

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2026 10:35:13
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bf098f3b6cb77a486b9a8788b8322357



МИНОБРАЗОВАНИЯ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 1 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

**Б1.В.06 Управление качеством в государственных и муниципальных
организациях**
(указать индекс и наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность)
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль)
Государственная и муниципальная служба
(указать при условии требования ФГОС)

Присваиваемая квалификация
бакалавр
(указать в соответствии с ФГОС)

Форма обучения
очно-заочная
(выбрать очная, заочная)

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 2 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
 - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
 - 3.1. Виды оценочных средств
 - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
 - 4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 3 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль) Государственная и муниципальная служба

(указать наименование)

Дисциплина Управление качеством в государственных и муниципальных организациях

(указать индекс и наименование дисциплины)

Семестр(ы) изучения: 8

(указать № семестра(ов))

Форма (ы) промежуточной аттестации: зачет

(указать форму(ы) промежуточной аттестации
(зачет, зачет с оценкой, экзамен, курсовая работа и т.д.)
для каждого семестра отдельно)

2. Перечень формируемых компетенций

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Б1.В.06 Управление качеством в государственных и муниципальных организациях»

(указать индекс и наименование дисциплины)

направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-3 Способен осуществлять контроль исполнения документов, проектов и иных целей, и профессиональных задач.	ПК-3.1 Формулирует профессиональные задачи для осуществления контроля над ходом исполнения документов, проектов и иных целей, и задач, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой наук с учетом установленных сроков ПК-3.2 применяет аналитический инструментальный для контроля за эффективным использованием всех	Знать: – принципы и методы контроля исполнения задач, проектов и документов; – методы анализа и инструменты для контроля ресурсов; – форматы и методы представления результатов контроля. Уметь: – применять методы планирования и контроля сроков и ресурсов; – применять аналитические методы для оценки эффективности использования ресурсов; – представлять результаты контроля в отчетах и презентациях. Владеть: – использовать инструменты для контроля и анализа исполнения задач;

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 4 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

	ресурсов. ПК-3.3 представляет результаты контроля над ходом исполнения документов, проектов и иных целей, и задач структурного подразделения с учетом установленных сроков	– оценивать и прогнозировать использование ресурсов для улучшения процессов; – навыки составления отчетности и аналитических заключений.
--	--	---

3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/ разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ПК-3 Способен осуществлять контроль исполнения документов, проектов и иных целей, и профессиональных задач.	Знать: – принципы и методы контроля исполнения задач, проектов и документов; – методы анализа и инструменты для контроля ресурсов; – форматы и методы представления результатов контроля.	Раздел 1. Теоретические основы всеобщего менеджмента качества Раздел 2. Система менеджмента качества в государственных и муниципальных организациях	8	1-32 33	Тесты Семестровое задание (технологическая тетрадь)
	Уметь: – применять методы планирования и контроля сроков и ресурсов; – применять аналитические методы для оценки эффективности использования ресурсов; – представлять результаты контроля в отчетах и презентациях.		8	33 34-43	Семестровое задание (технологическая тетрадь) Практическая работа
	Владеть: – использовать инструменты для контроля и анализа исполнения задач; – оценивать и прогнозировать использование ресурсов для улучшения процессов; – навыки составления отчетности и аналитических заключений.		8	44	Доклад с презентацией

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 5 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

3.2 Содержание оценочных средств

Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа

Задание 1 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Какой из методов используется для контроля исполнения документов и проектов?

- а) SWOT-анализ
- б) Параметрический анализ
- в) Метод критического пути
- г) Классификационный анализ

Задание 2 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Какое определение является правильным для понятийного аппарата организационной науки?

- а) Совокупность методов и подходов для выполнения проектов
- б) Система знаний, необходимых для формулирования задач и целей в управлении
- в) Описание действий и принципов контроля за процессами
- г) Подходы к управлению временем в проекте

Задание 3 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Что используется для формулирования задач по контролю в управлении проектами?

- а) Инструменты для анализа рисков
- б) Понятийный аппарат экономической и организационной науки
- в) Стандарты проектного управления
- г) Теория вероятностей

Задание 4 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Что является ключевым аспектом в формулировании профессиональных задач для контроля?

