

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Мордовский государственный педагогический университет
имени М.Е. Евсевьева»**

Физико-математический факультет

Кафедра Менеджмента и экономики образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля): Управление качеством в системе образования

Уровень ОПОП: Магистратура

Направление подготовки: 44.04.01 Педагогическое образование

Профиль подготовки: Менеджмент в образовании

Форма обучения: Заочная

Разработчики:

Бурляева О. В., кандидат педагогических наук, доцент

Паркина Н. В., кандидат педагогических наук, директор МБОУ «Гимназия № 1»,
г. Рузаевка

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры, протокол № 11
от 05.05.2018 года

Зав.кафедрой



Куркина Н. Р.

Программа с обновлениями рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 12 от 24.06.2019 года

Зав.кафедрой



Куркина Н. Р.

Программа с обновлениями рассмотрена и утверждена на заседании кафедры,
протокол № 1 от 31.08.2020 года

Зав. кафедрой



Куркина Н. Р.

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - обеспечить теоретическую и практическую подготовку магистров к управлению качеством в системе образования

Задачи дисциплины:

- познакомить с современными концепциями и теориями управления качеством в системе образования;
- познакомить с международными и отечественными подходами к управлению качеством образования;
- рассмотреть методы и принципы управления качеством в системе образования.

2. Место дисциплины в структуре ОПОПВО

Дисциплина Б1.В.02 «Управление качеством в системе образования» относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 5, 6 триместрах.

Для изучения дисциплины требуется: Обучающийся должен владеть основами знаний управления в системе образования, владеть работой с нормативными документами в сфере образования

Изучению дисциплины Б1.В.02 «Управление качеством в системе образования» предшествует освоение дисциплин (практик):

- Б1.Б.01 Современные проблемы науки и образования;
- Б1.Б.03 Инновационные процессы в образовании;
- Б1.В.01 Стратегический менеджмент в сфере образования.

Освоение дисциплины Б1.В.02 «Управление качеством в системе образования» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

- Б1.В.ДВ.01.01 Управление общеобразовательной организацией;
- Б1.В.0.8 Управление проектами и инновациями в образовательных организациях.

Область профессиональной деятельности, на которую ориентирует дисциплина «Управление качеством в системе образования», включает: образование, социальную сферу, культуру.

Освоение дисциплины готовит к работе со следующими объектами профессиональной деятельности:

- обучение;
- воспитание;
- развитие;
- просвещение;
- образовательные системы.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и учебным планом.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций.

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК) в соответствии с видами деятельности:

ПК-1. способностью применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам

педагогическая деятельность

ПК-1 способностью применять современные методики и технологии организации	знать: - современные концепции и теории управления
---	---

образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам	качеством в системе образования; - преимущества и недостатки различных структур управления качеством в образовании; - принципы развития систем менеджмента качества в образовании; - нормативно-правовые акты Российской Федерации регулирующие жизнедеятельность современного образовательного учреждения; - международные нормативные правовые акты регулирующие систему качества образования. уметь: - применять статистические методы при контроле качества; - разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством. владеть: методами планирования и контроля качества образования;- способами работы с нормативно-правовой и технической документацией, стандартами, схемами стандартизации.
---	---

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Пятый триместр	Шестой триместр
Контактная работа (всего)	10	6	4
Лекции	2	2	
Практические	8	4	4
Самостоятельная работа (всего)	89	40	49
Виды промежуточной аттестации	9		9
Экзамен	9		9
Общая трудоемкость часы	108	46	62
Общая трудоемкость зачетные единицы	3	1	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание модулей дисциплины

Модуль 1. Научные основы управления качеством:

Основы управления качеством в системе образования.

Модуль 2. Современные технологии управления качеством образования:

Международные нормативно-правовые акты, регулирующие качество образования.

Модуль 3. Критерии и показатели качества:

Государственное регулирование качества продукции.

