

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

**Управление качеством образования**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Учебный план 44.04.01\_2024\_1154М-3Ф.plx  
44.04.01 Педагогическое образование  
Менеджмент в образовании

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108  
в том числе: Виды контроля на курсах:  
экзамены 3  
аудиторные занятия 38  
самостоятельная работа 60,2  
часов на контроль 7,75

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Лекции	16	16	16	16
Практические	22	22	22	22
Консультации (для студента)	0,8	0,8	0,8	0,8
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	38	38	38	38
Контактная работа	40,05	40,05	40,05	40,05
Сам. работа	60,2	60,2	60,2	60,2
Часы на контроль	7,75	7,75	7,75	7,75
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

*кандидат педагогических наук, доцент, Карлюк П.Н.*

Рабочая программа дисциплины

**Управление качеством образования**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 126)

составлена на основании учебного плана:

44.04.01 Педагогическое образование

утвержденного учёным советом вуза от 01.10.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

**кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от 11.04.2024 протокол № 8

Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра педагогики, психологии и социальной работы**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2028 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Кудрявцева Е.Ю.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование теоретических знаний и практических навыков по организации систем управления качеством образования.
1.2	<i>Задачи:</i> - изучение сущности и значения управления качеством образования в условиях рыночной экономики; - определение и изучение функции и методов управления качеством; - ознакомление и изучение современных подходов к управлению качеством образования; - рассмотрение и изучение основ квалиметрии: показатели качества: классификация и номенклатура; методы квалиметрии; - изучение особенностей разработки и внедрения систем менеджмента качества; - изучение особенностей документационного обеспечения систем менеджмента качества; - ознакомление с основами стандартизации и подтверждения соответствия; - рассмотрение основ сертификации и аудита систем менеджмента качества; - изучение методов управления затратами на обеспечение качества и оценки

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Теория и практика управления образовательными процессами и системами
2.1.2	Управление проектами
2.1.3	Основы документационного обеспечения управления образовательной организации
2.2	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Мониторинг в системе управления образованием
2.2.2	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
<b>ПК-1: Готов изучать состояние и потенциал управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа</b>	
<b>ИД-1.ПК-1: Умеет вести профессиональную деятельность с учетом состояния и потенциала управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа</b>	
знать специфику профессиональной деятельности с учетом состояния и потенциала управляемой системы уметь вести профессиональную деятельность с учетом состояния и потенциала управляемой системы и ее макро- и микроокружения владеть способностью вести профессиональную деятельность с учетом состояния и потенциала управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа	
<b>ИД-2.ПК-1: Владеет приемами, позволяющими осуществлять профессиональную деятельность с учетом состояния и потенциала управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализ</b>	
знать приемы позволяющие осуществлять профессиональную деятельность с учетом состояния и потенциала управляемой систем уметь осуществлять профессиональную деятельность с учетом состояния и потенциала управляемой системы и ее макро- и микроокружении владеть способностью использовать приемы позволяющие осуществлять профессиональную деятельность с учетом состояния и потенциала управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализ	
<b>ПК-2: Готов исследовать, организовывать и оценивать управленческий процесс с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития управляемой системы</b>	
<b>ИД-2.ПК-2: Владеет методами оценивания управленческого процесса в сфере образования с использованием инновационных технологий менеджмента и ИКТ-технологий</b>	
знать методы оценивания управленческого процесса в сфере образования уметь выбирать методы оценивания управленческого процесса в сфере образования с использованием инновационных технологий менеджмента и ИКТ-технологий владеть методами оценивания управленческого процесса в сфере образования с использованием инновационных технологий менеджмента и ИКТ-технологий	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Сущность и значение управления качеством образования в условиях рыночной экономики</b>						
1.1	Сущность и значение управления качеством образования в условиях рыночной экономики /Лек/	3	4	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.2	Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики. Понятие качества. Качество как философская категория. Качество образования как экономическая категория. Качество образования как объект управления. Эволюция содержания понятия «качество». Качество образования. Социально-экономическое значение управления качеством. Основополагающие понятия по управлению качеством образования. История управления качеством. Современные направления развития и концепция всеобщего управления качеством в условиях рыночной экономики. /Пр/	3	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	портфолио
1.3	Подготовка к семинарскому занятию. Участие в дискуссии Подготовка докладов в виде обзора по истории управления качеством /Ср/	3	4	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 2. Функции и методы управления качеством</b>						
2.1	Функции и методы управления качеством /Лек/	3	4	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