- а) Применение стандартных методов оценки рисков
- б) Использование понятийного аппарата в управлении проектами
- в) Распределение задач среди сотрудников
- г) Разработка плана финансирования

Задание 5 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Какая из целей аналитического инструментария необходима для контроля ресурсов?

- а) Прогнозирование динамики рынка
- б) Оценка эффективности использования ресурсов
- в) Анализ маркетинговых стратегий
- г) Составление отчетности по бюджету

Задание 6 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Какой метод используется для оценки эффективности использования временных и трудовых ресурсов в проекте?

- а) Метод критической цепи
- б) SWOT-анализ
- в) Метод оценки стоимостных рисков
- г) Метод оценки производительности труда

Задание 7 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 6 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Какой из методов позволяет провести анализ текущих ресурсов для проверки их эффективности?

- а) Метод анализа по меткам
- б) Метод бюджетного контроля
- в) Метод финансового анализа
- г) Метод расчета баланса ресурсов

Задание 8 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Какой элемент контроля нужен для анализа сроков выполнения задач в проекте?

- а) Методы распределения ресурсов
- б) Контроль за финансовыми потоками
- в) Метод критического пути
- г) Прогнозирование потребностей

Задание 9 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Каким способом могут быть представлены результаты контроля за проектом?

- а) Отчеты, графики, презентации
- б) Программы для учета затрат
- в) Планы мероприятий
- г) Методические рекомендации

Задание 10 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Какие из инструментов используются для представления результатов контроля исполнения проектов и задач?

- а) Графики Ганта
- б) SWOT-анализ
- в) Канбан-системы
- г) Дашборды и отчеты в Power BI

Задание 11 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Какая из задач представления результатов контроля является важной для структурного подразделения?

- а) Оценка удовлетворенности клиентов
- б) Представление отчета о выполнении задач в установленные сроки
- в) Прогнозирование прибыли
- г) Оценка эффективности рекламной кампании

Задание 12 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Что является основным результатом представления отчета о ходе исполнения задач?

- а) Оценка потребностей организации в новых ресурсах
- б) Сравнение фактического и запланированного исполнения задач
- в) Оценка рисков выполнения задач
- г) Прогнозирование результативности маркетинга

Задание 13 *(Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)*

Какую информацию должно содержать итоговое представление результатов контроля исполнения задач?

- а) Детализированные прогнозы о будущем проекте
- б) Описание путей оптимизации процессов и решения возникших проблем
- в) Исходные данные для создания новых проектов

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 7 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

г) Анализ конкурентов и рыночных тенденций

Задание 14 (Задание закрытого типа на установление соответствия)

Установите соответствие между методами контроля и их описанием.

Метод контроля	Описание метода
1. Метод критического пути	а) Метод, позволяющий оценить сроки выполнения задач с учетом зависимостей между ними.
2. Аналитический инструмент для оценки эффективности использования ресурсов	б) Метод анализа использования трудовых и материальных ресурсов в проекте.
3. График Ганта	в) Визуальное представление выполнения задач по времени, позволяющее отслеживать сроки и стадии выполнения.
4. SWOT-анализ	г) Метод анализа сильных и слабых сторон проекта, а также угроз и возможностей.

Задание 15 (Задание закрытого типа на установление соответствия)

Установите соответствие между задачами контроля и их характеристиками.

Задача контроля	Характеристика задачи
1. Контроль сроков выполнения задач	а) Оценка временных показателей и отклонений от плана.
2. Контроль использования ресурсов	б) Применение инструментов для анализа расхода материалов и трудовых ресурсов.
3. Представление отчетности	в) Составление документа, описывающего ход выполнения задач и результатов.
4. Анализ рисков	г) Оценка возможных угроз, которые могут повлиять на успешное выполнение задач.

Задание 16 (Задание закрытого типа на установление соответствия)

Установите соответствие между методами представления результатов контроля и их применением.