Модуль 4. Контроль и оценка качества образования:

Формирование системы показателей качества образовательных услуг.

5.2. Содержание дисциплины: Лекции (2ч.)

Модуль 1. Научные основы управления качеством (2 ч.)

Тема 1. Система оценки качества образования в России (2 ч.)

Современные основы управления качеством в системе образования. Теоретические и методологические основы управления качеством в образовании. Понятие и принципы управления качеством в образовании. Функции процесса управления TQM в образовании. Стандартизация и сертификация качества образования. Общероссийская система оценки качества образования. Модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM Стандарты серии ISO 9001:2008; российский аналог – ГОСТ Р ИСО 9001:2008, ИСО 9001:2015. Правовые аспекты обеспечения процесса управления качеством продукции. Законодательные акты и нормативные документы, связанные с вопросами управления качеством. Государственные меры, направленные на

защиту прав потребителей продукции и услуг. Сущность, цель и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Образовательные стандарты, их характеристика. Сущность и значение сертификации продукции. Виды и формы сертификации. Добровольная и обязательная сертификация.

53. Содержание дисциплины: Практические (8 ч.)

Модуль 1. Научные основы управления качеством (2 ч.)

Тема 1. Современные основы управления качеством в системе образования ¶ (2 ч.)

Понятие и принципы управления качеством в образовании.

Функции процесса управления TQM в образовании.

Характеристика управления качеством в образовании.

Модуль 2. Современные технологии управления качеством образования (2 ч.)

Тема 2. Международные нормативно-правовые акты, регулирующие качество образования (2 ч.)

Бергенское коммюнике. Берлинское коммюнике. Болонская декларация. Декларация о гармонизации архитектуры европейской системы высшего образования. Пражское коммюнике. Саламанская декларация. Модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM). Стандарты серии ISO 9001:2008; российский аналог – ГОСТ Р ИСО 9001:2008, ИСО 9001:2015. Стандарты и директивы для гарантии качества высшего образования в европейском регионе (ESG).

Модуль 3. Критерии и показатели качества (2 ч.)

Тема 3. Формирование системы показателей качества образовательных услуг (2 ч.)

Инструментарий формирования системы показателей качества образования.

Групповые, базовые и интегральные показатели качества образовательных услуг.

Классификация показателей качества образовательных услуг: показатели назначения; показатели безопасности; показатели надежности; показатели профессионального уровня персонала. Экономические показатели качества.

Аккредитационные показатели качества образовательных услуг: качество образовательной программы, образовательные результаты; условия реализации образовательного процесса; качество индивидуальных образовательных достижений обучающихся. Инвариантные и вариативные показатели качества образования.

Модуль 4. Контроль и оценка качества образования (2 ч.)

Тема 4. Мониторинг качества в сфере образования (2 ч.)

Методика организации мониторинга качества образовательных услуг. Расчет уровня качества продукции на основе ее параметров. Классификационные и оценочные показатели качества. Приемы оценки качества услуг и качества технологических процессов. Факторы влияющие на результат измерений. Анализ качества образовательных услуг. Использование результатов оценки качества образовательных услуг при разработке концепции и планировании развития образовательного учреждения.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Вопросы и задания для самостоятельной работы

Пятый триместр (40 ч.)

Модуль 1. Научные основы управления качеством (20 ч.)

Вид СРС: *Подготовка письменных работ (эссе, рефератов, докладов)

«Статистические методы управления качеством»

«Государственное регулирование оценки качества образовательных услуг в России»

«Исторические подходы к менеджменту качества»

«Принципы управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством»

Вид СРС: *Выполнение компетентностно-ориентированных заданий

Познакомиться со структурой сайта Министерства образования и науки РФ. Законспектировать компетенции Федеральной службы по надзору и контролю качества образования.

Используя «Закон о защите прав потребителей», «ГОСТ Р ИСО 9000–2001», «Системы менеджмента качества», «ГОСТ Р ИСО 9001–2010», «Рекомендации по улучшению деятельности» выделить права потребителей и ответственность производителей за качество товара.

