

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Филиал в г. Славянске-на-Кубани

Факультет - педагогики и психологи
Кафедра - общей и профессиональной педагогики

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор филиала
_____ А.И. Яценко

«___» _____ 2012 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине

**М1.В.ДВ.1 «Системы менеджмента качества образовательных
учреждений»**

Для направления подготовки 050100.68 «Педагогическое образование»

Магистерские программы «Математика», «Биология», «Экономика»,
«История», «Филология», «Управление образовательной организацией»

Квалификация (степень) выпускника - магистр

Нормативный срок освоения программы – 2 года

Форма обучения – очная

Славянск-на-Кубани
2012 г.

Данная рабочая программа разработана на основании ФГОС ВПО по направлению подготовки 050100.68 «Педагогическое образование» (квалификация (степень) магистр), разработанного Министерством образования и науки РФ и утвержденного приказом № 35 от 14.01.2010 г. и Примерной основной образовательной программой по направлению подготовки 050100.68 «Педагогическое образование», утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ № 35 от 14.01.2010 г. и зарегистрированной в Минюсте РФ 27 февраля 2010 г. N 16521.

Курс 2 Семестр 4

Объем трудоемкости: 3 зачетные единицы, 108 часов (из них: 54 часа аудиторной нагрузки - 14 часов лекции, 38 часов практические занятия, 2 часа КСР; 54 часа самостоятельной работы; зачет с оценкой).

Составитель рабочей программы:

Яценко Антон Иванович – кандидат филологических наук, доцент кафедры иностранных языков филиала «КубГУ» в г. Славянске-на-Кубани.

Дата составления 30 августа 2012 г.

«Согласовано»

Начальник УМО _____ А.В.Баранов

**ЛИСТ
согласования рабочей программы подготовки магистра**

Направление подготовки **050100.62 «Педагогическое образование»**

Магистерские программы: **«Математика», «Биология», «Экономика», «История», «Филология», «Управление образовательной организацией»**

Дисциплина **«Системы менеджмента качества образовательных учреждений»**

Форма обучения _____ *очная* _____
 Курс 2
 Семестр 4
 Учебный год 2012-2013

Утверждена заседанием кафедры общей и профессиональной педагогики
 протокол № 1 от «29» августа 2012 г.

Ответственный исполнитель,
 заведующий кафедрой общей
 и профессиональной педагогики

к.п.н. доцент Е.П. Солодовникова

Исполнитель

к. филол. н., доцент А.И. Яценко

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель магистерской программы
 «Управление образовательной организацией»
 30 августа 2012 г.

Анисимова Т.С.

Руководитель магистерской программы «История»
 30 августа 2012 г.

Виноградов Б.В.

Руководитель магистерской программы «Математика»
 30 августа 2012 г.

Шишкин А.Б.

Руководитель магистерской программы «Экономика»
 30 августа 2012 г.

Маслак А.А.

Руководитель магистерской программы «Биология»
 30 августа 2012 г.

Шкляренко А.П..

Руководитель магистерской программы Филология»
 30 августа 2012 г.

Беляева М.Ю.

Заведующий отделом комплектования библиотеки

Фуфалько М. В.

1. Цель и задачи дисциплины «Системы менеджмента качества образовательных учреждений»

Цель дисциплины:

подготовка магистранта к деятельности по разработке, анализу и внедрению в образовательных учреждениях РФ систем менеджмента качества на основе требований национальных и международных стандартов ИСО серии 9000, стратегии всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM), развиваемой в международной и отечественной практике.

Задачи дисциплины:

сформировать представление о системе менеджмента качества (СМК) и ее роли в улучшении всех видов деятельности и повышении конкурентоспособности образовательного учреждения;
 ознакомить с процессным подходом, требованиями к разработке и внедрению СМК в образовательных учреждениях и основными способами описания процессов;
 ознакомить с практическим опытом применения систем менеджмента качества в образовательных учреждениях РФ.

2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры

Дисциплина «Системы менеджмента качества образовательных учреждений» относится к группе дисциплин по выбору общенаучного цикла.

Для освоения дисциплины «Системы менеджмента качества образовательных учреждений» магистранты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин базовой части общенаучного цикла «Современные проблемы науки и образования», вариативной части общенаучного цикла «Управление образовательными системами», а также базовой части профессионального цикла «Инновационные процессы в образовании».

Компетенции, формируемые при освоении дисциплины, необходимы в ходе реализации магистрантами программ научно-исследовательской и научно-педагогической практик.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенции	Код
- способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях;	ПК-1

- готовность изучать состояние и потенциал управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа;	ПК-10
- готовность исследовать, проектировать, организовывать и оценивать реализацию управленческого процесса с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующим общим и специфическими закономерностями развития управляемой системы;	ПК-11

В результате изучения дисциплины магистрант должен:

знать

- основные положения современной философии качества, принципы менеджмента качества;
- структуру и положения стандартов ИСО серии 9000;
- методы построения систем менеджмента качества образовательных учреждений.

уметь

- разрабатывать и осуществлять усовершенствование разработанных средств управления и контроля качества образования;
- документировать процессы системы менеджмента качества образовательного учреждения и осуществлять их декомпозицию;
- проводить анализ документации системы менеджмента качества образовательных учреждений на соответствие требованиям стандартов.

владеть

- навыками разработки и проектирования систем управления качеством образования;
- технологиями формирования целей, критериев и показателей достижения целей образовательного учреждения;
- современными методами выявления, описания и документирования процессов образовательного учреждения;
- средствами диагностики и анализа уровней развития системы менеджмента качества образовательного учреждения.