Метод представления результатов	Применение метода
1. Отчетность	а) Представление информации о ходе выполнения задач в письменной или цифровой форме.
2. Презентации	б) Использование графиков, таблиц и визуальных элементов для представления информации на совещаниях.
3. Диаграммы	в) Использование графических схем для иллюстрации процесса и результатов выполнения задач.
4. Дашборды	г) Визуальные средства отображения данных в реальном времени для мониторинга показателей проекта.

Задание 17 (Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов)

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 8 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Какие из следующих методов могут быть использованы для анализа и контроля выполнения проектов?

- а) Метод критического пути
- б) Анализ по меткам
- в) График Ганта
- г) SWOT-анализ

Задание 18 (*Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов*)

Какие из следующих мероприятий относятся к методам предотвращения выпуска Какие из следующих инструментов могут быть использованы для представления результатов контроля выполнения задач и проектов?

- а) Диаграмма Ишикавы
- б) Отчетность
- в) Презентации
- г) Канбан-система

Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа

Задание 19 (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

Используется ли метод критического пути для оценки сроков выполнения задач в проекте?

Задание 20 (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

Позволяет ли SWOT-анализ выявить угрозы и возможности проекта?

Задание 21 (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

Является ли график Ганта инструментом для отслеживания прогресса выполнения задач проекта?

Задание 22 (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

Можно ли осуществлять контроль исполнения проектов с помощью аналитических инструментов?

Задание 23 (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

Используются ли дашборды для мониторинга показателей проекта в реальном времени?

Задание 24 (*Задание открытого типа – вставить термин*)

Процесс, в котором анализируются зависимости между задачами, необходимыми для завершения проекта, с целью определения минимального времени выполнения проекта, называется _____.

Задание 25 (*Задание открытого типа – вставить термин*)

_____ - это метод, который позволяет графически представлять выполнение задач по времени, обеспечивая наглядное отображение их последовательности и сроков.

Задание 26 (*Задание открытого типа – вставить термин*)

Для контроля за эффективным использованием ресурсов, включая трудовые и материальные, используется _____, который позволяет проводить анализ и оценку всех затрат и их эффективности.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 9 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Задание 27 (Задание открытого типа – вставить термин)

_____ является аналитическим инструментом, который помогает выявить сильные и слабые стороны проекта, а также возможности и угрозы, которые могут повлиять на его успешность.

Задание 28 (Задание открытого типа – вставить термин)

Метод _____ включает постоянный мониторинг и корректировку параметров процесса на всех его этапах для предотвращения несоответствий и достижения требуемого качества.

Задание 29 (Задание открытого типа – вставить термин)

_____ - это метод, применяемый для анализа и контроля качества на всех этапах производственного процесса, с использованием статистических данных для выявления нестабильности и отклонений от нормы.

Задание 30 (Задание открытого типа – вставить термин)

В процессе контроля исполнения проектов часто используется _____ для представления данных в реальном времени, что позволяет отслеживать и анализировать ключевые показатели эффективности.

Задание 31 (Задание открытого типа – вставить термин)

Для корректной оценки рисков в проекте необходимо использовать _____, который помогает определить возможные угрозы и последствия для успешного завершения проекта.

Задание 32 (Задание открытого типа – вставить термин)

_____ - это инструмент, который позволяет проектной команде следить за выполнением задач в рамках установленного времени и ресурсов, часто с использованием визуальных графиков и диаграмм.

Задание 33

Семестровая работа

Студент заполняет технологическую тетрадь, соблюдая следующие требования:

Рекомендуемый объем каждой категории – 0,5–1 страница (одинарный междустрочный интервал, шрифт Times New Roman 12 pt).

Где это возможно, следует указать нормативный документ (ISO, ГОСТ).

В качестве источников могут использоваться:

- учебники
- учебные пособия
- стандарты
- научные публикации
- электронные книги.

Рекомендуемое количество источников – 1–3 на категорию.

Работа должна быть авторской.