Познакомиться с Федеральными государственными образовательными стандартами дошкольного, начального, общего, среднего профессионального и высшего образования. Выделить основы преемственности ФГОС разных уровней образования. Какие требования к условиям обеспечения качества образования заложены в Федеральных государственных образовательных стандартах?

Модуль 2. Современные технологии управления качеством образования (20 ч.)

Вид СРС: *Выполнение компетентностно-ориентированных заданий

На основе анализа литературы разработать вариативные показатели качества образовательных услуг для учреждения, реализующего основные образовательные программы общего образования (начального, дошкольного, основного, среднего - на выбор студента).

Применяя статистические методы, сделать анализ качественной и абсолютной успеваемости выпускников средней общеобразовательной школы (по результатам ЕГЭ). Разработать программу улучшения качества образования.

Разработать цели, стратегию и политику в области качества для образовательного учреждения, реализующего инклюзивное образование детей.

Шестой триместр (49 ч.)

Модуль 3. Критерии и показатели качества (20 ч.)

Вид СРС: *Подготовка письменных работ (эссе, рефератов, докладов)

«Международные организации по стандартизации и качеству продукции»

«Сертификация продукции и систем качества»

«Основы государственной системы стандартизации РФ»

«Документированные процедуры в образовательном учреждении»

Вид СРС: *Выполнение компетентностно-ориентированных заданий

Сформулировать показатели и критерии качества образования в образовательной организации. Определить методы измерения выделенных показателей, эталоны (стандарты), возможные отклонения. Какие условия обеспечивают объективность контроля качества образования?

Модуль 4. Контроль и оценка качества образования (29 ч.)

Вид СРС: *Выполнение компетентностно-ориентированных заданий

Составить программу самообследования рабочих процессов образовательного учреждения. На основе статистических данных оценки качества образовательных услуг (по трем показателям – кадровому составу, состоянию материальной базы и уровню достижений учащихся) разработайте концептуальные положения и целевую политику образовательного учреждения, направленных на улучшение качества образовательных услуг.

7. Тематика курсовых работ(проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Оценочные средства для промежуточной аттестации

8.1. Компетенции и этапы формирования

Коды компетенций	Этапы формирования		
	Курс, семестр	Форма контроля	Модули (разделы) дисциплины
ПК-1	2 курс, Пятый триместр		Модуль 1: Научные основы управления качеством.

ПК-1	2 курс, Пятый триместр		Модуль 2: Современные технологии управления качеством образования.
ПК-1	2 курс, Шестой триместр	Экзамен	Модуль 3: Критерии и показатели качества.
ПК-1	2 курс, Шестой триместр	Экзамен	Модуль 4: Контроль и оценка качества образования.

Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций:

Компетенция ПК-1 формируется в процессе изучения дисциплин:

Мониторинг в системе управления образованием, Теория и методика обучения экономике, Технологии разработки и принятия управленческих решений, Управление качеством в системе образования, Управление образовательной организацией среднего профессионального образования и высшего образования, Управление общеобразовательной организацией.

82. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

В рамках изучаемой дисциплины студент демонстрирует уровни овладения компетенциями:

Повышенный уровень:

знает и понимает теоретическое содержание дисциплины "Управление качеством в системе образования"; знаком с отечественным и зарубежным опытом в области управления качеством образования, творчески использует теории и технологии управления качеством для решения профессиональных образовательных и управленческих задач; владеет навыками решения практических задач (планирование качества, подбор диагностических методик, измерение качества, принятие управленческих решений по результатам контроля качества, и т.д.).

Базовый уровень:

знает и понимает теоретическое содержание дисциплины "Управление качеством в системе образования"; в достаточной степени сформированы умения применять на практике и переносить теоретические знания из одной научной области; умения и навыки планирования и контроля качества демонстрирует в учебной и практической деятельности; имеет навыки оценивания собственных достижений; умеет принимать решения по результатам контроля качества образования.

