

**Цели** освоения дисциплины «Системы менеджмента качества образовательных систем и организаций»:

- освоение теоретических и практических основ управления качеством образовательных систем и организаций;
- формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции менеджмента образовательной организации.

**Задачи** дисциплины:

- дать студентам теоретические основы управления качеством образовательных систем;
- обучить применению механизмов управления качеством процессов и услуг, позволяющим проводить комплексную оценку процессов в образовательных организациях.

### 1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

ДПК-1.Способен осуществлять планирование, организацию, анализ и контроль деятельности образовательной организации по функциональным областям и направлениям деятельности

ДПК-3. Способен разрабатывать и управлять программами стратегического развития общеобразовательных организаций

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной.

Дисциплина опирается на знания, полученные при изучении дисциплин: Основы менеджмента, Методы и модели управления образовательными системами и организациями, Управление инновационными проектами в образовании, Экономика образовательной организации, Стратегическое управление общеобразовательными системами и организациями, Организация производства платных услуг в сфере образования и др.

Освоение дисциплины может быть полезно для самосовершенствования в профессиональной деятельности и последующего изучения таких дисциплин как «Управление заинтересованными сторонами в сфере образования и социальным партнерством»; «Развитие систем образования в России и за рубежом». Ее изучение обеспечивает обязательный уровень знаний для профессиональной деятельности специалистов занятых управлением образовательными системами и организациями.

## 3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1 Объем дисциплины

| Показатель объема дисциплины         | Форма обучения |
|--------------------------------------|----------------|
|                                      | Очная          |
| Объем дисциплины в зачетных единицах | 3              |
| Объем дисциплины в часах             | 108            |

|                                             |       |
|---------------------------------------------|-------|
| Контактная работа                           | 20, 2 |
| Лекции                                      | 8     |
| Практические занятия                        | 12    |
| Контактные часы на промежуточную аттестацию | 0,2   |
| Зачет                                       | 0,2   |
| Самостоятельная работа                      | 80    |
| Контроль                                    | 7,8   |

Форма промежуточной аттестации – зачет в 4 семестре

### 3.2.Содержание дисциплины

| Наименование разделов (тем)<br>Дисциплины с кратким содержанием                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Кол-во часов |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Лекции       | Практические занятия |
| <b>Тема 1. Сущность, содержание и роль качества в образовании.</b><br>Концепция качества образования. Основные параметры качества образования. Качество как экономическая категория и объект управления. Основные понятия. Управление качеством как фактор успеха образовательной организации в конкурентной борьбе.                                                                             | 2            | 2                    |
| <b>Тема 2. Основные этапы развития систем менеджмента качества образовательных систем и организаций</b><br>Эволюция подходов к управлению качеством образовательных систем и организаций. Тотальное (всеобщее) управление качеством (TQC). Тотальный менеджмент качества (TQM). Российский опыт управления качеством образовательных систем и организаций.                                       | 1            | 2                    |
| <b>Тема 3. Методологические положения управления качеством образовательных систем и организаций</b><br>Общие и общесистемные принципы управления качеством. Специальные принципы управления качеством. Особенности системного и процессного подходов к управлению качеством. Планирование процесса управления качеством. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. | 1            | 1                    |
| <b>Тема 4. Основные методы управления качеством образовательных систем и организаций</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1            | 1                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Классификация методов управления качеством.<br>Экспертные методы управления качеством.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |           |
| <b>Тема 5. Педагогическая квалиметрия и её роль в управлении качеством</b><br>Основные положения квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством образовательных систем и организаций. Классификация и номенклатура показателей качества образовательных систем и организаций. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством. Методы оценки уровня качества. Оценка систем управления качеством.                                                                                                                                                                  | 1        | 1         |
| <b>Тема 6. Технологии проведения процедур оценки качества образовательных систем и организаций</b><br>Понятие экспертно-оценочные технологии в управлении качеством образовательного процесса, их суть.<br>Виды экспертно-оценочных технологий, особенности реализации.<br>Опыт проведения процедур оценки качества образовательных систем и организаций в странах западной Европы, в странах Азии и Америки.<br>Рекомендации по применению международного опыта проведения внешней оценки качества образования.<br>Аудит качества образовательных систем и организаций, виды аудита. | 1        | 2         |
| <b>Тема 7. Разработка, внедрение и оценка эффективности системы менеджмента качества образовательных систем и организаций</b><br>Этапы разработки и внедрения системы управления качеством. Документация системы управления качеством и методические основы их разработки. Процедуры управления процессами. Преодоление сопротивления изменениям при создании системы управления качеством в образовательной организации. Система эффективности управления образовательными организациями.                                                                                            | 1        | 2         |
| <b>Итого:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>8</b> | <b>12</b> |