Структура технологической тетради

№	Категория	Основное содержание категории	Источник
1	Принципы управления качеством в государственных и муниципальных организациях		
2	Стандарты и нормативные		



МИНОБРНАУКИ России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению
подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности
(профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 10 из 21

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

	документы в области управления качеством		
3	Методы контроля и оценки качества в государственных и муниципальных организациях		
4	Роль менеджмента качества в улучшении государственной службы		
5	Стратегии управления качеством в государственных проектах		
6	Применение методик внутреннего контроля качества		
7	Влияние внешних факторов на качество государственных услуг		
8	Оценка эффективности управления качеством в муниципальных учреждениях		
9	Инструменты и технологии для мониторинга и контроля качества		
10	Контроль за соблюдением сроков и ресурсов в государственных проектах		
11	Роль и значение стандартов ISO в управлении качеством государственных услуг		
12	Модели и подходы к качеству в сфере госуправления		
13	Стандартизация и сертификация качества в государственных учреждениях		
14	Оценка рисков при управлении качеством в муниципальных организациях		
15	Влияние государственной политики на качество муниципальных услуг		
16	Автоматизация процессов управления качеством в государственных учреждениях		
17	Современные подходы к управлению качеством в публичном секторе		

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 11 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Задание 34

Практическая

работа

Тема: Разработка документации для системы управления качеством в государственных и муниципальных организациях.

Цель работы: Освоить процесс разработки нормативных документов в рамках системы управления качеством для государственного или муниципального учреждения. Научиться адаптировать стандарты качества для обеспечения соответствия государственным требованиям.

Задания:

1. Разработать стандарт качества для предоставления государственных услуг (например, услуги ЖКХ, социального обеспечения) с учетом принципов государственного управления.
2. Создать методику контроля качества выполнения государственных и муниципальных проектов, соответствующую стандартам и нормативным актам (например, ГОСТ, ISO).
3. Подготовить инструкцию по проведению внутреннего аудита качества в муниципальной организации, включая этапы планирования, сбора доказательств и составления отчета.

Критерии оценки:

- Соответствие разработанных документов нормативным требованиям.
- Правильность выбора методов контроля качества, применяемых в государственных и муниципальных учреждениях.
- Способность аргументировать выбор методов с использованием нормативных документов и стандартов (например, ГОСТ, ISO 9001).

Задание 35

Практическая

работа

Тема: Оценка качества управления проектами в муниципальных и государственных учреждениях.

Цель работы: Научиться оценивать и анализировать управление качеством в рамках государственных проектов. Овладеть методами контроля и мониторинга выполнения задач в государственных проектах с учетом установленного бюджета и сроков.

Задания:

1. Проанализировать проект в муниципальной организации, описав ключевые этапы его выполнения и методы контроля качества.
2. Разработать план мониторинга и контроля за выполнением задач проекта, включая способы оценки использования ресурсов (время, бюджет, трудовые ресурсы).
3. Оценить эффективность управления качеством в проекте с учетом рисков и возможных отклонений от плана, предложить пути оптимизации.

Критерии оценки:

- Точность и полнота оценки качества выполнения проекта.
- Соответствие предложенных методов контроля стандартам управления качеством в государственных проектах.
- Практическая обоснованность предложенных методов мониторинга.

Задание 36

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 12 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Практическая

работа

Тема: Применение аналитических методов для оценки качества государственных услуг.

Цель работы: Научиться применять аналитические инструменты для оценки качества предоставляемых государственных услуг. Освоить методы статистического анализа для выявления отклонений и нестабильности в предоставлении услуг.

Задания:

1. Применить методы статистического анализа для оценки качества оказания государственных услуг (например, анализ жалоб граждан).
2. Разработать инструмент для мониторинга качества предоставляемых государственных услуг на основе выбранных критериев (например, скорость обслуживания, удовлетворенность граждан).
3. Провести анализ полученных данных и предложить мероприятия по улучшению качества услуг в выбранной области.

Критерии оценки:

- Корректность применения статистических методов для оценки качества.
- Практическая обоснованность предложений по улучшению качества государственных услуг.
- Ясность представления результатов и рекомендаций.

Задание 37

Практическая

работа

Тема: Контроль за выполнением задач в рамках муниципального бюджета.

Цель работы: Научиться контролировать выполнение задач, связанных с распределением и использованием бюджетных средств в муниципальных организациях. Освоить методы мониторинга расходования средств и оценки результативности.

