

**ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ**

**КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ**



**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по научно-методической  
и учебной работе

Е. И. Скафа

» 04. 2020 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ»**

Направление подготовки:	44.04.01 Педагогическое образование
Магистерская программа:	Управление учебным заведением
Образовательная программа:	академическая магистратура
Квалификация:	магистр
Форма обучения:	заочная



УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора института педагогики

Е.В. Ерёмка

» 04

2020 г.

Программа «Управление качеством образования» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) направления подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 г. № 126; Порядка организации учебного процесса в образовательных организациях высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики, утвержденного приказом Министерства образования и науки ДНР № 1171 от «10» ноября 2017 г.; учебного плана и основной образовательной программы Педагогика высшей школы, направления подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, разработанных в ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет».

Разработчик:

Профессор кафедры педагогики

Д.В. Алфимов

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры педагогики  
Протокол № 9 от «16» апреля 2020 г.

Заведующий кафедрой

Е.В. Ерёмка

Программа учебной дисциплины одобрена учебно-методической комиссией  
Института педагогики  
Протокол № 8 от «20» апреля 2020 г.

Председатель учебно-методической  
комиссии Института педагогики

Г.И. Дихтяренко

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

Дисциплина «Управление качеством образования» относится к базовой части блока «Дисциплины (модули)» учебного плана образовательной программы.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: Педагогика высшей школы, Методология и методы научных исследований.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Инновационные процессы в образовании».

## 2. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Характеристика учебной дисциплины</i>		
Направление подготовки	44.04.01 Педагогическое образование	
Магистерская программа	Управление учебным заведением	
Образовательная программа	академическая магистратура	
Квалификация	магистр	
Количество содержательных модулей	2	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Базовая часть блока «Дисциплины (модули)»	
Формы контроля (МК, экзамен, зачет)	экзамен	
Показатели	очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	-	4
Год подготовки	-	2
Семестр	-	-
Количество часов	-	144
- лекционных	-	4
- практических, семинарских	-	4
- лабораторных	-	-
- самостоятельной работы	-	136
в т.ч. индивидуальное задание	-	-
Недельное количество часов,	-	-
в т.ч. аудиторных	-	-

## 3. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** дисциплины «Управление качеством образования» - способствовать формированию у обучающихся системы знаний об управлении качеством образования в образовательном учреждении, умений руководить разработкой и разрабатывать различные виды контрольно-измерительных материалов для оценивания результатов образования.

**Задачи:** познакомить с основными подходами и этапами развития системы управления качеством, терминологией менеджмента качества, с основными нормативными документами по вопросам качества, систематизировать знания в области менеджмента качества, показать особенности разработки и внедрения системы управления качеством

образовательного учреждения, изучить особенности реализации процессов менеджмента качества в образовательном учреждении, развивать навыки и умения проектирования и разработки форм, методов и средств контроля качества образования.

**Требования к результатам освоения дисциплины.** Процесс изучения дисциплины «Управление качеством образования» направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО РФ направления подготовки 44.04.01 Педагогическое образование и основной образовательной программы высшего профессионального образования направления подготовки 44.04.01 Педагогическое образование (магистерская программа: Управление учебным заведением):

***а) универсальных (УК):***

УК-2 Способность управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла;

УК-5 Способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

***б) общепрофессиональных (ОПК):***

ОПК-5. Способность разрабатывать программы мониторинга результатов образования обучающихся, разрабатывать и реализовывать программы преодоления трудностей в обучении;

ОПК-7. Способность планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений

ОПК-8. Способность проектировать педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний и результатов исследований

***в) профессиональных (ПК):***

готовность изучать состояние и потенциал управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа (ПК-13);

готовность исследовать, организовывать и оценивать управленческий процесс с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития управляемой системы (ПК-14);

готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы (ПК-15);

готовность использовать индивидуальные и групповые технологии принятия решений в управлении организацией, осуществляющей образовательную деятельность (ПК-16)

**В результате изучения учебной дисциплины студент должен:**

**Знать:**

- теоретические и методологические основы управления качеством; современные модели построения систем менеджмента качества в образовательном учреждении;
- основы международных стандартов ИСО 9000 и современные подходы к организации внедрения требований ИСО 9000 в образовательном учреждении;
- основные руководящие документы для создания системы управления качеством;
- обязательные процессы менеджмента качества (внутренние аудиты, корректирующие и предупреждающие действия, управление несоответствующей продукцией);
- традиционные и современные подходы к оценке учебных достижений;
- рейтинговые оценки качества обучения;
- особенности тестовых технологий, типы и виды тестовых заданий, оценку их качества;
- методы оценивания результатов тестирования;