2.2	Состав, содержание и характеристика функции управления качеством: взаимодействие с внешней средой, политика в области качества, планирование качества, организация работ по качеству, обучение и мотивация персонала, принятие решений в области качества и их реализация, информация о качестве, разработка и реализация мероприятий по качеству, контроль качества. Общая характеристика методов управления качеством образования. Классификация методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы управления качеством. Инженерно-технологические методы управления качеством. Экономические методы управления качеством. Методы стимулирования качества. Социально-психологические методы управления качеством. Экспертные методы управления качеством. Статистические методы управления качеством. /Пр/	3	2	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	кейс-метод
2.3	Подготовка к практическому занятию. Решение задач. Решение задачи с применением подхода «Дом качества» Подготовка к экзамену Подготовка к деловой игре /Ср/	3	4	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 3. Современные подходы к управлению качеством образования</b>						
3.1	Современные подходы к управлению качеством образования /Лек/	3	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
3.2	Основные подходы к управлению качеством образованием. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Классификация и характеристика моделей систем качества. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством образования. Содержание современных подходов к управлению качеством. Основные положения концепции всеобщего управления качеством. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, структура и содержание стандартов. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Концепция постоянного улучшения. /Пр/	3	2	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	метод проект

3.3	Подготовка к семинарскому занятию Решение кейсов Подготовка к экзамену Подготовка к деловой игре Выполнение комплексной самостоятельной работы /Ср/	3	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 4. Показатели качества: классификация и номенклатура</b>						
4.1	Классификация показателей качества. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции. Показатели качества услуг. Показатели качества систем управления качеством. Место показателей качества в комплексе показателей конкурентоспособности. /Пр/	3	2	ИД-2.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
4.2	Самостоятельное решение задач Подготовка к деловой игре. Подготовка к экзамену /Ср/	3	4,2	ИД-2.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 5. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством</b>						
5.1	Методы определения показателей качества. Инструментальный, регистрационный и органолептический методы. Традиционный, экспертный и социологический методы определения показателей качества. Методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный. Основные положения определения оптимального уровня качества. Организация проведения оценки уровня качества продукции. /Пр/	3	2	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	кейс-метод
5.2	Самостоятельное решение задач. Подготовка к семинарскому занятию /Ср/	3	6	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 6. Разработка и внедрение систем менеджмента качества образования</b>						

6.1	Цели, функции и структура систем менеджмента качества образования. Элементы структуры систем менеджмента качества. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества образования. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества образования. Предпроектная подготовка создания систем менеджмента качества. Этапы проектирования систем менеджмента качества образования. Этапы и стадии реализации проекта системы менеджмента качества. Совершенствование системы менеджмента качества образования. Трудности реализации систем менеджмента качества образования. /Пр/	3	2	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
6.2	Выполнение комплексной самостоятельной работы. Подготовка к семинарскому занятию. /Ср/	3	6	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 7. Документационное обеспечение систем менеджмента качества</b>						
7.1	Документационное обеспечение систем менеджмента качества /Лек/	3	4	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
7.2	Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества. Разработка новых и корректировка действующих нормативных документов системы менеджмента качества. Структура и порядок разработки основных документов систем качеством образования. Политика и цели в области качества. Разработка «Руководства по качеству». Разработка документированных процедур, планов по качеству, целевых программ качества, записей. Сущность и состав разделов процедур управления процессами. Требования к оформлению и внедрению процедур управления процессами. /Пр/	3	2	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	деловая игра
7.3	Выполнение комплексной самостоятельной работы. Подготовка к семинарскому занятию /Ср/	3	6	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 8. Стандартизация и подтверждение соответствия в управлении качеством</b>						