Задания:

1. Проанализировать бюджетный процесс в муниципальной организации, выделив ключевые задачи, связанные с контролем за расходованием средств.
2. Разработать методику контроля за эффективностью использования бюджета на разных этапах выполнения муниципальных проектов.
3. Оценить соответствие фактических расходов запланированным, предложить методы исправления отклонений.

Критерии оценки:

- Точность оценки бюджета и контроля за его использованием.
- Соответствие предложенных методов контроля стандартам бюджетного управления в муниципальных учреждениях.
- Практическая обоснованность предложений по улучшению управления бюджетом.

Задание 38

Практическая

работа

Тема: Разработка системы отчетности для оценки качества работы государственного учреждения.

Цель работы: Освоить процесс разработки отчетности для анализа качества работы государственного или муниципального учреждения. Научиться использовать ключевые индикаторы эффективности и показатели качества.

Задания:

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 13 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

1. Разработать шаблон отчетности для государственного учреждения, включающий ключевые показатели качества (например, количество жалоб, время ожидания, качество обслуживания).
2. Разработать систему оценки и анализа отчетов, получаемых от подразделений государственного учреждения.
3. Подготовить рекомендации по улучшению качества работы на основе отчетности и анализа собранных данных.

Критерии оценки:

- Соответствие предложенной отчетности нормативным требованиям.
- Точность разработки индикаторов и показателей качества.
- Способность предложить меры для улучшения работы учреждения на основе отчетных данных.

Задание 39

Практическая

работа

Тема: Применение системы контроля качества в органах местного самоуправления.

Цель работы: Научиться внедрять и использовать систему контроля качества в органах местного самоуправления для обеспечения эффективного и прозрачного выполнения муниципальных программ.

Задания:

1. Проанализировать текущую систему управления качеством в органах местного самоуправления, выявить основные проблемы.
2. Разработать методику внедрения системы контроля качества для улучшения предоставляемых муниципальных услуг.
3. Оценить результаты внедрения предложенной системы и дать рекомендации для дальнейшего совершенствования.

Критерии оценки:

- Практическая применимость предложенной методики.
- Оценка эффективности внедрения системы контроля качества.
- Умение аргументировать выбор инструментов контроля в органах местного самоуправления.

Задание 40

Практическая

работа

Тема: Разработка рекомендаций по улучшению качества работы государственного органа.

Цель работы: Научиться разрабатывать рекомендации по улучшению качества работы государственного учреждения с использованием методик контроля и анализа эффективности.

Задания:

1. Оценить текущую эффективность работы государственного органа, используя методы анализа качества (например, анализ результативности предоставляемых услуг).
2. Разработать комплекс мер по улучшению качества работы на основе выявленных проблем.
3. Подготовить отчет с предложениями по оптимизации процессов и повышению качества работы государственного органа.

Критерии оценки:

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 14 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

- Точность анализа и выявление ключевых проблем.
- Практическая ценность предложений по улучшению качества работы.
- Структура и логика представления отчета.

Задание 41

Практическая

работа

Тема: Разработка и внедрение системы мониторинга качества муниципальных услуг.

Цель работы: Освоить процесс разработки и внедрения системы мониторинга качества в муниципальных учреждениях. Научиться выявлять и устранять проблемы в предоставлении муниципальных услуг.

Задания:

1. Разработать критерии качества для выбранной муниципальной услуги (например, водоснабжение, транспортные услуги, социальные услуги).
2. Создать систему мониторинга качества оказания услуги, включающую методы сбора данных, их анализ и отчетность.
3. Оценить существующую систему мониторинга качества в муниципальном учреждении и предложить пути для ее улучшения.

Критерии оценки:

- Полнота и точность выбранных критериев качества.
- Реалистичность предложенной системы мониторинга.
- Практическая обоснованность предложений по улучшению существующей системы.

Задание 42

Практическая

работа

Тема: Оценка и анализ качества управления проектами в муниципальной сфере.

Цель работы: Научиться оценивать качество управления проектами в муниципальной сфере. Овладеть инструментами для мониторинга выполнения проектов и оценки результатов.