Пороговый уровень:

понимает теоретическое содержание изучаемой дисциплины; имеет представление о проблемах управления качеством; знаком с терминологией, сущностью характеристиками изучаемых явлений; демонстрирует некоторые практические умения управления качеством в конкретных педагогических и управленческих ситуациях

Уровень ниже порогового:

имеются пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, студент допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не способен продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации		Шкала оценивания по БРС
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет	
Повышенный	5 (отлично)	зачтено	90 – 100%
Базовый	4 (хорошо)	зачтено	76 – 89%

Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено	60 – 75%
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	незачтено	Ниже 60%

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине

Оценка	Показатели
Хорошо	Студент знает: современные концепции и теории управления качеством в системе образования; принципы развития систем менеджмента качества в образовании; организацию системы управления качеством в образовании; российские и международные нормативные правовые акты, регулирующие систему качества образования; демонстрирует умения применять статистические методы при контроле качества, разрабатывать, анализировать и оценивать работу образовательных организаций, выявлять основные факторы, способствующие повышению управлению качеством в образовании. Ответ отличается недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы.
Неудовлетворительно	Студент не знает концепций и теорий управления качеством в системе образования; не ориентируется в российских и международных нормативных правовых актах, регулирующих систему качества образования; затрудняется анализировать и оценивать работу образовательных организаций.
Удовлетворительно	Студент знает: некоторые концепции и теории управления качеством в системе образования; ориентируется в российских и международных нормативных правовых актах, регулирующих систему качества образования; демонстрирует некоторые умения применять статистические методы при контроле качества, разрабатывать, анализировать и оценивать работу образовательных организаций. Ответ не отличается глубиной и полнотой раскрытия темы.
Отлично	Студент знает: современные концепции и теории управления качеством в системе образования; принципы развития систем менеджмента качества в образовании; организацию системы управления качеством в образовании; российские и международные нормативные правовые акты, регулирующие систему качества образования; демонстрирует умения применять статистические методы при контроле качества, разрабатывать, анализировать и оценивать работу образовательных организаций, выявлять основные факторы, способствующие повышению управлению качеством в образовании. Ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы.

83. Вопросы, задания текущего контроля

Модуль 1: Научные основы управления качеством

ПК-1 способностью применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам

1. Охарактеризовать понятие и принципы управления качеством в образовании
2. Охарактеризовать российские законодательные акты и нормативные документы, связанные с вопросами управления качеством образования
3. Какое значение имеет ФЗ "Об образовании" (2012) в управлении качеством образования?
4. Как понимается категория "качество" в ФЗ "Об образовании"? Какие специфические черты имеет качество образовательных услуг?

Модуль 2: Современные технологии управления качеством образования

ПК-1 способностью применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам

1. Охарактеризовать документы, регулирующие качество мероприятия и образования: Бергенское коммюнике, Берлинское коммюнике, Болонская декларация, Декларация о гармонизации архитектуры европейской системы высшего образования, Пражское коммюнике, Саламанская декларация

2. С какой целью разрабатываются стандарты по качеству ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Как они применяются при управлении качеством в системе образования?

3. Выделить принципы управления качеством образования. Какие правила управления качеством заложены в данных принципах? Как они реализуются в системе образования?

Модуль 3: Критерии и показатели качества

ПК-1 способностью применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам

1. Дать характеристику внешним показателям качества образовательных услуг

2. Охарактеризовать аккредитационные показатели качества образовательных услуг

3. В каких нормативных документах содержатся показатели и критерии качества образовательных услуг?

4. Какие показатели качества образования заложены в Федеральных государственных образовательных стандартах?

5. Какие требования предъявляются к современным методикам и технологиям образовательного процесса для обеспечения качества образования?