**Уметь:**

- организовывать работу по созданию систем менеджмента качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000, методическими рекомендациями по внедрению Типовой модели системы управления качеством образовательного учреждения высшего и среднего профессионального образования;
- проводить мониторинг и оценку качества образовательного процесса с использованием современных технологий;
- принимать управленческие решения с позиции качества предоставления образовательной услуги как результата эффективной деятельности образовательного учреждения;
- проектировать формы и методы контроля качества образования и различные виды контрольно-измерительных материалов;
- использовать на практике тесты разных видов;

**Владеть:**

- понятийным аппаратом менеджмента качества;
- методологическими подходами к документированию системы менеджмента качества в образовательном учреждении;
- навыками обеспечения эффективного функционирования и совершенствования систем управления качеством в образовательном учреждении;
- навыками составления и оценивания качества тестовых заданий, формирования и использования баз тестовых заданий.

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ И ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Порядковый номер итема	Краткое содержание темы
<i>Содержательный модуль 1</i>	
<b>Тема 1</b> Менеджмент качества в вузе. Требования стандарта ISO 9001.	Особенности применения стандарта. Как соответствовать требованиям к системе менеджмента качества по ISO 9001:2015. Применение процессного подхода в системе менеджмента качества
<b>Тема 2</b> Стратегическое управление вузом на основе системы менеджмента качества.	Этапы стратегического управления. Специфика стратегического управления образовательным учреждением. Стратегический менеджмент в секторе высшего образования.
<b>Тема 3</b> Документация системы менеджмента качества.	Цели, задачи и принципы построения системы менеджмента качества образования. Комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования системы менеджмента качества.

<b>Содержательный модуль 2</b>	
<b>Тема 1</b> Внутренний аудит в системе менеджмента качества.	Планирование проверок. Организация и проведение проверки. Анализ результатов проверки.
<b>Тема 2</b> Методы и инструменты менеджмента качества.	«Семь простых (старых) японских инструментов контроля и управления качеством». «Новые инструменты управления качеством». Комплексные инструменты и методология управления качеством.

### Тематический план

<b>Содержательный модуль 1</b>												
Названия содержательных модулей и тем	Количество часов											
	Очная форма обучения						Заочная форма обучения					
	всего	в т.ч.					всего	в т.ч.				
		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа	индивидуальная работа		лекции	практические	лабораторные	самостоятельная работа	индивидуальная работа
<b>Тема 1</b> Менеджмент качества в вузе. Требования стандарта ISO 9001.	-	-	-	-	-	-	<b>28</b>	1	-	-	27	-
<b>Тема 2</b> Стратегическое управление вузом на основе системы менеджмента качества.	-	-	-	-	-	-	<b>28</b>	1	-	-	27	-
<b>Тема 3</b> Документация системы менеджмента качества.	-	-	-	-	-	-	<b>28</b>	1	-	-	27	-
<b>Итого по содержательному модулю 1</b>	-	-	-	-	-	-	<b>84</b>	<b>3</b>	-	-	<b>81</b>	-
<b>Содержательный модуль 2</b>												
<b>Тема 1</b> Внутренний аудит в системе менеджмента качества.	-	-	-	-	-	-	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	-	<b>28</b>	-
<b>Тема 2</b> Методы и инструменты менеджмента качества.	-	-	-	-	-	-	<b>29</b>		<b>2</b>	-	<b>27</b>	-
<b>Итого по содержательному модулю 2</b>	-	-	-	-	-	-	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	-	<b>55</b>	-

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЛЕКЦИОННЫХ, ПРАКТИЧЕСКИХ И ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Темы лекционных занятий

<i>№ п/п</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>
1	Менеджмент качества в вузе. Требования стандарта ISO 9001.	1
2	Стратегическое управление вузом на основе системы менеджмента качества.	1
3	Документация системы менеджмента качества.	1
4	Внутренний аудит в системе менеджмента качества.	1
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4</b>

### Темы (практических, лабораторных, семинарских) занятий

<i>№ п/п</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>
1	Внутренний аудит в системе менеджмента качества.	2
2	Методы и инструменты менеджмента качества.	2
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4</b>