Задания:

1. Выбрать муниципальный проект (например, реконструкция общественного здания, ремонт дороги) и провести оценку его качества по ключевым показателям (сроки, бюджет, качество выполнения).
2. Разработать методику мониторинга выполнения муниципального проекта, учитывая риски и ресурсы.
3. Оценить отклонения от плана (например, по срокам, бюджету) и предложить корректирующие действия для улучшения качества выполнения проекта.

Критерии оценки:

- Точность оценки качества управления проектом.
- Соответствие предложенной методики стандартам проектного управления.
- Обоснованность и практическая ценность предложений по корректировке проектных процессов.

Задание 43

Практическая

работа

Тема: Разработка системы аудита качества в муниципальных учреждениях.

Цель работы: Освоить процессы планирования и проведения внутреннего аудита качества в муниципальных учреждениях. Научиться использовать результаты аудита для улучшения работы учреждения.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 15 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Задания:

1. Разработать план внутреннего аудита качества для муниципального учреждения, учитывая ключевые этапы и требования.
2. Провести анализ текущей системы аудита качества в муниципальной организации и предложить улучшения.
3. Подготовить отчет по результатам проведенного аудита, включая выявленные несоответствия и рекомендации по улучшению качества.

Критерии оценки:

- Комплексность и последовательность плана проведения аудита.
- Реалистичность предложений по улучшению системы аудита.
- Ясность и аргументация в отчете по результатам аудита.

Задание 44

Студент выбирает тему, связанную с методами контроля, оценки и управления качеством в государственных и муниципальных организациях, и готовит доклад на 10 минут.

Цель выступления – проанализировать значимость разработки документации в процессе управления качеством, а также рассмотреть влияние нормативных стандартов и методов на эффективность работы государственных и муниципальных учреждений в сфере качества.

Выступление сопровождается презентацией.

Рекомендуемый объем презентации – 10–15 слайдов.

Примерные темы докладов:

1. Принципы разработки методик и инструкций по управлению качеством в государственных и муниципальных организациях и их влияние на эффективность работы.
2. Роль нормативных актов в разработке документации для управления качеством в государственных и муниципальных учреждениях.
3. Влияние стандартов ISO и ГОСТ на разработку документации для управления качеством в контексте государственных услуг.
4. Современные подходы к разработке документации по текущему контролю качества в государственных и муниципальных организациях.
5. Разработка документации для предотвращения предоставления некачественных государственных услуг в контексте управления качеством.
6. Роль калибровки и верификации средств измерений в разработке методик контроля качества в государственных учреждениях.
7. Применение статистических методов в разработке документации для управления качеством в государственных и муниципальных учреждениях.
8. Роль документации в процессе сертификации государственных и муниципальных услуг.
9. Влияние современных технологий и цифровизации на разработку документации для управления качеством в государственных учреждениях.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 16 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

10. Разработка и внедрение планов контроля качества в рамках государственных и муниципальных органов.
11. Использование документации для обеспечения соответствия государственных услуг и продукции нормативным требованиям.
12. Применение документации в аудите качества в государственных и муниципальных учреждениях.
13. Разработка документации для контроля и управления качеством в государственных проектах.
14. Интеграция систем менеджмента качества и их влияние на разработку документации для управления качеством в государственных учреждениях.
15. Разработка отчетной документации по результатам оценки качества и управления качеством в государственных и муниципальных учреждениях.
16. Применение методов анализа данных для разработки эффективной документации по управлению качеством в органах государственного управления.
17. Роль документации в обеспечении прозрачности и подотчетности в управлении качеством в государственных и муниципальных организациях.
18. Применение документации для обеспечения соответствия государственных услуг санитарным и экологическим нормам.
19. Современные тенденции в разработке документации для управления качеством в государственных и муниципальных учреждениях.
20. Роль и место документации по управлению качеством в системе обеспечения качества на уровне государственных и муниципальных организаций.

4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация в форме зачета происходит по итогам текущей аттестации.

Студент в течение семестра выполняет доклады с презентацией (выступает с докладом, демонстрирует результаты), проходит тесты (по каждому изучаемому разделу) и выполняет практические работы, семестровую работу.