8.1	Понятие и принципы технического регулирования и стандартизации. Технические регламенты, национальные стандарты, стандарты организации, правила и рекомендации по стандартизации. Понятие и основные принципы подтверждения соответствия. Цели подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия: добровольная сертификация, декларирование соответствия, обязательная сертификация. Схемы и порядок осуществления декларирования соответствия. Особенности, порядок осуществления и схемы обязательной сертификации. Применение маркировки продукции знаком соответствия, знаком обращения на рынке. /Пр/	3	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
8.2	Подготовка к практическому занятию Подготовка к семинарскому занятию Подготовка конспектов /Ср/	3	6	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 9. Сертификация и аудит систем менеджмента качества</b>						
9.1	Аудит систем качества. Виды аудита систем качества. Порядок проведения аудита систем качества. Сущность сертификации систем качества. Нормативная база сертификации систем качества и производств. Регистр систем качества. Цели и условия проведения сертификации систем качества. Этапы организации сертификации систем качества. /Пр/	3	4	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
9.2	Подготовка к практическому занятию Подготовка реферата Подготовка к экзамену /Ср/	3	10	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 10. Экономическая эффективность управления качеством образования</b>						
10.1	Критерии эффективности управления качеством образования. Взаимосвязь затрат и результатов в системах управления качеством. Выбор критериев для оценки эффективности управления качеством. Составляющие эффекта от реализации систем качества. Основные принципы определения эффективности управления качеством образования. Показатели и методы оценки эффективности управления качеством. /Пр/	3	2	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
10.2	Подготовка к практическому занятию Подготовка к экзамену Подготовка конспекта /Ср/	3	10	ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 11. Консультации</b>						

11.1	Консультация по дисциплине /Конс/	3	0,8	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
	<b>Раздел 12. Промежуточная аттестация (экзамен)</b>						
12.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	3	7,75	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
12.2	Контроль СР /КСРАтт/	3	0,25	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
12.3	Контактная работа /КонсЭж/	3	1	ИД-1.ПК-1 ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Управление качеством образования».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего, промежуточного и итогового контроля в форме написания рефератов, решений ситуационных задач, выполнения индивидуального творческого задания, учебного проекта, вопросов к зачету.

### 5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Текущий контроль 1.

1) Что такое качество образования?

1. Определенный уровень знаний и умений, умственного, физического и нравственного развития, которого достигают выпускники образовательного учреждения в соответствии с планируемыми целями обучения и воспитания.

2. Совокупность обучающих программ и государственных стандартов, находящихся в постоянном взаимодействии между собой.

3. Это совокупность учебно-методической документации, определяющей в соответствии со стандартом содержание профессионального образования определенного уровня по конкретной специальности, нормативные сроки обучения.

2) Чему должны соответствовать показатели качества образования?

1. Только федеральным стандартам.

2. Федеральным государственным стандартам и потребностям физических лиц, в чьих интересах осуществляется просветительская деятельность.

3. Только потребностям физических лиц, в чьих интересах осуществляется просветительская деятельность.

3) Что такое мониторинг качества образования?

1. Краткий доклад по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников.

2. Вид письменной школьной работы, представляющий рассуждение, изложение своих мыслей и чувств по заданной теме.

3. Мониторинг образования является внутренней частью системы по оценке его качества. Он служит информационным обеспечением по надзору за текущей деятельностью. Собственно, мониторингом является комплексное аналитическое отслеживание всех процессов, которые определяют количественно-качественные изменения особенностей образовательной деятельности.

4) Что включает в себя оценка качества образования Образовательной организации?

1. Оценка качества образования подразумевает оценку качества образовательных достижений обучающихся и оценку качества образовательного процесса.

2. Только оценку качества образовательных достижений обучающихся.

3. Только оценку качества образовательного процесса.

5) Что является основным документом, определяющим систему оценки качества образования образовательного учреждения?

1. Образовательная программа.

2. Технологическая карта урока.

3. Технологическая карта мониторинга.

6) Что такое аттестация педагогических работников ?

1. Защита портфолио преподавателем.

2. Это комплексная оценка уровня квалификации, педагогического профессионализма и продуктивности деятельности.