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### Организация самостоятельной работы студентов (соответственно данным в таблице тематического плана)

<i>№ п/п</i>	<i>Название темы</i>	<i>Количество часов</i>
1	Менеджмент качества в вузе. Требования стандарта ISO 9001.	27
2	Стратегическое управление вузом на основе системы менеджмента качества.	27
3	Документация системы менеджмента качества.	27
4	Внутренний аудит в системе менеджмента качества.	28
5	Методы и инструменты менеджмента качества.	27
	<b>ВСЕГО</b>	<b>136</b>

## 7. ОБРАЗЕЦ ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

### *Теоретические вопросы к экзамену*

1. Сущность концепции управления качеством профессионального образования
2. Технологии измерения качества образования
3. Основные принципы построения комплексной системы управления качеством
4. Квалитативные технологии
5. Обеспечение качества и единства оценки профессиональной компетенции выпускника
6. Сертификация, стандартизация, лицензирование, аттестация, аккредитация образовательных учреждений.
7. Управление качеством процесса предоставления образовательных услуг
8. Критерии качества образования на основе методики государственной аккредитации
9. Государственно-общественная система оценки качества образования
10. Существующая структура управления образованием в ДНР.
11. Содержание процесса прогностического анализа предоставления качественных образовательных услуг
12. Теоретические основы систем управления качеством многоуровневого непрерывного образования
13. Разработка нормативных требований к организационным основам системы
14. Модель качества многоуровневого непрерывного образования
15. Понятие качества образования как объект управления
16. Проектируемая система управления качеством образования
17. Критерии качества образования. Уровни качества образования
18. Концептуальная схема образовательного учреждения
19. Количественные оценки качества образования
20. Структура крупного регионального университета
21. Интегративный подход к интерпретации понятия «качество образования»
22. Системы менеджмента качества (СМК) в высших учебных заведениях
23. Стратегия реформирования профессионального образования с учетом факторов качества образования
24. Общие требования к СМК вуза и процессный подход
25. Ключевые факторы качества образования
26. Требования к документации СМК
27. Качество образования в условиях инновационного развития образовательных учреждений
28. Технология обеспечения качества образования на уровне образовательного учреждения
29. Механизмы управления качеством образования
30. Сценарии развития мировой системы образования
31. Управление качеством образования «снизу–вверх»
32. Сценарии развития российской системы образования
33. Мониторинг качества образования
34. Определение уровня удовлетворенности участников образовательного процесса, потребителей образовательных услуг качеством образования
35. Модель системы менеджмента образовательного учреждения на примере ГОУ ВПО
36. Стратегия реформирования профессионального образования с учетом ключевых факторов качества образования



## ГОУ ВПО «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики

Направление подготовки: **44.04.01 Педагогическое образование**  
 Магистерская программа: **Управление учебным заведением**  
 Программа подготовки: **магистратура**  
 Семестр \_\_\_\_\_  
 Учебная дисциплина **Управление качеством образования**

**БИЛЕТ №1**

1. Механизмы управления качеством образования
2. Разработка нормативных требований к организационным основам системы

Утверждено на заседании кафедры педагогики,  
 протокол № \_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
 Экзаменатор \_\_\_\_\_

**Критерии оценивания экзамена**

<b>Номер задания</b>	<b>Количество баллов</b>
1	20
2	20
<b>Всего</b>	<b>40 баллов</b>

## 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Текущий контроль знаний осуществляется в устной и письменной формах, в виде вопросно-ответной формы, рефератов, сообщений, обсуждений, подготовки проектных и творческих заданий.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и другие коммуникативные навыки, обладает возможностями воспитательного воздействия преподавателя.

Письменные работы дают возможность поставить всех студентов в одинаковые условия, объективно оценить ответы при отсутствии помощи преподавателя.

Итоговый контроль знаний проводится в виде экзамена.

Общая оценка знаний студентов по дисциплине проводится по 100-балльной шкале согласно следующим критериям:

Содержательные модули	Вид работы	Баллы
Содержательный модуль 1	Организационно-учебная работа студента в аудитории	15
	Самостоятельная работа	15
	Итого	30
Содержательный модуль 2	Организационно-учебная работа студента в аудитории	15
	Самостоятельная работа	15
	Итого	30
Экзамен		40
Общий итог		100

Организационно-учебная работа студента в аудитории оценивается на основе таких критериев как посещаемость занятий, активность во время проведения лекционных занятий (вопросы лектору по теме лекционного материала, участие в обсуждении пройденного материала, решение задач у доски и т.п.).