#### 4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

| Темы для самостоятельного изучения | Исучаемые вопросы | Количество часов | Формы самостоятельной работы | Методическое обеспечение | Формы отчетности |
|------------------------------------|-------------------|------------------|------------------------------|--------------------------|------------------|
|                                    |                   |                  |                              |                          |                  |

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                                                                                         |                                            |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|
| Тема 1. Основные этапы развития систем менеджмента качества образовательных систем и организаций | Эволюция подходов к управлению качеством. Вклад ведущих специалистов менеджмента в создание и развитие концепции управления качеством (Эдвард У. Деминг, Джозеф М. Джуран, Каори Ишикава, Арманд В. Фейгенбаум, Филип Б. Кросби). | 16 | Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы.                                                                | Учебно-методическое обеспечение дисциплины | Опрос |
| Тема 2. Анализ системы менеджмента качества образовательных систем и организаций                 | Анализ стандартов серии ИСО 9000                                                                                                                                                                                                  | 16 | Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; подбор материала для тезисов докладов | Учебно-методическое обеспечение дисциплины | Опрос |
| Тема 3. Педагогическая квалиметрия и её роль в управлении качеством                              | Классификация и номенклатура показателей качества. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством. Методы оценки уровня качества.                                                                                   | 16 | Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала                                        | Учебно-методическое обеспечение дисциплины | Опрос |

|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                                                   |                                            |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------|
| Тема 4.<br>Технологии проведения процедур оценки качества образовательных систем и организаций                                | Рекомендации и по применению международного опыта проведения внешней оценки качества образования. Аудит качества, виды аудита. Особенности проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества образовательной организации | 16 | Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала; | Учебно-методическое обеспечение дисциплины | Опрос               |
| Тема 5.<br>Документационное и информационное обеспечение системного менеджмента качества образовательных систем и организаций | Этапы разработки и внедрения системы управления качеством. Документация системы управления качеством и методические основы их разработки. Процедуры управления процессами.                                                        | 16 | Подготовка к практическим занятиям                                                | Учебно-методическое обеспечение дисциплины | Опрос, тестирование |
| <b>Итого:</b>                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                   | 80 |                                                                                   |                                            |                     |

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ



### 5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                           | Этапы формирования                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ДПК-1.Способен осуществлять планирование, организацию, анализ и контроль деятельности образовательной организации по функциональным областям и направлениям деятельности | 1.Работа на учебных занятиях<br>2.Самостоятельная работа |
| ДПК – 3.Способен разрабатывать и управлять программами стратегического развития общеобразовательных организаций                                                          | 1.Работа на учебных занятиях<br>2.Самостоятельная работа |

### 5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Оцениваемые компетенции | Уровень сформированности | Этап формирования                                        | Описание показателей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Критерии и оценивания    | Шкала оценивания                                                                 |
|-------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| ДПК - 1                 | Пороговый                | 1.Работа на учебных занятиях<br>2.Самостоятельная работа | Знать:<br>-особенности поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в области систем менеджмента качества образовательных систем и организаций;<br>-специфические аспекты и общие закономерности организации систем качества в образовательной организации<br>Уметь:<br>-планировать мероприятия по разработке систем управления качеством | Реферат<br>Опрос<br>Тест | Шкала оценивания реферата;<br>Шкала оценивания опроса;<br>Шкала оценивания теста |

|  |             |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                                                                  |
|--|-------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  |             |                                                          | образовательных систем и организаций;<br>-распределять и делегировать полномочия при разработке нормативных документов в области управления качеством образовательных систем и организаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                                                                  |
|  | Продвинутый | 1.Работа на учебных занятиях<br>2.Самостоятельная работа | Знать:<br>-особенности поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в области систем менеджмента качества образовательных систем и организаций;<br>-специфические аспекты и общие закономерности организации систем качества в образовательной организации<br>Уметь:<br>-планировать мероприятия по разработке систем управления качеством образовательных систем и организаций;<br>-распределять и делегировать полномочия при разработке нормативных документов в области | Реферат<br>Опрос<br>Тест | Шкала оценивания реферата;<br>Шкала оценивания опроса;<br>Шкала оценивания теста |