Магистрант должен демонстрировать способность и готовность применять полученные навыки и умения на практике.

4. Содержание и структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, всего 108 часов, из них: 54 часа аудиторной нагрузки (14 часов лекции, 38 часов практические занятия, 2 часа КСР), 54 часа самостоятельной работы.

Дисциплина рассчитана на изучение в течение одного семестра (четвертого), включает лекционные, практические занятия, КСР и самостоятельную работу магистрантов.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов					Самостоятельная работа
		Всего	Аудиторная работа				
			Л	ПЗ	ЛР		
1	Понятие «качество образования», критерии и гарантии качества образования в европейском пространстве.	16	2	6			8
2	Методологические основы управления качеством образования	20	2	8			10
3	Стандартизация требований к системам менеджмента качества	12	2	4			6
4	Применение ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования	17	2	6		1	8
5	Проектирование, внедрение и сертификация системы менеджмента качества в образовательном учреждении	20	4	8			8
6	Внешний и внутренний аудит системы менеджмента качества	17	2	6		1	8
	Вариативная составляющая самостоятельной работы	6					6
Итого:		108	14	38		2	54

Таблица 1. Тематический план

Таблица 2

Формы текущего контроля

№ раздела	Наименование раздела	Форма текущего контроля
1	2	4
1	Понятие «качество образования», критерии и гарантии качества образования в европейском пространстве.	Устный опрос. Оценивание разработанных тестовых заданий по содержанию раздела.

2	Методологические основы управления качеством образования	Оценивание терминологического словаря по содержанию раздела
3	Стандартизация требований к системам менеджмента качества	Письменный опрос (заполнение таблиц, составление схем).
4	Применение ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования	Оценивание портфолио документированных процедур
5	Проектирование, внедрение и сертификация системы менеджмента качества в образовательном учреждении	Публичная защита проекта
6	Внешний и внутренний аудит системы менеджмента качества	Ситуационное задание

5. Содержание учебного материала.

5.1. Содержание лекционного материала (14 часов).

Темы и основные вопросы лекционного курса

Раздел 1. Лекция № 1 «Понятие «качество образования», критерии и гарантии качества образования в европейском пространстве».

Образование как результат, процесс, система. Качество и эффективность. Критерии качества образования. Факторы, влияющие на качество образования. Гарантии качества образования. Факторы риска. Стандарты и директивы ENQA.

Раздел 2. Лекция № 2 «Методологические основы управления качеством образования».

Концепция всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM). Программа Э. Деминга. Принципы менеджмента качества. Процессный подход к управлению качеством.

Раздел 3. Лекция № 3 «Стандартизация требований к системам менеджмента качества».

Эволюция стандартов на разработку и внедрение систем менеджмента качества. Общая характеристика стандартов ИСО серии 9000 и дополнительных документов. Основные термины и определения в области менеджмента качества. Перспективы развития стандартов ИСО серии 9000. Анализ ГОСТ Р ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества.

Требования»; ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

Раздел 4. Лекция № 4 «Применение ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования»

Требования Минобрнауки России к внедрению и развитию СМК в образовательных учреждениях. Термины, определения, требования стандарта ГОСТ Р 52614.2-2006 – «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования».

Раздел 5. Лекция № 5 «Проектирование системы менеджмента качества в образовательном учреждении»

Логико-структурный и проектный подходы к разработке СМК ОУ. Этапы проектирования СМК. Стратегия, политика, цели и задачи ОУ в области качества. Проецирование стратегии и политики в области качества на все уровни управления и подразделения ОУ. Определение состава, классификация и описание рабочих процессов ОУ, необходимых для достижения целей в области качества. Требования к документации СМК и порядок ее разработки.

Лекция № 6 «Внедрение и сертификация системы менеджмента качества в образовательном учреждении»

Формирование организационной структуры системы качества ОУ. Определение методов и реализация мониторинга, измерения и анализа рабочих процессов ОУ. Разработка и внедрение системы постоянной связи с потребителями.

Раздел 6. Лекция № 7 «Внешний и внутренний аудит системы менеджмента качества».

Аккредитация образовательного учреждения. Общественно-профессиональная аккредитация образовательных программ. Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей, процессов и продукции; внутренние проверки. Управление несоответствиями в образовательном процессе; анализ данных; улучшение, корректирующие и предупреждающие действия.

5.2 Содержание практических занятий (38 часов).

Раздел 1. «Понятие «качество образования», критерии и гарантии качества образования в европейском пространстве» (6 ч.)

Практическое занятие № 1

1. Составьте иерархию факторов, влияющих на качество образования образовательного учреждения.
2. Обоснуйте Ваш выбор трех наиболее значимых факторов.

3. Составьте перечни критериев качества общего и профессионального образования.

Контрольные вопросы

1. В чем заключается сущность понятия качества?
2. В чем состоит экономический смысл качества?
3. Что вкладывается в понятие качества образования?
4. Возможно ли управлять качеством образования?
5. Какие различия существуют в понятиях «управление качеством» и «менеджмент качества»?
6. Какое место занимает менеджмент качества в инновационной деятельности образовательных учреждений?
7. Какие факторы (внешние и внутренние) оказывают влияние на качество образования образовательного учреждения?
8. В чем различия в формулировке понятия «качество образования» в традиционной и личностно ориентированной педагогической парадигме?
9. Какие требования к качеству образования задаются государством? Работодателем? Учащимся?