3. Сдача итогового тестирования на курсах повышения квалификации.

7) Какие две согласованные между собой системы оценок включает в себя Система оценки качества образования?

1. Внешнюю и внутреннюю системы оценок.

2. Независимую оценку и оценку Рособнадзора.

3. Мониторинг качества образования и результаты ЕГЭ, ОГЭ.

8) Что такое педагогический контроль?

1. Комплексная характеристика метода исследования, включающая сведения о том, пригодна ли методика для измерения того, для чего она была создана, и какова ее действенность, практическая полезность.

2. Специально организованное взаимодействие старшего (обучающего) и младшего (обучаемого) поколений с целью

- передачи старшими и освоения младшими социального опыта, необходимого для жизни и труда в обществе.
3. Это система научно-обоснованной проверки результатов образования учащихся. В более узком смысле контроль означает выявление, измерение, оценку знаний, умений и навыков.
- 9) Каковы функции Общественного совета при Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки?
1. Призван обеспечить учет потребностей и интересов граждан Российской Федерации, защиту прав и свобод граждан Российской Федерации и прав общественных объединений при осуществлении государственной политики в части, относящейся к сфере деятельности Рособрнадзора, а также в целях осуществления общественного контроля за деятельностью Рособрнадзора.
2. Призван выявлять и сравнивать изменения, происходящие в системах образования в разных странах и оценить эффективность стратегических решений в области образования.
3. Осуществлять оценку, мониторинг и анализ уровня профессиональных навыков и их распределения среди взрослого населения, а также степени использования профессиональных навыков в различных ситуациях.
- 10) Адрес Портала общероссийской системы оценки качества образования:
1. <http://osoko.edu.ru>
  2. <https://diso.ru>
  3. <https://edu.gov>.

Критерии оценки:

- «отлично», 5 выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
- «хорошо», 4 – если студент выполнил 66-83 % заданий;
- «удовлетворительно», 3 – если студент выполнил 50-65 % заданий;
- «неудовлетворительно», 2 – менее 50 % заданий

Текущий контроль 2.

1. Комплекс принципов, методов, форм, приемов управления учебно-воспитательным (познавательным) процессом называется менеджментом:
- а) педагогическим +
  - б) политическим
  - в) имиджа
2. В мировой практике сформировалось ... менеджмента:
- а) 2 типа
  - б) 3 типа +
  - в) 4 типа
3. Воздействие коммуникативного присоединения — направление партнера по деловому общению на достижение совместной цели всей ситуацией общения без применения волевого воздействия, так ли это:
- а) да
  - б) отчасти
  - в) нет +
4. Проблема мотивации поведения и деятельности — одна из стержневых в психологии и управлении, так ли это:
- а) да +
  - б) отчасти
  - в) нет
5. Своеобразное сочетание индивидуальных свойств человека, отличающих его от других людей, называется:
- а) индифферентностью
  - б) инвариантностью
  - в) индивидуальностью +
6. Исключительно ценной человеческой чертой считают:
- а) азарт
  - б) скромность +
  - в) страсть
7. Принцип преемственности предполагает выявление и учет основных закономерностей эволюции конкретных видов конфликтов при их исследовании, так ли это:
- а) да
  - б) отчасти
  - в) нет +
8. Одной из функций педагогического менеджмента является:
- а) планирование +
  - б) управление
  - в) воздействие
9. Черты характера, которые проявляются в отношениях личности к гражданским обязанностям, долгу, людям, к самой

себе, называются:

- а) специальными
- б) узкими
- в) общими +

10. Фундаментальный метод основан на выявлении противоречий аргументации партнера, так ли это:

- а) да
- б) отчасти
- в) нет +

Критерии оценки:

- «отлично», 5 выставляется в случае, если студент выполнил 84-100 % заданий;
- «хорошо», 4 – если студент выполнил 66-83 % заданий;
- «удовлетворительно», 3 – если студент выполнил 50-65 % заданий;
- «неудовлетворительно», 2 – менее 50 % заданий