|         |             |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                                                                                  |
|---------|-------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|         |             |                                                          | управления качеством образовательных систем и организаций;<br>Владеть:<br>-навыками принятия решений по разработке проектирования организационных структур систем менеджмента качества организации                                                   |                          |                                                                                  |
| ДПК – 3 | Пороговый   | 1.Работа на учебных занятиях<br>2.Самостоятельная работа | Знать:<br>-особенности разработки и управления программами развития качества образовательных систем и организаций;<br>Уметь:<br>- разрабатывать и управлять программами стратегического развития общеобразовательных организаций в области качества; | Реферат<br>Опрос<br>Тест | Шкала оценивания реферата;<br>Шкала оценивания опроса;<br>Шкала оценивания теста |
|         | Продвинутый | 1.Работа на учебных занятиях<br>2.Самостоятельная работа | Знать:<br>-особенности разработки и управления программами развития качества образовательных систем;<br>Уметь:<br>- разрабатывать и управлять программами стратегического развития общеобразовательных организаций в области                         | Реферат<br>Опрос<br>Тест | Шкала оценивания реферата;<br>Шкала оценивания опроса;<br>Шкала оценивания теста |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                     |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  | качества;<br>Владеть:<br>- способностью<br>разрабатывать<br>программы и<br>управлять<br>стратегическим<br>развитием<br>общеобразователь<br>ных организаций<br>в области<br>качества |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

### Описание шкал оценивания

#### Шкала оценивания опроса

| Уровень оценивания | Критерии оценивания                     | Баллы |
|--------------------|-----------------------------------------|-------|
| Опрос студентов    | Свободное владение материалом           | 5     |
|                    | Достаточное усвоение материала          | 3     |
|                    | Поверхностное усвоение материала        | 2     |
|                    | Неудовлетворительное усвоение материала | 0     |

#### Шкала оценивания реферата

| Уровень оценивания | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Баллы |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Реферат            | Тема исследования актуальная, содержание реферата соответствует теме, оформление соответствует методическим рекомендациям; знание учащимся изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы; присутствие личной заинтересованности в раскрываемой теме, демонстрировать собственную точку зрения, аргументы и комментарии, выводы; умение свободно беседовать по любому пункту плана, отвечать на вопросы по теме реферата; умение анализировать фактический материал и статистические данные, использованные при написании реферата. | 30-25 |
|                    | Тема исследования актуальна; есть незначительные замечания по оформлению реферата; у обучающегося возникают трудности при ответе на вопросы по теме реферата и формулировке сути рассматриваемой проблемы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 24-20 |
|                    | Тема реферата раскрыта недостаточно полно; есть существенные замечания по оформлению реферата; затруднения в изложении, аргументировании; студент не может ответить на вопросы по теме реферата; отсутствие личной заинтересованности в рассматриваемой теме                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 15-6  |
|                    | Содержание реферата не актуально; оформление реферата не соответствует предъявляемым требованиям; не раскрыта суть рассматриваемой проблемы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0-5   |

### Шкала оценивания выполнения теста

| Критерии оценивания           | Баллы |
|-------------------------------|-------|
| 80-100 % правильных ответов   | 10    |
| 70-75 % правильных ответов    | 5     |
| 50-65 % правильных ответов    | 3     |
| менее 50 % правильных ответов | 0     |

**5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### Примерные темы для опроса

1. Концепция качества образования.
2. Основные параметры качества образования.
3. Качество как экономическая категория и объект управления. Основные понятия.
4. Управление качеством как фактор успеха образовательной организации в конкурентной борьбе.
5. Эволюция подходов к управлению качеством образовательных систем и организаций.
6. Ограничения применения к сфере образования норм международных и российских стандартов в области управления качеством
7. Тотальный менеджмент качества (TQM).
8. Основные положения квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством образовательных систем и организаций.
9. Классификация и номенклатура показателей качества образовательных систем и организаций.
10. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством.
11. Методы оценки уровня качества.
12. Оценка систем управления качеством.

#### Примерные темы рефератов

1. Экономическая категория «качество»: определение и эволюция
2. Качество и конкурентоспособность
3. Качество как национальная идея
4. Качество и духовность
5. Эволюция систем управления и систем качества
6. Опыт управления качеством образовательных систем и организаций в Японии
7. Опыт управления качеством образовательных систем и организаций в США
8. Опыт управления качеством образовательных систем и организаций в Европе
9. Философия качества – основные этапы
10. TQM – концептуальная основа современного менеджмента качества
11. Восемь принципов менеджмента качества
12. Инструменты управления качеством (ИУК): основные определения, классификация, место в СМК
13. ИУК Самооценка в организациях
14. ИУК Управление изменениями
15. ИУК Премии в области качества
16. Правовая основа стандартизации в РФ.
17. Педагогическая квалиметрия и ее основы
18. Виды стандартов. Стандарты в России и за рубежом. Международные стандарты.