Практическое занятие № 2

1. Составьте список проблем вуза в области качества образования, учитывая:

а) планомерную деятельность Министерства образования и науки РФ, направленную на повышение качества подготовки специалистов в высших учебных заведениях (издан приказ «О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях»);

б) усиление конкуренции между вузами на рынке образовательных услуг и рынке труда, что приводит к необходимости все большей ориентации на потребителя и повышения качества предоставляемых образовательных услуг;

в) интернационализацию образования и необходимость гармонизации российского образования, в том числе и по критериям качества, с другими системами образования (в рамках Болонской декларации) с целью создания единого европейского образовательного пространства, привлечения дополнительных внутренних потребителей и выхода на международные рынки образовательных услуг.

2. Составьте иерархию связей проблем в виде древовидной диаграммы.

3. Исходя из полученных данных, разработайте вариант целей и политики вуза в области качества.

Практическое занятие № 3

Проведите анализ видимых Вами проблем высшего образования в филиале КубГУ в г. Славянске-на-Кубани и постройте дерево проблем. Для этого:

1. Путем проведения мозгового штурма составьте список проблем высшего образования (от 30 до 100) записывая их в следующую таблицу:

№	Формулировка проблемы	Оценка по критериям			Сумма баллов	Рейтинг
		Кр.1	Кр.2	Кр.3		

2. Поведите оценку проблем по критериям:

Критерий 1: актуальность проблемы. Оценивается в баллах от 1 до 10 (1 – Не актуальна 10 – Актуальность очень высока)

Критерий 2: проблема может быть решена коллективом вуза. Оценивается в баллах от 1 до 10 (1 – Не решаема 10 – решаема)

Критерий 3: проблема может быть решена за 2-3 года. Оценивается в баллах от 1 до 10 (1 – Решаема за год 10 – Не решаема в указанные сроки)

3. Подсчитайте сумму баллов по критериям и запишите в столбце «Сумма баллов».

4. Проведите ранжирование. Запишите полученный ранг в столбце «Рейтинг».

5. Постройте пары взаимосвязанных проблем:

проблемы должны решаться последовательно

проблемы должны решаться одновременно

6. Постройте дерево проблем в виде графа (в кружки запишите номер проблемы): нижний ярус должен оказаться списком проблем, первоначально нуждающихся в решении.

7. Используйте нижний ярус полученного графа для построения анализа Парето.

8. Выделите наиболее существенную группу 20 % причин ведущих к возникновению 80 % проблем.

9. Определите проблемы, для которых могут быть применены контрольные карты по количественному и по альтернативному признаку.

10. Подготовьте отчет по наиболее важным проблемам и способам статистического управления, позволяющим контролировать статистическую регулируемость проблемного процесса.

Раздел 2. «Методологические основы управления качеством образования» (8 ч.)

Практическое занятие № 4

1. Проведите сопоставление двух систем управления качеством: системы Ф. Тейлора и системы В. Шухарта. Результаты сопоставления занесите в таблицу:

система	основная идея	принцип управления качеством	методы управления качеством	время разработки	недостатки
Ф. Тейлора					
В. Шухарта					

Творческое задание

Проанализируйте этапы жизненного цикла образовательной услуги. Как Вы можете уточнить их? Предложите свой вариант.

Контрольные вопросы

1. В чем различие между понятиями управление и менеджмент?
2. Дайте определение менеджмента качества.
3. Какие условия определяют возможности вуза по управлению качеством образования?

Установите верное соответствие. Обоснуйте выбор принципа управления, характерной для каждой системы управления.

<p>А. Система Тейлора В. Система Шухарта</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Установление требований к качеству продукции 2. Планирование качества процессов 3. Инспекция продукции 4. Контроль характеристик процесса, использование и анализ контрольных карт 5. Административное воздействие на исполнителя 6. Исключение особых причин, снижение влияния особых причин вариаций 7. Изготовление продукции 8. Выполнение процессов
--	--

Практическое занятие № 5

Контрольные вопросы

1. Почему необходимо изучать историю становления теории качества?
2. На какие периоды подразделяется современная история качества?
3. В чем учение Деминга опирается на труды Уолтера Шухарта?
4. Что такое цикл улучшения Шухарта?
5. На каких основных предпосылках базируется успешная реализация полного контроля качества (TQC)?
6. В чем состоят действительные причины японского "экономического чуда"?
7. Что представляют собой характеристики качества Филиппа Кросби?
8. В чем особенности новой западной школы качества?

Творческое задание

1. Сравните позицию специалистов по качеству в разный период времени? В чем причина изменения взглядов?
2. Проанализируйте применение различных подходов в менеджменте качества в отношении управления Вашим вузом.

Практическое занятие № 6

Групповое задание: постройте причинно-следственную диаграмму Исикавы для учебного процесса в общеобразовательной школе. Обоснуйте выбор факторов.

Контрольные вопросы

1. Для чего служит и что характеризует диаграмма Исикавы?
2. Основные условия, необходимые для построения диаграммы?
3. Какие этапы включает процесс построения диаграммы Исикавы?
4. Какой принцип построения диаграммы Исикавы действует в сфере производства продукции и в чем его сущность?
5. Какой принцип построения диаграммы Исикавы действует в сфере оказания услуг и в чем его сущность?
6. Как определяется значимость факторов, влияющих на результат неудовлетворенности потребителей?
7. Что за правило «пяти М» предложено Исикавой для структурирования его схемы?