Модуль 4: Контроль и оценка качества образования

ПК-1 способностью применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам

1. Как используются результаты оценки качества образовательных услуг при разработке концепции и планировании развития образовательного учреждения?

2. Каким образом в настоящее время проверяются образовательные результаты обучающихся?

3. Охарактеризовать национальные системы оценки качества образования.

4. В чем заключается роль потребителей при управлении качеством образовательных услуг?

5. В каких международных исследованиях качества образования Россия принимает участие?

6. Какие выгоды получает образовательная организация, участвуя в различных мониторингах качества образования?

84. Вопросы

промежуточной аттестации Шестой триместр

(Экзамен, ПК-1)

1. Назвать этапы осознания категории «качество» в истории человеческой мысли

2. Охарактеризовать факторы, способствующие повышению качества образования

3. Определить основные понятия качества образования

4. Раскрыть принципы управления качеством образования

5. Назвать основные функции и процедуры управления качеством в образовании

6. Назвать нормативно-правовые документы, регулирующие качество образования

7. Раскрыть сущность международного нормативно-правового акта Бергенского коммюнике

8. Раскрыть сущность международного нормативно-правового акта Берлинского коммюнике

9. Раскрыть сущность Болонской декларации

10. Раскрыть сущность декларации о гармонизации архитектуры европейской системы высшего образования

11. Раскрыть сущность международного нормативно-правового акта Пражского коммюнике

12. Охарактеризовать политику России в отношении реформирования системы оценки качества образования в рамках Болонского процесса
13. Обосновать необходимость лицензирования образовательной деятельности образовательного учреждения
14. Обосновать необходимость аккредитации образовательных программ
15. Раскрыть сущность системы оценки качества образования в России
16. Охарактеризовать документацию по качеству в образовательной организации (руководство по качеству, документированные процедуры, рабочие инструкции)
17. Охарактеризовать групповые, базовые и интегральные показатели качества образовательных услуг
18. Дать характеристику показателям качества образовательных услуг: показатели назначения; показатели безопасности; показатели надежности; показатели профессионального уровня персонала
19. Охарактеризовать методы контроля и оценки качества услуг
20. Раскрыть методику организации мониторинга качества образовательных услуг
21. Как используются результаты оценки качества образовательных услуг?
22. Охарактеризовать трехфазную модель управления качеством
23. Как соотносятся образовательные стандарты и управление качеством образования
24. Охарактеризовать особенности организации мониторинга качества образования в отдельной образовательной организации
25. Как влияет выбор показателей, критериев, эталонов на объективность контроля качества образования?
26. Почему качество образования сегодня считается одной из самых актуальных задач государства в области образовательной политики?
27. Охарактеризовать методы контроля качества образования.
28. Охарактеризовать этапы управления качеством в системе образования.
29. Какие функции выполняют органы государственной власти по обеспечению качества образования?
30. Какие функции выполняют органы власти субъектов Российской Федерации в области обеспечения качества образования?
31. Какие функции выполняют муниципальные органы власти в области обеспечения качества образования?
32. Можно ли планировать качество в системе образования? В каких локальных документах образовательной организации запланировано качество образовательных услуг?
33. Описать процедуру планирования качества в системе образования на стратегическом уровне.
34. В чем заключается влияние стратегического планирования на качество образования?
35. Какие процедуры позволяют выявить качество образования на государственном уровне? Привести пример такой процедуры, охарактеризовать ее.
36. Какие локальные документы направлены на обеспечение качества образования в образовательной организации.
37. Охарактеризовать специфику управления качеством образования в дошкольной образовательной организации.
38. Охарактеризовать специфику управления качеством образования в образовательной организации среднего общего образования.
39. Охарактеризовать специфику управления качеством в начальной школе.
40. Охарактеризовать специфику управления качеством образования в организации среднего профессионального образования.
41. Охарактеризовать специфику управления качеством образования в организации высшего образования.
42. Какое значение имеют работодатели при оценке образовательных услуг в профессиональном образовании?