Самостоятельная работа (включая выполнение СРС и ИРС) максимально оценивается в 15 баллов по каждому содержательному модулю. В разрезе отдельных тем оценивание осуществляется следующим образом.

### Оценивание СРС и ИРС по дисциплине

№ п/п	Тема	СРС	ИРС	Итого по теме
	<b>Содержательный модуль 1</b> <b>Нормативное обеспечение контроля качества ВПО.</b>			
1	Тема 1. Менеджмент качества в вузе. Требования стандарта ISO 9001.	2	1	3
2	Тема 2. Стратегическое управление вузом на основе системы менеджмента качества.	3	1	4

3	Тема 3. Документация системы менеджмента качества.	2	1	3
Подготовка реферата по одной из тем				5
Итого по 1 содержательному модулю				15
<b>Содержательный модуль 2</b> <b>Формы, методы и средства менеджмента качества образования</b>				
4	Тема 4. Внутренний аудит в системе менеджмента качества.	4	1	5
5	Тема 5. Методы и инструменты менеджмента качества.	4	1	5
Подготовка реферата по одной из тем				5
Итого по 2 содержательному модулю				15
Всего по СРС и ИРС				30

**Шкала соответствия баллов национальной шкале**

Оценка по шкале ECTS	Оценка по 100-балльной шкале	Оценка по государственной шкале (экзамен, дифференцированный зачет)	Оценка по государственной шкале (зачет)
<b>A</b>	90-100	5 (отлично)	зачтено
<b>B</b>	80-89	4 (хорошо)	зачтено
<b>C</b>	75-79	4 (хорошо)	зачтено
<b>D</b>	70-74	3 (удовлетворительно)	зачтено
<b>E</b>	60-69	3 (удовлетворительно)	зачтено
<b>FX</b>	35-59	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи	не зачтено
<b>F</b>	0-34	2 (неудовлетворительно) с возможностью повторной сдачи при условии обязательного набора дополнительных баллов	не зачтено

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

**Учебно-лабораторное оборудование.** Применение современных образовательных технологий, в рамках которых реализуется освоение дисциплины, предполагает использование академической аудитории для проведения практических занятий с необходимыми техническими средствами (компьютер, проектор, экран, интерактивная доска). Средства обучения включают учебно-справочную литературу (рекомендованные учебники и учебные пособия, словари, учебные и аутентичные печатные, аудио- и видео-материалы, Интернет-ресурсы).

## 10. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

№ п/п	Наименование	Кол-во экземпляров в библиотеке ДонНУ	Наличие электронной версии в ЭБС
<i>Основная литература</i>			
1.	Инновационный менеджмент : учебник для бакалавров / [А. И. Базилевич, Л. В. Бобков, Л. К. Вьюгина и др.] ; под ред. В. Я. Горфинкеля, Т. Г. Попадюк. - Москва : Проспект, 2014. - 422 с.	2	-
2.	Учебное пособие "Менеджмент в учебных заведениях" [Электронный ресурс] / ГОУ ВПО "Донецкий нац. ун-т". - Донецк : ГОУ ВПО «ДонНУ», б. г. - Электронные данные (1 файл).	-	+
3.	Яценко, В. А. Управление образовательными системами [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Яценко ; ГОУ ВПО Донецкий национальный университет. - Донецк :ДонНУ, 2018. - Электронные данные (1 файл).	-	+
<i>Дополнительная литература</i>			
4.	Звонников, В. И. Контроль качества обучения при аттестации: компетентностный подход : учеб.пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент организации" / В. И. Звонников, М. Б. Челышкова ; Государственный ун-т упр. - Москва : Логос, 2009. - 271 с.	1	-

## 11. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru).
2. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru).

## 12. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Для демонстрации учебного материала и проведения практических занятий используются средства коммуникации: электронный планшет, смартфон или компьютер. В работе используются облачные технологии и **Google Диск**.

Рабочая программа рассмотрена и переутверждена на заседании кафедры  
с изменениями (без изменений) на 20\_\_\_\_ год.

Протокол № \_\_\_\_ от “\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ Е.В. Еремка