Практическое занятие № 7

Контрольные вопросы

1. По каким признакам можно классифицировать модели систем качества в образовательных учреждениях?
2. Для каких целей предназначены разные разделы требований ENQA?
3. Какие критерии включают требования ENQA для внешней оценки деятельности вуза?
4. В чем специфика в выборе модели менеджмента качества для разных образовательных учреждений – для вуза, общеобразовательного учреждения, ссуза?
5. В какие модели входят рекомендации по самооценке?
6. Чем отличается модель ISO 9000 от других моделей систем качества?
7. Как вы понимаете критерий «воздействие на общество» применительно к системе образования? По каким показателям его следует оценивать?
8. Чем на ваш взгляд обусловлено включение новой модели европейской премии по качеству критерия «партнерство»? Что такое «партнерство» в образовательной сфере?

Творческое задание

1. Сравните процессные модели менеджмента качества с другими моделями. В чем их отличия? Чем они похожи?
2. В каких случаях целесообразно применять разные модели систем качества?
3. Какие модели менеджмента качества получили наибольшее распространение в российских вузах? В зарубежных вузах? Какие отличия и чем они по Вашему мнению обусловлены?

4. Проанализируйте применение различных подходов в менеджменте качества в отношении управления Вашим вузом.
5. Как сочетаются добровольные модели управления вузом и выполнение обязательных требований?

Раздел 3. «Стандартизация требований к системам менеджмента качества».

Практическое занятие № 8

Контрольные вопросы

1. Когда появились стандарты по качеству?
2. В каком стандарте содержатся требования к системе менеджмента качества?
3. Какие основные стандарты по менеджменту качества Вы знаете? В каких годах приняты актуальные версии этих стандартов?
4. Какие стандарты по менеджменту качества Вам кажутся наиболее полезными и почему?
5. В чем основные отличия действующей версии стандартов ISO от предыдущих?

Творческое задание

1. Поясните, не является ли постоянное улучшение «самоцелью» для образовательного учреждения.
2. Проанализируйте, какие принципы менеджмента качества труднее всего применить в Вашем вузе и какие для этого существуют препятствия.

Практическое занятие № 9

Контрольные вопросы

1. Какие причины являются определяющими для перехода образовательных учреждений на новую систему управления?
2. Почему система менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001 является привлекательной для образовательных учреждений?
3. Какие современные управленческие механизмы лежат в основе модели менеджмента качества по стандарту ISO 9000?
4. Какие элементы входят в систему менеджмента качества по стандарту ISO 9000?
5. В чем состоит «системный подход» в менеджменте качества?

Творческое задание

1. Проанализируйте, какие механизмы системы менеджмента качества и в какой мере уже реализованы в Вашем вузе.

Раздел 4. «Применение ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования»

Практическое занятие № 10

Контрольные вопросы

1. Перечислите принципы менеджмента качества в соответствии с положениями стандарта ISO 9000? Сравните их с принципами других систем менеджмента.
2. В чем проявляется лидирующая роль первого лица образовательного учреждения в системе менеджмента качества?
3. Какие фактические данные в системе управления вузом являются наиболее актуальными?
4. Партнерские отношения с какими организациями и заинтересованными лицами характерны для вашего вуза?
5. Какие методы вовлечения персонала в управление образовательным учреждением являются наиболее эффективными?
6. Проиллюстрируйте использование принципов менеджмента качества на примере вашего вуза.

Творческое задание

1. Оцените, какие препятствия для внедрения системы менеджмента качества существуют в образовательном учреждении? (каждому студенту предлагается выбрать одно образовательное учреждение).

Практическое занятие № 11

Контрольные вопросы

1. Дайте характеристику структуры стандарта ISO 9001:2008.
2. В каком документе изложены рекомендации по применению стандарта ISO 9001 в образовательных учреждениях.
3. Какова роль руководства в системе менеджмента качества по стандарту ISO 9001 и какие требования стандарта это определяют?
4. Какие требования стандарт содержит для руководителя образовательного учреждения.
5. Какие требования стандарт содержит для корректирующих и предупреждающих действий?

Творческое задание

1. Какие процессы жизненного цикла продукции, по вашему мнению, неприменимы к деятельности образовательного учреждения. Дайте аргументированное обоснование их исключения из СМК вуза, которое вы могли бы представить на сертификационном аудите СМК.

Практическое занятие № 12

Творческое задание

1. Составьте перечень продукции и услуг вуза. Определите основных потребителей этих услуги.
2. Опишите механизм и последовательность процедур по разработке системы качества процесса изучения дисциплины. (Каждому студенту предлагается выбрать одну дисциплину учебного плана образовательного учреждения).

Раздел 5. «Проектирование, внедрение и сертификация системы менеджмента качества в образовательном учреждении»

Практическое занятие № 13

Контрольные вопросы

1. Дайте определение процесса.
2. Какие параметры процесса необходимы для управления им?
3. Каким документом системы менеджмента качества определяется процесс?
4. Кто такой владелец процесса?
5. Какие классификации процессов Вы знаете?
6. Назовите методы описания процессов.
7. Какие характеристики указываются в описании процесса?
8. Что должно быть включено в вербальное описание процесса?

Творческое задание

1. Проанализируйте, в чем заключается разница между процессом и традиционным выполнением работы.
2. Назовите возможные основные процессы вуза.
3. Назовите вспомогательные и управленческие процессы вуза.
4. Опишите выбранный Вами процесс различными методами.

Практическое занятие № 14

Контрольные вопросы

1. Объясните суть процессного подхода.
2. Изобразите общую схему управления процессом.
3. Что такое цикл PDCA?
4. Какая последовательность управления процессом?
5. Как определяется результативность и эффективность процесса?
6. Что такое процессная модель вуза?