### **5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)**

Тематика рефератов

1. Сертификация в обеспечении конкурентоспособности образовательной услуги и подтверждении ее качества.
2. Анализ практики сертификации систем качества в России.
3. Организация сертификации систем качества за рубежом.
4. Особенности и процедура аудита систем качества образования
5. Особенности проведения самооценки при подготовке к сертификации систем менеджмента качества образования
6. Особенности процедуры сертификации систем качества на различных видах предприятий
7. Особенности сертификации систем менеджмента качества на основе требований стандартов МС ИСО версии 9000
8. Система экологического менеджмента и ее сертификация
9. Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья и ее сертификация
10. Система менеджмента социальной ответственности и ее сертификация
11. Система менеджмента на основе принципов ХАССП

Тематика докладов

1. Система управления качеством Форда-Тейлора
2. Система тотального (всеобщего) контроля качества TQC
3. Значение открытия статистического контроля качества У Шухартом
4. Японский менеджмент качества Тагути и Исикава
5. Вклад А Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
6. Управление качеством в работах Э Деминга
7. Особенности развития американских систем качества
8. Джуран о менеджменте качества

Тематика конспектов

1. Стандартизация и метрология как нормативные условия обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.
2. Статус и виды международных стандартов и их роль в обеспечении качества
3. Экономическая эффективность стандартизации. Показатели, их расчёт. Направления повышения экономической эффективности.
4. Правовая база стандартизации.
5. Государственный контроль и надзор за соблюдением правил обязательной сертификации.
6. Международная стандартизация. Ведущие международные организации.
7. Понятия о соответствии. Значение сертификации соответствия.
8. Объекты и субъекты сертификации.
9. Средства и методы сертификации.
10. Правовые основы сертификации.
11. Правила проведения сертификации в Российской Федерации.
12. Формы и схемы сертификации продукции и услуг.
13. Квалиметрия как наука, ее роль в управлении качеством
14. Критерии эффективности управления качеством
15. Выбор критериев для оценки эффективности управления качеством продукции
16. Составляющие эффекта от реализации систем качества
17. Основные принципы определения эффективности управления качеством
18. Показатели и методы оценки эффективности управления качеством

Критерии оценки:

«отлично», 84-100%, повышенный уровень: выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению;

«хорошо», 66-83%, пороговый уровень: выставляется студенту, если основные требования к реферату выполнены, но

при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; «удовлетворительно», 50-65%, пороговый уровень: выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы; «неудовлетворительно», менее 50%, уровень не сформирован: выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта,

#### **5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

Вопросы экзамена.

1. Понятие качества. Качество как объект управления.
2. основополагающие понятия по управлению качеством образования.
3. Состав, содержание и характеристика функции управления качеством.
4. Общая характеристика методов управления качеством образования.
5. Организационно-распорядительные методы управления качеством.
6. Инженерно-технологические методы управления качеством.
7. Экономические методы управления качеством.
8. Методы стимулирования качества образования.
9. Социально-психологические методы управления качеством.
10. Экспертные методы управления качеством.
11. Статистические методы управления качеством.
12. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством образования.
13. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством образования.
14. Содержание современных подходов к управлению качеством образования.
15. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.
16. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, разработка, структура и содержание стандартов.
17. Содержание процессного подхода к управлению качеством.
18. Концепция постоянного улучшения.
19. Квалиметрия как наука, ее роль в управлении качеством.
20. Показатели качества: классификация и номенклатура
21. Методы определения показателей качества образования.
22. Инструментальный, регистрационный и органолептический методы.
23. Традиционный, экспертный и социологический методы определения показателей качества.
24. Методы оценки уровня качества: дифференциальный, комплексный, смешанный.
25. Цели, функции и структура систем менеджмента качества образования.
26. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества образования.
27. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
28. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества образования.
29. Структура и порядок разработки основных документов систем качеством.
30. Политика и цели в области качества.
31. Разработка «Руководства по качеству».
32. Разработка документированных процедур, планов по качеству, целевых программ качества, записей.
33. Понятие и принципы технического регулирования и стандартизации.
34. Технические регламенты, национальные стандарты, стандарты организации, правила и рекомендации по стандартизации.
35. Понятие и основные принципы подтверждения соответствия.
36. Формы подтверждения соответствия: добровольная сертификация, декларирование соответствия, обязательная сертификация.
37. Схемы и порядок осуществления декларирования соответствия.
38. Особенности, порядок осуществления и схемы обязательной сертификации.
39. Аудит систем качества: понятие, виды и порядок проведения.
40. Сущность сертификации систем качества образования.
41. Этапы организации сертификации систем качества образования.
42. Затраты на качество: понятие, классификация и этапы формирования.
43. Методы анализа затрат на качество.
44. Управление и регулирование затрат на качество.
45. Критерии эффективности управления качеством образования.
46. Выбор критериев для оценки эффективности управления качеством образования.
47. Составляющие эффекта от реализации систем качества.
48. Основные принципы определения эффективности управления качеством образования.
49. Показатели и методы оценки эффективности управления качеством образования.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, обнаруживает максимально глубокое знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные

Обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, однако наблюдается некоторая непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументируются. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Опфер Е.А., Сахарчук Е.И., Сергеева Е.В., Улановская К.А., Чандра М.Ю.	Управление качеством образования: учебное пособие	Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/58328.html">http://www.iprbookshop.ru/58328.html</a>
Л1.2	Коротков Э. М.	Управление качеством образования: учебное пособие для вузов	Москва: Академический проект, 2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/110012.html">https://www.iprbookshop.ru/110012.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Садыкова Л.Р.	Управление качеством образования в дошкольном образовательном учреждении: монография	Набережные Челны: Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2008	<a href="http://www.iprbookshop.ru/60707.html">http://www.iprbookshop.ru/60707.html</a>

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	MS Windows
6.3.1.4	MS WINDOWS
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	NVDA
6.3.1.7	РЕД ОС

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	экзамен	
	тест	
	реферат	

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
-----------------	------------	--------------------

207 А4	Компьютерный класс. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Персональные компьютеры. Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся)
208 А4	Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы	Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Компьютеры с доступом в Интернет, проектор, экран, копировальный аппарат, многофункциональное устройство, выставочные стеллажи, печатные издания
205 А1	Лаборатория психолого-педагогического образования. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Экран на штативе. Шкафы
211 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска, проектор SMART V25, ноутбук, кресло-мешок Алова, музыкальный центр Samsung MX- F730DB, Пузырьковая колонна «Стандарт в-1500мм,д – 100 мм. Подсветка мультicolor», Телевизор LG 32LB628U=(3D), Чемодан психолога. Диагностический комплект «Семаго», ящик-песочница (набор для экспериментирования с песком), настольные психологические игры, набор метафорических ассоциативных карт

#### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям

Одной из важных форм самостоятельной работы является подготовка к семинарскому занятию. Цель семинарских занятий – научить магистров самостоятельно анализировать учебную и научную литературу и вырабатывать у них опыт самостоятельного мышления по проблемам курса. Семинарские занятия могут проходить в различных формах

Как правило, семинары проводятся в виде:

- развернутой беседы – обсуждение (дискуссия), основанные на подготовке всей группы по всем вопросам и максимальном участии студентов в обсуждении вопросов темы семинара.

При этой форме работы отдельным магистрантам могут поручаться сообщения по тому или иному вопросу, а также ставя дополнительные вопросы, как всей аудитории, так и определенным участникам обсуждения;

- устных докладов с последующим их обсуждением;
- обсуждения письменных рефератов, заранее подготовленных магистрантам по заданию преподавателя и прочитанных магистрантами группы до семинара, написание рефератов может быть поручено не одному, а нескольким магистрантам, тогда к основному докладчику могут быть назначены содокладчики и оппоненты по докладу.

В ходе самостоятельной подготовки каждый магистр готовит выступления по всем вопросам темы. Сообщения делаются устно, развернуто, обращаться к конспекту во время выступления.

Примерный план проведения семинарского занятия.

1. Вступительное слово преподавателя – 3-5 мин.
2. Рассмотрение каждого вопроса темы – 15-20 мин.
3. Заключительное слово преподавателя – 5-10 мин.