19. Истоки проблем качества образовательных систем и организаций
20. Процессный и системный подходы в управлении качеством образования
21. Экономические проблемы управления качеством образовательных систем и организаций
22. Современные проблемы и тенденции развития менеджмента качества образовательных систем и организаций
23. Формирование государственной политики в области качества образовательных систем и организаций
24. Методы экспертных оценок образовательных услуг.

### **Примерные тестовые задания**

Примеры заданий:

1. Согласно Федеральному закону от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», качество образования – это..... Выберите верное утверждение.
  - А. Комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия ФГОС, и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность;
  - Б. Комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия ФГОС, и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;
  - В. Комплексная характеристика подготовки обучающегося, выражающая степень соответствия ФГОС, и (или) потребностям физического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.
2. Какой документ определяет требования к структуре, объему, условиям реализации и результатам освоения основных образовательных программ:
  - А. Учебный план;
  - Б. Федеральный государственный образовательный стандарт;
  - В. основная образовательная программа школы;
  - Г. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации».
3. Расставьте в иерархической последовательности нижеприведенные документы:
  - А. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;
  - Б. Национальная доктрина образования в Российской Федерации;
  - В. Конституция Российской Федерации;
  - Г. Указ «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 г.»
4. На каких уровнях общего образования можно проводить промежуточную аттестацию. Выберите верный вариант ответа.
  - А. Начального, основного, среднего;
  - Б. Дошкольного, начального, основного;
  - В. Основного, среднего;
  - Г. Дошкольного, начального, основного, среднего.

## Примерные вопросы к зачету

1. Сущность и значение качества в условиях рыночной экономики
2. Сущность и содержание понятия «качество образования». Качество образования как философская категория и педагогическая проблема.
3. Качество образования: соотношение результата и цели, качество процесса и качество условий.
4. Основные характеристики мониторинга качества образования. Система педагогического мониторинга, ее состав, структура.
5. Критерии качества образовательного процесса.
6. Критерии качества условий образования.
7. Критерии качества конечного результата образования.
8. Управление качеством как процесс целенаправленного воздействия на объект управления в области качества на всех стадиях жизненного цикла услуг.
9. Объекты и субъекты управления качеством.
10. Функции, методы управления качеством.
11. Контроль в системе управления качеством.
12. Концепции управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством TQM.
13. Управление качеством образования: законы, принципы, идеи, требования к процессу.
14. Процессный подход к управлению качеством образования. Цикл Деминга.
15. Моделирование ключевых процессов образовательной организации.
16. Проблемы внедрения систем менеджмента качества на уровне образовательных организаций.
17. Целевые программы в механизме управления качеством образовательных систем и организаций
18. Статус квалиметрии как науки. Система понятий педагогической квалиметрии.
19. Прикладное значение квалиметрии, её цели и задачи при управлении качеством образовательных систем и организаций
20. Организация и алгоритм оценки качества образовательных систем и организаций
21. Выбор экспертных методов при проведении оценки качества
22. Обработка экспертных данных при проведении оценки качества
23. Реализация проектных мероприятий по внедрению систем качества
24. Методика совершенствования систем качества
25. Порядок разработки и примерное содержание политики в области качества образования
26. Требования к документации систем качества. Состав их документации.
27. Роль кадров и актуальные направления их деятельности по обеспечению управления качеством
28. Принципы определения эффективности управления качеством
29. Показатели определения эффективности управления качеством

### **5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Основными формами текущего контроля являются опросы, подготовка рефератов, тестирование.

Для допуска к промежуточной аттестации студенту необходимо подготовить доклад, реферат, а также активно участвовать в опросах на практических занятиях.

Проверка уровня усвоения материала студентом производится на практических занятиях после изучения отдельных тем дисциплины по средствам устного опроса.

Реферат – письменная работа по одному из актуальных вопросов в рамках дисциплины. Цель подготовки реферата – обобщение различных научных идей, концепций, точек зрения по наиболее важным изучаемым проблемам на основе самостоятельного анализа монографических работ и учебной литературы.

Обучающемуся предоставляется право самостоятельно выбрать тему реферата из списка рекомендованных тем приведенных в рабочей программе дисциплины. Не допускается в одной группе написания двух и более рефератов по одной теме.

Подготовка реферата должна осуществляться в соответствии с планом, текст должен иметь органическое внутреннее единство, строгую логику изложения, смысловую завершенность.