Творческое задание

1. Постройте потоковую диаграмму процесса приема абитуриентов в университет.
2. Сформулируйте требования к качеству процесса разработки новой образовательной программы. Определите критические точки процесса. Предложите методы измерения по выбранным вами характеристикам в критических точках процесса.

Практическое занятие № 15

Контрольные вопросы

1. Что входит в документацию СМК в соответствии со стандартами ISO?
2. Перечислите обязательные документированные процедуры.
3. Какие преимущества дает вузу внедрение процедуры управления документацией по сравнению с документооборотом?
4. Что такое записи по качеству? Приведите пример записей по качеству применительно к деятельности вуза.

Творческое задание

Основываясь на процессном подходе, разработайте критерии оценки деятельности кафедры, как подразделения вуза. Каким образом реализуемые процессы способствуют формированию компетенций выпускников и современным тенденциям Болонского процесса? Приведите по 10-15 критериев оценки для каждого из восьми аспектов качества деятельности организации:

Соответствие стандарту:

1. Аттестация вуза;
2. Компетентность профессорско-преподавательского состава.

Соответствие применению:

3. Рейтинг вуза;
4. Компетентность студентов.

Соответствие стоимости:

5. Обратная связь при оценке качества;
6. Удовлетворение от труда внутренних потребителей.

Соответствие скрытым потребностям:

7. Формирование социальных ожиданий;
8. Развитие фундаментальных научных направлений.

Практическое занятие № 16

Контрольные вопросы

1. В чем заключается управление документацией СМК?
2. Какие преимущества дает вузу внедрение процедуры управления документацией?
3. Какие проблемы управления документацией Вы знаете?

Творческое задание

1. Разработайте алгоритм управления документацией в вузе и оформите его в виде потоковой диаграммы.

Раздел 6. «Внешний и внутренний аудит системы менеджмента качества».

Практическое занятие № 17

Контрольные вопросы

1. Что такое аудит первой, второй и третьей стороной? В чем их отличие?
2. Дайте определение аудита.
3. Какой стандарт определяет правила проведения аудита СМК?
4. Какие принципы лежат в основе аудита?
5. Что такое план аудита? Что такое программа аудита?
6. Какие несоответствия относятся к значительным?
7. Что такое критерии аудита?

Творческое задание

1. Разработайте программу проведения внутренних аудитов для вашего вуза на год.
2. Разработайте план проведения конкретного аудита.

Практическое занятие № 18

В настоящее время основной тенденцией в области гарантий качества образования становится перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества деятельности образовательного учреждения на базе национальных систем аттестации и аккредитации в сторону внутренней самооценки (самообследования) ОУ на основе тех или иных моделей управления качеством.

Для выбранного вами образовательного учреждения по каждому из подкритериев выставите оценку по пятибалльной шкале уровней совершенства (от 1 до 5). Мотивируйте свою оценку.

Практическое занятие № 19

Составьте карту одного из процессов образовательного учреждения в соответствии со следующим порядком:

Порядок составления карты процесса для анализа

1. Соберите информацию о процессе. Такая информация может быть получена из существующей документации на процесс и интервью с руководителями подразделений, задействованных в данном процессе, и его исполнителями. Вся информация должна относиться к ситуации «как есть». Все предложения и мнения по улучшению процесса, высказанные на этом этапе, надо записать, но не учитывать при построении карты «как есть»;

2. Определите место данного процесса в сети процессов организации (лучше, если сеть процессов организации изображена в виде блок-схемы). Уточните название процесса, исходя из его места в сети процессов и информации, полученной на первом этапе, а также сформулируйте цель(и) процесса.

3. Определите начало процесса (событие, определяющее его старт) и окончание процесса (событие, означающее его завершение).

4. Запишите все действия процесса на отдельных карточках.

5. Впишите в карточки должности исполнителей. Если в действии занято несколько исполнителей (участников), то в карточку следует вписать должность лица, ответственного за выполнение данного действия.

6. Впишите в соответствующие графы карты основные внешние входы и выходы процесса, их поставщиков и потребителей, а также требования к ним или ссылки на соответствующий нормативный документ.

7. В графу «Записи» впишите названия документов, содержащих записи о результатах процесса.

8. Определите показатели результативности процесса, исходя из цели процесса и его выходов (результатов).

6. Содержание и виды самостоятельной работы магистрантов

На самостоятельную работу магистрантов по дисциплине «Системы менеджмента качества образовательных учреждений» отводится 54 часа. Сопровождение самостоятельной работы организуется в следующих формах:

1. Индивидуальные и групповые консультации.
2. Промежуточный контроль хода выполнения заданий, строящихся на основе различных способов самостоятельной, в т.ч., информационной, деятельности в открытой информационной среде и отражающегося в процессе формирования портфолио магистранта, подготовки им проектной работы.

Преподаватель определяет содержание самостоятельной работы, график её выполнения, создаёт информационную и коммуникационную среду для организации самостоятельной работы. Для этого разрабатывается необходимое учебно-методическое обеспечение (учебно-методический комплекс дисциплины), в том числе, в электронном виде.

Самостоятельную работу магистрантов планируется проводить в следующих видах: работа с учебниками и учебными пособиями, словарями, хрестоматиями, электронными ресурсами Интернет, нормативно-правовыми документами, когда магистрант должен изучить ряд информационных и нормативных источников, рекомендованных преподавателем, проанализировать различные подходы к решению проблем управления образованием и педагогического менеджмента, выбрать оптимальный способ решения сложных профессиональных и управленческих задач. После проведения практического занятия магистрант самостоятельно решает цикл не только подобных, но и нестандартных заданий, приобретая навыки их практического разрешения.