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

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине или ее части имеет цель оценить сформированность профессиональных компетенций, теоретическую подготовку студента, его способность к творческому мышлению, приобретенные им навыки самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических задач.

При балльно-рейтинговом контроле знаний итоговая оценка выставляется с учетом набранной суммы баллов.

Устный ответ на экзамене

При определении уровня достижений студентов на экзамене необходимо обращать особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки,

причинно-следственные связи;

- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;

- ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента;

- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

Тесты

При определении уровня достижений студентов с помощью тестового контроля необходимо обращать особое внимание на следующее:

- оценивается полностью правильный ответ;
- преподавателем должна быть определена максимальная оценка за тест, включающий определенное количество вопросов;
- преподавателем может быть определена максимальная оценка за один вопрос теста;
- по вопросам, предусматривающим множественный выбор правильных ответов, оценка определяется исходя из максимальной оценки за один вопрос теста.

Письменная контрольная работа

Виды контрольных работ: аудиторные, домашние, текущие, экзаменационные, письменные, графические, практические, фронтальные, индивидуальные.

Система заданий письменных контрольных работ должна:

- выявлять знания студентов по определенной дисциплине (разделу дисциплины);
- выявлять понимание сущности изучаемых предметов и явлений, их закономерностей;
- выявлять умение самостоятельно делать выводы и обобщения;
- творчески использовать знания и навыки.

Требования к контрольной работе по тематическому содержанию соответствуют устному ответу.

Также контрольные работы могут включать перечень практических заданий.

Контекстная учебная задача, проблемная ситуация, ситуационная задача, кейсовое задание. При определении уровня достижений студентов при решении учебных практических задач необходимо обращать особое внимание на следующее:

- способность определять и принимать цели учебной задачи, самостоятельно и творчески планировать ее решение, как в типичной, так и в нестандартной ситуации;
- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы из задания;
- владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке и решении учебных задач;
- грамотное использование основной и дополнительной литературы;
- умение использовать современные информационные технологии для решения

учебных задач, использовать научные достижения других дисциплин;

– творческая самостоятельная работа на практических, лабораторных занятиях, активное участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Кузнецова, Н.В. Управление качеством / Н.В. Кузнецова. – 2-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2016. – 361 с. – Режим доступа. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558>

2. Салдаева, Е.Ю. Управление качеством / Е.Ю. Салдаева, Е.М. Цветкова ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 156 с. – Режим доступа. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461637>

3. Колочева, В.В. Управление качеством услуг : учебное пособие : [16+] / В.В. Колочева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 99 с. : ил., табл. – Режим доступа. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575444>

4. Анисимов, Э.А. Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие / Э.А. Анисимов ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2018. – 74 с. – Режим доступа. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=486989>

Дополнительная литература

1. Исследование механизмов оценивания новых результатов образовательного процесса в вузе [Электронный ресурс] : монография / под ред. А. А. Орлова. – М.; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 194 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450269>

2. Клименко, А. В. Инновационное проектирование оценочных средств в системе контроля качества обучения в вузе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. В. Клименко, М.Л. Несмелова, М.В. Пономарев. – М.: Прометей, 2015. – 124 с. – Режим доступа: [UR
http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437272](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437272)

3. Курзаева, Л. В. Управление качеством образования и современные средства оценивания результатов обучения: учеб. пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Курзаева, И. Г. Овчинникова. – М. : Флинта, 2015. – 100 с. – URL http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70446

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.edu.ru> - Федеральный портал «Российское образование»
2. <http://expert.ru/dossier/story/sotsialnaya-politika/> - Социальная политика - раздел освещающий действия федеральных и региональных властей в части социальных вопросов.
3. www.edu.ru/db/mo/Data/d_09/prm788-1.pdf - Стандарт «Педагогическое образование»
4. <https://www.menobr.ru/> - Менеджер образования

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

При освоении материала дисциплины необходимо:

– спланировать и распределить время, необходимое для изучения дисциплины;
– конкретизировать для себя план изучения материала;
– ознакомиться с объемом и характером внеаудиторной самостоятельной работы для полноценного освоения каждой из тем дисциплины.