Домашнее задание (к каждому семинару).

1. Изучить и законспектировать рекомендуемую литературу.
2. По каждому вопросу плана занятий подготовиться к устному сообщению (5-10 мин.), быть готовым принять участие в обсуждении и дополнении докладов и сообщений (до 5 мин.).

Выступление на семинаре должно удовлетворять следующим требованиям: в нем излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами,

выступление должно быть аргументированным. Готовиться к семинарским занятиям надо не накануне, а заблаговременно.

Под рефератом подразумевается творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования.

Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. введение;
4. основная часть;
5. заключение;
6. список использованных источников;
7. приложения (при необходимости).

В содержании приводятся наименования структурных частей реферата, глав и параграфов его основной части с указанием номера страницы, с которой начинается соответствующая часть, глава, параграф.

Во введении необходимо обозначить обоснование выбора темы, ее актуальность, объект и предмет, цель и задачи исследования, описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования.

В основной части излагается сущность проблемы и объективные научные сведения по теме реферата, дается критический обзор источников, собственные версии, сведения, оценки.

Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач. Поэтому заголовки глав и параграфов, как правило, должны соответствовать по своей сути формулировкам задач реферата. Заголовка "ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ" в содержании реферата быть не должно.

Текст реферата должен содержать адресные ссылки на научные работы, оформленные в соответствии требованиям ГОСТ. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники. Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

В заключении приводятся выводы, к которым пришел магистрант в результате выполнения реферата, раскрывающие поставленные во введении задачи. Список литературы должен оформляться в соответствии с общепринятыми библиографическими требованиями и включать только использованные магистрантом публикации. Количество источников в списке определяется магистрантом самостоятельно, для реферата их рекомендуемое количество от 10 до 20.

В приложения следует выносить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

Объем реферата должен быть не менее 12 и более 20 страниц машинописного текста через 1,5 интервала на одной стороне стандартного листа А4 с соблюдением следующего размера полей: верхнее и нижнее – 2, правое – 1,5, левое – 3 см. Шрифт – 14. Реферат может быть и рукописным, написанным ровными строками (не менее 30 на страницу), ясно читаемым почерком. Абзацный отступ – 5 печатных знаков. Страницы нумеруются в нижнем правом углу без точек. Первой страницей считается титульный лист, нумерация на ней не ставится, второй – оглавление. Каждый структурный элемент реферата начинается с новой страницы.

Список использованных источников должен формироваться в алфавитном порядке по фамилии авторов. Литература обычно группируется в списке в такой последовательности:

1. источники, законодательные и нормативно-методические документы и материалы;
2. специальная научная отечественная и зарубежная литература (монографии, учебники, научные статьи и т.п.);

Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего названия.

По каждому литературному источнику указывается: автор (или группа авторов), полное название книги или статьи, место и наименование издательства (для книг и брошюр), год издания; для журнальных статей указывается наименование журнала, год выпуска и номер. По сборникам трудов (статей) указывается автор статьи, ее название и далее название книги (сборника) и ее выходные данные.

(Например: Майдунова, Н. А. Горный Алтай в конце XIX – начале XX вв. [Текст] / Н.А. Майдунова. - Горно-Алтайск, 2000. - 134 с.)

Приложения следует оформлять как продолжение реферата на его последующих страницах. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. Вверху страницы справа указывается слово "Приложение" и его номер. Приложение должно иметь заголовок, который располагается по центру листа отдельной строкой и печатается прописными буквами.

На все приложения в тексте работы должны быть ссылки. Располагать приложения

следует в порядке появления ссылок на них в тексте.

Критерии оценки реферата.

Срок сдачи готового реферата определяется преподавателем.

В случае отрицательного заключения преподавателя магистрант обязан доработать или переработать реферат. Срок доработки реферата устанавливается руководителем с учетом сущности замечаний и объема необходимой доработки.

Оценка "отлично" выставляется за реферат, который носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенный материал, с соответствующими обоснованными выводами.

Оценка "хорошо" выставляется за грамотно выполненный во всех отношениях реферат при наличии небольших недочетов в его содержании или оформлении.