Предусматриваются творческие задания по решению проблемных ситуаций, связанных с разработкой, анализом систем менеджмента качества, написанию эссе, подготовке рефератов.

Работа по формированию портфолио документированных процедур направлена на мобилизацию как знаниевого, так и организационного, практикоориентированного потенциалов учащихся.

Помимо указанных в процессе изучения курса предусмотрены следующие виды самостоятельной работы магистрантов:

- проработка и осмысление лекционного материала (изучение материалов по конспектам лекций);

- работа с учебной литературой (учебниками и учебными пособиями из списков основной и дополнительной литературы), рекомендуемой для обязательного изучения курса и с научной литературой, необходимой для его углубленного изучения. Важной частью освоения курса «Системы менеджмента качества образовательных учреждений» является активная самостоятельная работа магистрантов с официальными нормативно-правовыми материалами образовательных организаций, текстов государственных стандартов;

- выполнение письменных самостоятельных (контрольных) работ;

- подготовка презентаций;

- написание рефератов и эссе;

- подготовка докладов или сообщений для различных форм семинарских занятий (устных журналов, дискуссий, проблемных обсуждений, «круглых столов») и другие.

В процессе организации самостоятельной работы особое внимание уделяется формированию культуры работы с информационными источниками, приобретению навыков принятия правильного решения, а также формированию готовности к кооперации, работе в коллективе. Для этого на некоторых практических занятиях предлагается работа в малых группах (3-5 магистрантов).

В процессе организации самостоятельной работы особое внимание уделяется не только формированию культуры работы с информационными источниками и приобретению навыков решения наиболее часто встречающихся практических задач и типичных проблем управленческого цикла, формированию коммуникативных качеств, готовности к сотрудничеству и к работе в коллективе, к осуществлению социального партнерства на принципах уважения и толерантности. В этих целях ряд самостоятельных заданий магистранты должны подготовить, работая над выполнением единого задания в малых группах, когда выполнение задания требует координации действий, четкого распределения ролей и объединении сил на их качественное выполнение. При этом формируется чувство личной ответственности и сопричастности делам своего коллектива. В результате последующего обсуждения роли и эффективности работы каждого магистранта приобретаются навыки аналитической работы, объективной оценки вклада коллег и собственного.

Содержание самостоятельной работы магистрантов по темам:

№	Наименование раздела	Содержание самостоятельной работы	кол-во часов
1	2	4	
1	Понятие «качество образования», критерии и гарантии качества образования в европейском пространстве.	Подготовка к практическому занятию по теме	4
		Разработка тестовых заданий по содержанию раздела.	6
2	Методологические основы управления качеством образования	Подготовка к практическому занятию по теме	2
		Создание терминологического словаря по содержанию раздела	6
3	Стандартизация требований к системам менеджмента качества	Подготовка к практическому занятию по теме	4
4	Применение ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования	Подготовка к практическому занятию по теме	2
		Накопление портфолио документированных процедур	8
5	Проектирование, внедрение и сертификация системы менеджмента качества в образовательном учреждении	Подготовка к практическому занятию по теме	4
		Подготовка индивидуального проекта	8
6	Внешний и внутренний аудит системы менеджмента качества	Подготовка к практическому занятию по теме	4
		Подготовка в выполнении ситуационного задания	6
		Итого:	54

7. Образовательные технологии

В ходе изложения лекционного материала предмета «Системы менеджмента качества образовательных учреждений» применяются проблемный метод изложения материала.

Применение мультимедийных технологий обеспечивает качественно новый уровень значимости преподавателя в процессе обучения, образность, информационную насыщенность, динамизм процесса обучения.

В ходе лекционных занятий применяются элементы интерактивных технологий, когда студенты становятся активными участниками занятия, вступая в диалог с ведущим преподавателем, могут по его поручению освещать (на основе проведенных исследований и научной работы) отдельные вопросы темы, комментировать их, давать альтернативную интерпретацию. Бинарная лекция (лекция вдвоем) позволяет привлекать к участию специалистов-практиков системы образования, преподавателей других дисциплин, что позволяет реализовать принцип интегративности преподавания. Такая лекция создает возможности привлечения к участию в ней магистрантов, имеющих интересные и соответствующие теме материалы исследования (в рамках подготовки магистерских диссертаций, прохождения практик, написания статей).

В ходе практических занятий в программе данного курса предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: «круглые столы», устные журналы, дискуссия, «мозговой штурм», защита проектов, элементов деловых и ролевых игр.

Круглый стол — это основной метод активного обучения, применяемый на практических занятиях по дисциплине «Системы менеджмента качества образовательных учреждений»

Круглый стол позволяет закрепить полученные ранее знания, восполнить недостающую информацию, сформировать умения решать проблемы, укрепить позиции, научить культуре ведения дискуссии. Характерной чертой «круглого стола» является сочетание тематической дискуссии с групповой консультацией.

Основной целью проведения «круглого стола» является выработка у учащихся профессиональных умений излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации и самостоятельной работы с дополнительным материалом, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Важной задачей при организации «круглого стола» является:

- обсуждение в ходе дискуссии одной-двух проблемных, острых ситуаций по данной теме;
- иллюстрация мнений, положений с использованием различных наглядных материалов (схемы, диаграммы, графики, аудио-, видеозаписи, фото-, кинодокументы);
- тщательная подготовка основных выступающих (не ограничиваться докладами, обзорами, а высказывать свое мнение, доказательства, аргументы).