В течение семестра студент готовит доклад и презентацию, с которыми выступает на одном из занятий (дата выступления с каждым студентом индивидуально определяется преподавателем).

Каждый тест должен содержать не менее 60% верных ответов, тогда он считается успешно пройденным.

Практические работы выполняет и защищает на занятиях.

Семестровую работу студент сдает на одном из последних занятий.

По факту выполнения всех указанных видов работ студент готовится к сдаче зачета по вопросам.

Перечень вопросов к зачету

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 17 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

1. Сущность и роль качества в государственных и муниципальных организациях.
2. Значение управления качеством в государственных и муниципальных учреждениях в условиях современного государственного управления.
3. Основные понятия управления качеством в контексте государственных и муниципальных организаций.
4. Основные понятия, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг.
5. Подходы к управлению качеством в государственных и муниципальных учреждениях.
6. Модель «Gar» в контексте управления качеством государственных услуг.
7. Модель «SERVQUAL» и ее применение в анализе качества государственных услуг.
8. Модель «Зона толерантности» и ее значение в управлении качеством в публичном секторе.
9. Модель «Нейтральных зон» и ее применение в управлении качеством услуг.
10. Типология эффективности элементов обслуживания в муниципальных и государственных организациях.
11. Метод «Модель Кано» и его использование в управлении качеством в публичном секторе.
12. Сравнение традиционной и новой модели управления качеством в государственных и муниципальных учреждениях.
13. Удовлетворенность граждан как элемент конкурентной борьбы между государственными и муниципальными учреждениями.
14. Лидерство руководства как элемент стратегии TQM и принцип системы менеджмента качества в государственных и муниципальных организациях.
15. Система углубления знаний для понимания и практического применения TQM в государственных и муниципальных учреждениях. Качества руководителя в органах власти.
16. Акцент на потребителя (граждан) как важнейший элемент стратегии TQM в государственных и муниципальных организациях.
17. Новая концепция управления человеческими ресурсами в контексте управления качеством в государственных учреждениях.
18. Системный подход в управлении качеством как элемент стратегии TQM в органах государственного управления.
19. Процессный подход в управлении качеством в муниципальных организациях.
20. Непрерывное (постоянное) улучшение в государственных и муниципальных учреждениях как элемент стратегии TQM.
21. Вовлеченность всех работников муниципальных и государственных учреждений в управление качеством как принцип стратегии TQM.
22. Базирование решений на фактах как принцип системы менеджмента качества в государственных организациях.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 18 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

23. Взаимовыгодные отношения с поставщиками в контексте управления качеством в государственных и муниципальных учреждениях.
24. Использование основных инструментов качества для повышения качества государственных и муниципальных услуг.
25. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством в публичном секторе.
26. Необходимость внедрения систем менеджмента качества в организациях сферы государственных и муниципальных услуг.
27. Сущность системы менеджмента качества в государственных и муниципальных организациях.
28. Документация системы менеджмента качества в государственных и муниципальных учреждениях.
29. Процессный подход в управлении качеством в контексте публичных услуг.
30. Особенности управления качеством процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.
31. Эффект от внедрения системы менеджмента качества в государственных и муниципальных организациях.
32. Философия стандартов ISO серии 9000 и их влияние на управление качеством в государственных учреждениях.
33. Обеспечение качества государственных и муниципальных услуг путем внедрения стандартов ISO серии 9000.
34. Краткая характеристика международных стандартов ISO 9000:2015 и их применение в государственных и муниципальных организациях.
35. Внедрение и поддержание системы менеджмента качества в государственных и муниципальных организациях на соответствие стандарту ISO 9001:2015.

4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств

Критерии оценивания тестовых вопросов (задания 1-54): Каждый тест должен содержать не менее 60% верных ответов, тогда он считается успешно пройденным.