Оценка "удовлетворительно" выставляется за реферат, который удовлетворяет всем предъявляемым требованиям, но отличается поверхностно, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные выводы.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется за реферат, который не носит исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

Тесты – это одна из форм контроля и оценки знаний, умений и навыков, которая может использоваться в сочетании с другими формами и методами контроля и оценки.

Цель тестирования – выявить уровень знаний студентов, оценить степень усвоения ими учебного курса и практического владения теоретическим материалом и определить на этой основе направления дальнейшего совершенствования работы с ними, а также стимулировать активность их самостоятельной работы.

Преимуществом тестирования является то, что все студенты ставятся в равные условия, т. е. оценка их знаний становится объективной.

Тест позволяет определить, каков уровень усвоения знаний у того или иного студента, т.е. определить пробелы в обучении. А на основе этого идет коррекция процесса обучения, и планируются последующие этапы учебного процесса.

Тестирование широко используется в вузе для тренировочного, промежуточного и итогового контроля знаний, а также для обучения и самостоятельной работы студентов.

По типу ответов выделяют две группы тестовых заданий: открытой и закрытой формы.

Задания открытой формы относятся к наиболее распространенным формам учебных заданий. В заданиях открытой формы нет готовых ответов. Испытуемый должен самостоятельно дополнить недостающий элемент, свидетельствующий о знании соответствующего раздела темы. Само задание формируется в форме вопроса или высказывания.

Тестовые задания закрытой формы наиболее распространены в педагогике и психологии. Они сравнительно легко формулируются, хорошо понимаются тестируемыми.

Закрытые формы тестовых заданий содержат следующие конструктивные элементы:

- инструкцию;
- формулировку самого задания (предпочтительнее в утвердительной форме);
- варианты ответов;
- эталон.

Формы тестовых заданий:

1. Задания с одним правильным вариантом ответа.

Данные задания являются распространенными для испытуемых. Учащимся наряду с заданием предполагается несколько вариантов ответов, из которых они выбирают один верный.

2. Задания с несколькими правильными вариантами ответов.

Выделяют также задания, в которых допускается несколько правильных ответов из числа предложенных. Эти задания предназначены для проверки классификационных и номенклатурных знаний. Оценивание ответа осуществляется следующим образом: если испытуемый выбирает все правильные ответы, он получает один балл; в случае хотя бы одного ошибочного выбора, равно как и невыбора правильного ответа – ноль баллов.

3. Задания на установление соответствия.

В заданиях на установление соответствия требуется связать между собой элементы двух множеств. Основными элементами такого рода заданий являются: инструкция для испытуемых, состоящая из двух слов «Установите соответствие»; названия двух столбцов и составляющие их элементы.

Одно из требований к заданиям на соответствие – неодинаковое число элементов в правом и левом столбцах.

Выставление оценок за выполнение заданий на соответствие может осуществляться по-разному в зависимости от целей тестирования, технического оснащения теста, сложности задания и теста в целом.

4. Задания на установление правильной последовательности.

Задания данного типа позволяют проверить знания, умения и навыки установления правильной последовательности различных действий, операций, расчетов, связанных с выполнением профессиональных обязанностей, служебных инструкций, правил техники безопасности и многих других видов деятельности, где существуют эффективные алгоритмы деятельности.

5. Задания на логическое сравнение.

Структура задания на логическое сравнение имеет следующий вид:

- инструкция («Определите истинность или ложность утверждения и укажите правильный ответ»);
- варианты ответов (утверждение истинно; утверждение ложно; невозможно установить истинность или ложность утверждения);
- содержание задания, данное в форме утверждений (высказываний, определений и т. д.);
- эталоны ответов.

К заданиям в тестовой форме предъявляются следующие требования:

- правильность предметного содержания задания;
- логичность высказывания;
- правильность формы;
- краткость;
- наличие определенного места для ответов;
- правильность расположения элементов задания;
- одинаковость правил оценки ответов;
- одинаковость инструкции для всех испытуемых;
- адекватность инструкции форме и содержанию задания.