При проведении «круглого стола» необходимо учитывать некоторые особенности:

а) нужно, чтобы он был действительно круглым, т.е. процесс коммуникации, общения, происходил «глаза в глаза». Принцип «круглого стола» (не случайно он принят на переговорах), т.е. расположение участников лицом друг к другу, а не в затылок, как на обычном занятии, в целом приводит к возрастанию активности, увеличению числа высказываний, возможности личного включения каждого учащегося в обсуждение, повышает мотивацию учащихся, включает невербальные средства общения, такие как мимика, жесты, эмоциональные проявления.

б) преподаватель также располагался в общем кругу, как равноправный член группы, что создает менее формальную обстановку по сравнению с общепринятой, где он сидит отдельно от студентов они обращены к нему лицом. В классическом варианте участники адресуют свои высказывания преимущественно ему, а не друг другу. А если преподаватель сидит среди студентов, обращения членов группы друг к другу становятся более частыми и менее скованными, это также способствует формированию благоприятной обстановки для дискуссии и развития взаимопонимания между преподавателем и студентами.

«Круглый стол» целесообразно организовать следующим образом:

1) Преподавателем формулируются (рекомендуется привлекать и самих студентов) вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему;

2) Вопросы распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки;

3) Для освещения специфических вопросов могут быть приглашены специалисты (юрист, социолог, психолог, экономист);

4) В ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности.

Выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

Основную часть «круглого стола» по любой тематике составляют дискуссия и дебаты.

Вторым методом, применяемым на занятиях по данной дисциплине, является **анализ конкретной ситуации** (ситуационный анализ, анализ конкретных ситуаций, case-study). Эта педагогическая технология основана на моделировании ситуации или использования реальной ситуации в целях анализа данного случая, выявления проблем, поиска альтернативных решений и принятия оптимального решения проблем.

Анализ конкретных ситуаций (case-study) - эффективный метод активизации учебно-познавательной деятельности обучаемых.

Ситуация – это соответствующие реальности совокупность взаимосвязанных факторов и явлений, размышлений и надежд персонажей, характеризующая определенный период или событие и требующая разрешения путем анализа и принятия решения.

Учебный процесс должен организовываться таким образом, чтобы практически все учащиеся оказывались вовлеченными в процесс познания. Они имеют возможность понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и думают. Совместная деятельность учащихся в процессе познания, освоения учебного материала означает, что каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности. Причем, происходит это в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, что позволяет не только получать новое знание, но и развивает саму познавательную деятельность, переводит ее на более высокие формы кооперации и сотрудничества.

Цель обучаемых - проанализировать данные ситуации, найденные решения, используя при этом приобретенные теоретические знания.

1. Подготовка занятия. Прежде всего, необходимо:

- внимательно ознакомиться с ситуацией, попытаться войти в положение группы и каждого из участников;
- определить значение фактора времени при решении ситуации;
- определить очередность действий или последовательность оказания помощи;
- определить приемы, которые необходимо осуществить;
- решить, какие инструменты требуются для решения конкретной задачи, их оптимальное или минимальное количество, и что можно сделать при отсутствии их;
- из нескольких возможных вариантов решений выбрать и обосновать оптимальный вариант;
- рассмотреть, как и с помощью чего участник, оказавшийся в критической ситуации, может выйти из неё без помощи товарищей.

Чтобы подготовить кейс нужно:

1. Определить цель создания кейса. Разработать вопросы и задания, которые позволят студентам освоить различные виды коммуникаций (совещания разного уровня, ежегодный отчет, внутрифирменная газета, объявления, брифинги и пр.).

2. Идентифицировать соответствующую цели конкретную реальную ситуацию.

3. Провести предварительную работу по поиску источников информации для кейса. Можно использовать поиск по ключевым словам в Internet, анализ каталогов печатных изданий, журнальных статей, газетных публикаций, статистических сводок.

4. Собрать информацию и данные для кейса, используя различные источники, включая контакты с образовательным учреждением.

5. Подготовить первичный вариант представления материала в кейсе. Этот этап включает макетирование, компоновку материала, определение формы презентации (видео, печатная и т.д.)

6. Обсудить кейс, привлекая как можно более широкую аудиторию и получить экспертную оценку коллег перед его апробацией. Как результат

такой оценки может быть внесение необходимых изменений и улучшение кейса.

Отличительной особенностью метода case-study является создание проблемной ситуации на основе фактов из реальной жизни.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

При текущем оценивании результатов освоения дисциплины в качестве оценочных средств на протяжении семестра используются индивидуальные письменные аналитические работы магистрантов, подготовка рефератов и выступлений на семинарах, участие в «круглых столах» и дискуссиях, результативность и активность участия в «мозговых штурмах», анализе «кейсов», творческая работа и др.

Итоговое испытание включает в себя две части:

1) Оценивание портфолио студента, включающего:

- глоссарий терминов;
- не менее 25 заданий в тестовой форме;
- потоковую диаграмму алгоритма управления документацией в образовательном учреждении;
- потоковую диаграмму процесса приема абитуриентов в университет;
- перечень продукции и услуг вуза, основных потребителей этих услуг;
- причинно-следственную диаграмму Исикавы для учебного процесса в общеобразовательной школе;
- документированную процедуру образовательного учреждения;
- карту процесса образовательного учреждения;

2) защиту индивидуального проекта.

