

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ушвицкий Леонид Иванович

Должность: и.о. директора Института экономики и управления

Дата подписания: 29.05.2026 12:49:38

Уникальный программный ключ:

46f7031a7046958ffdb4e91f81e17726331d25a8

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**

директор института экономики и  
управления, доктор экономических  
наук, профессор

Ушвицкий Л.И.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг

Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Управление в социальной сфере
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	2

#### Разработано:

кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры государственного,  
муниципального управления и  
экономики труда

Астахова Е.А.

Ставрополь, 2026 г.

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональной компетенции (ПК-5) будущего магистра по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Задачами освоения дисциплины являются:

- усвоение основных категорий и понятий квалиметрии, ее целей, принципов, этапов развития, методов и приемов оценки;
- изучение отечественного и зарубежного опыта управления качеством;
- формирование умений и навыков проведения квалиметрической процедуры;
- изучение систем управления качеством.

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули), факультативные дисциплины». Ее освоение происходит во 2 семестре.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-5. Способен осуществлять экономическое обоснование организационно-управленческих и социальных инноваций и разрабатывать проекты и программы по развитию социально-экономических систем	ИД-1 ПК-5. Осуществляет экономическое обоснование организационно-управленческих инноваций и социальных инноваций	Применяя знания по экономическому обоснованию организационно-управленческих и социальных инноваций, на высоком уровне использует их для решения задач профессиональной деятельности

### 4. Объем учебной дисциплины и формы контроля \*

Объем занятий: всего: 2 з.е. 72 акад.ч.	ОФО, в акад. часах
<b>Контактная работа:</b>	
Лекции/из них практическая подготовка	18
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	18
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>36</b>
<b>Формы контроля</b>	
Экзамен	-
Зачет	да
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	-

\* Дисциплина предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

### 5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	заочная форма				Самостоятельная работа, часов	Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов					
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы			
<b>2 семестр</b>								
1.	Теоретические основы квалитологии 1. Основные понятия качества 2. История возникновения качества 3. Современные подходы к определению содержания категории «качество» 4. Качество как объект управления	ИД-1 ПК-5	2	2	-	4	Собеседование	
2.	Эволюция качества и концепция всеобщего управления качеством (TQM) 1. Геометрические образы качества 2. Звезды качества как отражение эволюции СМК 3. Понятие, сущность и значение TQM 4. Основные принципы TQM 5. Содержание концепции TQM 6. TQM в управлении персоналом	ИД-1 ПК-5	2	2	-	4	Собеседование	
3.	Инструменты контроля качества 1. Контрольная карта Контрольный листок 2. Причинно-следственная диаграмма 3. Расслаивание (стратификация) 4. Гистограмма 5. Диаграмма Парето 6. Диаграмма разброса	ИД-1 ПК-5	2	2	-	4	Собеседование	
4.	Отечественный и зарубежный опыт управления качеством 1. Отечественный опыт управления качеством	ИД-1 ПК-5	2	4	-	4	Собеседование	

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	заочная форма				Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
	2. Зарубежный опыт управления качеством						
5.	Бережливые технологии в управлении качеством 1. История возникновения бережливого производства 2. Основные понятия и принципы бережливого производства 3. Элементы бережливого производства 4. Опыт бережливого производства в зарубежных странах	ИД-1 ПК-5	2	2	-	4	Собеседование
6.	Стандартизация, метрология и сертификация в управлении качеством 1. Организационно-правовые основы законодательной метрологии 2. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений» 3. Техническое регулирование в России 4. Закон РФ «О техническом регулировании» 5. Организационно-правовые основы стандартизации 6. Работа по стандартизации в России 7. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества и их новые версии	ИД-1 ПК-5	2	2	-	4	Собеседование
7.	Организационные вопросы управления качеством 1. Необходимость защиты прав потребителей 2. Закон РФ «О защите прав потребителей» 3. Ответственность за качество продукции 4. Полномочия федеральных органов, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров, работ, услуг	ИД-1 ПК-5	2	2	-	4	Собеседование
8.	Качество государственных и муниципальных услуг 1. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг 2. Показатели качества предоставления государственных и муниципальных услуг	ИД-1 ПК-5	2	-	-	4	Собеседование

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	заочная форма				Формы текущего контроля успеваемости
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
	3. Оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг						
9.	Экономические проблемы квалитологии 1. Классификация затрат на качество 2. Влияние качества на конечный результат 3. Экономическая эффективность улучшения качества	ИД-1 ПК-5	2	2	-	4	Собеседование
	<b>ИТОГО за 2 семестр</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>36</b>	
	<b>ИТОГО</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>36</b>	

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов их достижения.

ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения по дисциплине.

ФОС по дисциплине включает в себя:

- описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, шкал оценивания;
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине и уровня сформированности компетенций.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине, включаются в методические указания.

ФОС являются приложением к данной программе дисциплины.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения:

- дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел;
- лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.
- практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области;
- самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы;
- для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Карпова, О.В. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / О.В. Карпова, И.Н. Максимова. – Вологда : Инфра-Инженерия, 2025. – 244 с. – ISBN 978-5-9729-2334-2. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/500519>. – Режим доступа: для авториз. пользователей, экземпляров неограничено.

2. Леонов, О.А. Управление качеством : учебник для вузов / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. – 6-е изд., испр. и доп. – Санкт-Петербург : Лань, 2025. – 188 с. – ISBN 978-5-507-52049-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/496001>. – Режим доступа: для авториз. пользователей, экземпляров неограничено.

3. Юсупова, С.М. Управление качеством : учебник / С.М. Юсупова. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2026. – 301 с. – ISBN 978-5-4497-5034-1. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/156513.html>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей, экземпляров неограничено.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Борбаць, Н.М. Статистические методы в управлении качеством. Практикум

Электронный ресурс / Борбаць Н. М., Школина Т. В., Чистоклетов Н. Ю. : учебное пособие для ВПО. – Санкт-Петербург : Лань, 2020. – 228 с. – ISBN 978-5-8114-4724-4, экземпляров неограничено.

2. Воронцова, Н.В. Всеобщее управление качеством Электронный ресурс : Учебное пособие / Н. В. Воронцова. – Всеобщее управление качеством. – Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. – 135 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-9585-0716-0, экземпляров неограничено.

3. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. : ил. – <http://biblioclub.ru/>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1869-9, экземпляров неограничено.

4. Щепеткин, Е.Н. Управление качеством Электронный ресурс / Щепеткин Е. Н. : учебное пособие. – Екатеринбург : УГЛТУ, 2019. – 122 с. – ISBN 978-5-94984-706-0, экземпляров неограничено.

## 8.2. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг» для студентов направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, Ставрополь : СКФУ (электронная версия).

2. Методические указания по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг» для студентов направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, Ставрополь : СКФУ (электронная версия).

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Информационная справочная система ГАРАНТ.РУ // Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

2. Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

3. Профессиональная база данных Росстата // Режим доступа: Росстат - Базы данных (<https://rosstat.gov.ru>)

4. Профессиональная база данных Интерфакс «СПАРК» // Режим доступа: <https://spark-interfax.ru/>

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При реализации дисциплины используется компьютерная техника для демонстрации презентационных мультимедийных материалов.

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1. Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВО СКФУ Режим доступа: <http://catalog.ncstu.ru/catalog> –.

2. Информационная справочная система ГАРАНТ.РУ // Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

3. Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

4. Профессиональная база данных Росстата // Режим доступа: Росстат - Базы данных ([rosstat.gov.ru](https://rosstat.gov.ru))

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

**10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

**11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

## **12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения**

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (МТС-Линк), а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы,

размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.