Реферат должен иметь определенную структуру: содержание, введение, два-три параграфа основной части, заключение и список использованных источников и литературы, приложение (при необходимости).

Во введении (максимум 3-4 страницы) раскрывается актуальность темы, излагаются основные точки зрения, формируются цель и задачи исследования. В основной части раскрывается содержание понятий и положений, вытекающих из анализа изученной литературы и результатов эмпирических исследований. В заключении подводятся итоги авторского исследования в соответствии с выдвинутыми задачами, делаются самостоятельные выводы и обобщения. Объем реферата должен составлять 10 – 15 страниц машинописного (компьютерного) текста.

При оценки выполнения тестовых заданий оценивается количество правильно выполненных заданий. Выполнение заданий менее 50% считается неудовлетворительным усвоением материала по дисциплине.

### **Требования к зачету**

Зачет проводится по билетам, в каждый из которых включены: 2 теоретических вопроса.

Зачет проходит в следующем порядке:

Время на подготовку должно составлять не более 30 минут. По просьбе студента, экзаменатор может увеличить время подготовки.

Обдумывая ответы на вопросы, студенты могут записывать план и отдельные формулировки ответа. Однако при подготовке к ответу следует учитывать, что повышению оценки способствует не зачитывание ответа, а его устная форма.

Студент должен ответить на два вопроса билета. При наличии у принимающего экзамен сомнений в оценке, он может задать ряд уточняющих вопросов в пределах билета.

При слабом ответе, близком по содержанию к неудовлетворительной оценке, экзаменатор может задать несколько дополнительных вопросов в пределах программы.

### **Шкала оценивания зачета**

| <b>Критерий оценивания</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Баллы</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Глубокое усвоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с практикой, свободное решение задач и обоснование принятого решения, выполнение текущей работы в семестре.                                                         | 15-20        |
| Твердые знания программного материала, грамотное и по существу его изложение, допустимы не существенные неточности в ответе на вопрос, правильное применение теоретических положений при решении практических вопросов и задач, выполнение текущей работы в семестре. |              |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 9-14 |
| Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопрос, недостаточно правильные формулировки, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач, выполнение текущей работы в семестре. | 4-8  |
| Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы экзаменационного билета, невыполнение практических заданий.                                                                               | 0-3  |

### Итоговая шкала выставления оценки по дисциплине

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа магистранта в течение всего срока освоения дисциплины, а также баллы на промежуточной аттестации.

| Баллы, полученные магистрантами в течение освоения дисциплины | Оценка по дисциплине |
|---------------------------------------------------------------|----------------------|
| 81-100                                                        | зачтено              |
| 61-80                                                         | зачтено              |
| 41-60                                                         | зачтено              |
| 0-40                                                          | не зачтено           |

## 6.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Основная литература:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2017. — 404 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B#page/1>
2. Тебекин, А.В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2018. — 410 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2#page/1>
3. Управление качеством. Системы менеджмента [Текст]: учеб. пособие / Власова Т.И., ред. - М. : МГОУ, 2015. - 212с.

### 6.2 Дополнительная литература:

1. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]. - М.: Дашков и К, 2017. - 208 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=450883>
2. Басовский, Л.Е. Управление качеством [Текст]: учебник для вузов / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд. - М. : Инфра-М, 2014. - 253с.
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для вузов. — 3-е изд. — М. : Юрайт, 2018. — 352 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541#page/1>
4. Горленко, О.А. Статистические методы в управлении качеством [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2018. — 270 с. —Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/8531443B-D391-4F82-B2C2-1AC6B0964E73#page/1>
5. Зекунов, А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2017. — 475 с. —Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/359EC155-786D-48D5-BF90-0FE6EDC39611#page/1>
6. Михеева, Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник /Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд. - М.:Дашков и К, 2017. - 532 с. — Режим доступа:

<http://znanium.com/bookread2.php?book=336613>

7. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов /под ред. Е. А. Горбашко. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2018. — 323 с. — Режим доступа: <https://bibliotekaonline.ru/viewer/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F#page/1>

### **6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Stq.ru,
2. iso9000.ru
3. Standart.ru
4. Gost.ru

## **7.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.

## **8.ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

### **Информационные справочные системы:**

Система ГАРАНТ

Система «Консультант Плюс»

### **Профессиональные базы данных:**

[fgosvo.ru](http://fgosvo.ru) – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

[pravo.gov.ru](http://pravo.gov.ru) - Официальный интернет-портал правовой информации

[www.edu.ru](http://www.edu.ru) – Федеральный портал Российское образование

### **Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства**

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.