В связи с тем, что на итоговую аттестацию выносятся защита разработанных проектов, то необходимо усвоить технологию их подготовки. В целом структура работы включает:

- определение цели проекта, актуальности;
- вычленение задач;
- выбор направлений деятельности, необходимой для реализации выбранной идеи, методов, средств;
- разработка детального плана действий;
- внеаудиторная деятельность по разработке и созданию проекта: сбор информации, опросы, интервью, наблюдения и т.п.;
- подготовка презентации в форме рефератов, сообщения, аудио- или видео- материала;
- презентация результатов и их последующее обсуждение.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

А) основная литература (учебники и учебные пособия):

1. Тимченко В.В., Трапицын С.Ю., Жарова М.В. Системы менеджмента качества в образовании. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008. – 170 с.
2. Шлыков Г.П. Система менеджмента качества университета. Руководство по качеству и избранные документированные процедуры. – М.: НТК «Трек», 2008.
3. Шадриков В. Д. Качество педагогического образования - М.: Логос, 2012. - 200 с. URL : <http://www.biblioclub.ru/book/119462/>

Б) дополнительная литература:

1. Звонников В. И. Оценка качества результатов обучения при аттестации (компетентностный подход). Учебное пособие. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Логос, 2012. - 279 с. URL : <http://www.biblioclub.ru/book/119434/>
2. Управление качеством : учебник / под редакцией: Ильенкова С. Д. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. URL : <http://www.biblioclub.ru/book/118966/>
3. Управление инновациями в образовательном учреждении. Образовательные практико-ориентированные технологии / Русинова М.В., авт.-сост. - Волгоград: Учитель, 2011.

Периодические издания

1. Андресюк А.М. Качество образования как комплексная характеристика результатов работы школы / А. М. Андресюк, С. В. Тужик // Стандарты и Мониторинг в образовании. - 2010.- № 2. - С. 49-53.
2. Блохина Е. Управление качеством образования - от проектирования к результату / Е. Блохина // Народное образование. - 2009.- №6. - С. 85-90.
3. Большаков С. Качество образования и концепция Болонского процесса / С. Большаков // Ректор Вуза. - 2010. - №3. - С. 54-59.
4. Внутривузовская система менеджмента качества / Т. А. Олейникова, А. И. Овод, А. И. Конопля, Н. И. Панкова// Высшее образование в России. - 2010.- №1. - С. 108-113.
5. Давыдова Н.Н. Разработка системы менеджмента качества как важное средство обеспечения конкурентоспособности современного общеобразовательного учреждения / Н. Н. Давыдова // Педагогическая

диагностика. - 2011. - №5. - С. 92-106.

6. Иванов Д. Внутрешкольная система управления качеством образования: как управлять качеством образования в ОУ? / Д. Иванов // Библиотечка "Первого сентября" Воспитание. Образование. Педагогика. - 2009. - Вып.21. - С.3-32.

7. Мониторинг мнений родителей студентов как элемент внутривузовской системы менеджмента качества образования / В. М. Брюханов, В. И. Киселев, Н. С. Тимченко, В. М. Вдовин// Высшее образование в России. - 2009. №4. - С. 37-42.

8. Пинская М.А. Формирующее оценивание и качество образования / М. А. Пинская // Педагогическая диагностика. - 2010. - №3. - С. 104-114.

9. Поляков В.М. Корпоративная система управления качеством образования / В. М. Поляков // Высшее образование в России. - 2009. - №12. - С. 113-115.

10. Пономарев А.В. Система менеджмента качества воспитательной деятельности / А. В. Пономарев // Высшее образование в России. - 2009.-№9. - С. 148-151.

11. Поторочина К.С. Система менеджмента качества учебной деятельности как компонент стратегической деятельности студентов / К. С. Поторочина // Стандарты и Мониторинг в образовании. - 2010.- № 5. - С. 3-9.

12. Рахимбаева И.Э. Мониторинг эффективности управления качеством образования школы / И. Э. Рахимбаева// Педагогические измерения. - 2010. - №5. - С. 3-11.

13. Ситникова М.И. Управление качеством образования в условиях инновационного развития / М. И. Ситникова, С. И. Тарасова// Образование. Наука. Инновации: Южное измерение. - 2010. - №4. - С. 86-96.

14. Танова Э.В. Этапы построения системы менеджмента качества школы на основе стандартов ИСО и информационно-коммуникационных технологий / Э. В. Танова // Информатика в школе (Куб). - 2012. - №2. - С. 90-91.

15. Фурсенко А. "Новое качество образования невозможно обеспечить без нового уровня квалификации учителей и директоров школ" / А. Фурсенко// Вестник образования. - 2010. - №8. - С. 4-7.

16. Шилина Н.Г. О подготовке магистров педагогики с позиций управления качеством образования / Н. Г. Шилина, О. Г. Смолянинова // Стандарты и мониторинг в образовании. - 2009.-№4. - С. 44-47.

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Министерства образования и науки РФ - <http://www.mon.edu.ru/>
2. Российский образовательный портал – <http://www.school.edu.ru/>

3. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) - <http://www.fcior.edu.ru/>
4. Федеральный образовательный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» - <http://www.iot.edu.ru/>
5. <http://window.edu.ru/> Федеральная информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
6. <http://www.biblioklub.ru/book/70969> - фонды Университетской библиотеки «Он-лайн»

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- а) лекционная аудитория, оборудованная мультимедийным комплексом;
- б) учебные кабинеты, оснащённые необходимым оборудованием, обеспечивающие качественное проведение практических занятий.
- в) компьютерный класс, наличие сети Интернет.