Сценарий изучения курса:

– проработайте каждую тему по предлагаемому ниже алгоритму действий;
– регулярно выполняйте задания для самостоятельной работы, своевременно отчитывайтесь преподавателю об их выполнении;
– изучив весь материал, проверьте свой уровень усвоения содержания дисциплины и готовность к сдаче зачета/экзамена, выполнив задания и ответив самостоятельно на примерные вопросы для промежуточной аттестации.

Алгоритм работы над каждой темой:

- изучите содержание темы вначале по лекционному материалу, а затем по другим источникам;
 - прочитайте дополнительную литературу из списка, предложенного преподавателем;
 - выпишите в тетрадь основные понятия и категории по теме, используя лекционный материал или словари, что поможет быстро повторить материал при подготовке к промежуточной аттестации;
 - составьте краткий план ответа по каждому вопросу, выносимому на обсуждение на аудиторном занятии;
 - повторите определения терминов, относящихся к теме;
 - продумайте примеры и иллюстрации к обсуждению вопросов по изучаемой теме;
 - подберите цитаты ученых, общественных деятелей, публицистов, уместные с точки зрения обсуждаемой проблемы;
 - продумывайте высказывания по темам, предложенным к аудиторным занятиям.
- Рекомендации по работе с литературой:
- ознакомьтесь с аннотациями к рекомендованной литературе и определите основной метод изложения материала того или иного источника;
 - составьте собственные аннотации к другим источникам, что поможет при подготовке рефератов, текстов речей, при подготовке к промежуточной аттестации;
 - выберите те источники, которые наиболее подходят для изучения конкретной темы;
 - проработайте содержание источника, сформулируйте собственную точку зрения на проблему с опорой на полученную информацию.

12. Перечень информационных технологий

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе используется программное обеспечение, позволяющее осуществлять поиск, хранение, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители, организацию взаимодействия в реальной и виртуальной образовательной среде.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины студентами фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

12.1 Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft Windows 7 Pro
2. Microsoft Office Professional Plus 2010
3. 1:С Университет ПРОФ

12.2 Перечень информационных справочных систем (обновление выполняется еженедельно)

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Информационно-правовая система "ГАРАНТ" (<http://www.garant.ru>)

12.3 Перечень современных профессиональных баз данных

1. Профессиональная база данных «Открытые данные Министерства образования и науки РФ» (<http://xn----8sblcdzzacvuc0jbg.xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/opendata/>)
2. Электронная библиотечная система Znanium.com (<http://znanium.com/>)
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (<http://window.edu.ru>)

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования, а также мультимедийное оборудование для демонстрации презентаций на лекциях. Для проведения практических занятий, а также организации самостоятельной работы студентов необходим компьютерный класс с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет.

Индивидуальные результаты освоения дисциплины фиксируются в электронной информационно-образовательной среде университета.

Реализация учебной программы обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – электронной библиотеке и сетевым ресурсам Интернет. Для использования ИКТ в учебном процессе необходимо наличие программного обеспечения, позволяющего осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (№218).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Наборы демонстрационного оборудования: автоматизированное рабочее место в составе (учебный мультимедийный комплекс трибуна, гарнитура, проектор, интерактивная доска), магнитно-маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы (№226).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (персональный компьютер 10 шт.).

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Помещение для самостоятельной работы.

Читальный зал электронных ресурсов (№1016).

Помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Основное оборудование:

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (компьютер 12 шт., мультимедийный проектор 1 шт., многофункциональное устройство 1 шт., принтер 1 шт.)

Учебно-наглядные пособия:

Презентации.

Электронные диски с учебными и учебно-методическими пособиями.