Ключи к тестовым вопросам

№ задания	Верный ответ
1	в) Метод критического пути
2	б) Система знаний, необходимых для формулирования задач и целей в управлении
3	б) Понятийный аппарат экономической и организационной науки
4	б) Использование понятийного аппарата в управлении проектами
5	б) Оценка эффективности использования

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».	
Версия документа - 1	стр. 19 из 21 Первый экземпляр _____ КОПИЯ № _____

	ресурсов
6	а) Метод критической цепи
7	г) Метод расчета баланса ресурсов
8	в) Метод критического пути
9	а) Отчеты, графики, презентации
10	а) Графики Ганта
11	б) Представление отчета о выполнении задач в установленные сроки
12	б) Сравнение фактического и запланированного исполнения задач
13	б) Описание путей оптимизации процессов и решения возникших проблем
14	1-а, 2-б, 3-в, 4-г
15	1-а, 2-б, 3-в, 4-г
16	1-а, 2-б, 3-в, 4-г
17	а) Метод критического пути, в) График Ганта, г) SWOT-анализ
18	а) Диаграмма Ишикавы, б) Отчетность, в) Презентации
19	да
20	да
21	да
22	да
23	да
24	Метод критического пути
25	График Ганта
26	Метод бюджетного контроля
27	SWOT-анализ
28	Метод анализа по меткам
29	Контрольная карта
30	Дашборды
31	Анализ рисков
32	Канбан-система

Критерии оценивания семестровой работы. Работа считается успешно выполненной, если студент по каждой требуемой категории из технологической тетради раскрыл суть категории, показал ее эволюцию, указал ключевые имена ученых, привел корректный список источников (публикации, монографии, учебники, учебные пособия и т.п.).

Критерии оценивания доклада с презентацией. Вид работы считается успешно выполненным, если студент раскрыл суть выбранного учения, проанализировал существующую критику данного учения, показал значимость учения в

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 20 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

современном мире, доклад сопровождается презентационным материалом в размере 10-15 слайдов. Выдержан стиль доклада (логика, владение материалом), соблюдены временные рамки доклада – примерно 10 минут.

Критерии оценивания практической работы заключаются в успешном выполнении всех поставленных задач, правильном оформлении документации с соблюдением стандартов качества и цифровых технологий. Студент должен продемонстрировать умение применять теоретические знания, обосновать выбор используемых методов и решений, а также соблюсти сроки выполнения задания. Работу можно считать неудачной, если она выполнена частично, содержит ошибки в оформлении или не использует необходимые современные технологии.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций предполагает, что студент продемонстрировал отличные результаты по всем заданиям. Он выполнил все тесты на 85% и выше, качественно раскрыл эволюцию категорий в технологической тетради, уложился в рекомендуемый объем и привел актуальный список литературы по каждой категории. В докладе студент глубоко оценил значимость выбранного учения, ответил на все вопросы после выступления, продемонстрировал полное владение материалом, а презентация была четкой, логичной и соответствующей всем требованиям.

2. Средний уровень сформированности компетенций предполагает, что студент успешно выполнил все тесты на 75% и выше. Он раскрыл эволюцию всех категорий в технологической тетради, уложился в объем и привел качественные источники. В докладе студент продемонстрировал хорошие знания и критически оценил выбранное учение, ответил на часть вопросов после выступления, продемонстрировал хорошее владение материалом, а презентация была понятной и структурированной.

3. Базовый уровень сформированности компетенций предполагает, что студент выполнил все тесты на 60% и выше. Он раскрыл основные категории в технологической тетради, но возможны некоторые недостатки в глубине анализа или в качестве источников. В докладе студент смог раскрыть суть выбранного учения, ответил хотя бы на половину заданных вопросов, продемонстрировал понимание материала и презентация была выполнена с минимальными требованиями.

4. Низкий уровень сформированности компетенций означает, что студент не достиг минимальных требований по тестам (ниже 60%) или не выполнил часть

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством в государственных и муниципальных организациях по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) Государственная и муниципальная служба ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 21 из 21	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

заданий. В технологической тетради не раскрыты все необходимые категории, источники не соответствуют требованиям, а презентация и доклад выполнены некачественно или не соответствуют базовым стандартам.

В случае сформированности компетенций на высоком, среднем и базовом уровнях (одном из) студент получает оценку «зачтено» по итогам семестра.

В случае демонстрации низкого уровня освоенности материала студент не получает зачет по дисциплине.