



Ректор ФГБОУ ВПО КрасГАУ  
Н.В. Цугленок  
201/ г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Управление качеством образования

для подготовки аспирантов по специальности

13.00.08 - Теория и методика профессионального образования  
(шифр и наименование научной специальности)

Год обучения 2

Форма обучения очная, заочная

Красноярск, 201/

Составители: Терешонок Татьяна Владимировна, к.психол.н, доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание.)

ТТ «17» ноября 2011г.

Программа разработана в соответствии с федеральными государственными требованиями к структуре основной профессиональной образовательной программы послевузовского профессионального образования (аспирантура), утвержденными приказом Минобрнауки России от 16 марта 2011 г. N 1365;

паспортом номенклатуры специальностей научных работников

13.00.08 - Теория и методика профессионального образования,

программы-минимум кандидатского экзамена по специальности

13.00.08 - Теория и методика профессионального образования

Программа обсуждена на заседании кафедры педагогики высшей школы протокол № 3 «17» ноября 2011г.

Зав. кафедрой Терешонок Татьяна Владимировна, к.психол.н, доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание.)

ТТ «17» ноября 2011г.

## Лист согласования рабочей программы

Программа принята советом института  
подготовки кадров высшей квалификации

протокол № 1 «27» 12 2011 г.

Председатель

Цугленок Г.И., д.т.н., проф.



«27» 12 2011 г.

## Оглавление

<b>АННОТАЦИЯ</b> .....	<b>5</b>
<b>1. ТРЕБОВАНИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ</b> .....	<b>5</b>
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.</b> .....	<b>6</b>
<b>3. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>7</b>
<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>8</b>
4.1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4.2. ТРУДОЁМКОСТЬ МОДУЛЕЙ И МОДУЛЬНЫХ ЕДИНИЦ ДИСЦИПЛИНЫ .....	9
4.3. СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4.4. ЛАБОРАТОРНЫЕ/ПРАКТИЧЕСКИЕ/СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ .....	17
4.5. САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ .....	20
4.5.1. <i>Перечень вопросов для самостоятельного изучения</i> .....	20
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>22</b>
6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА .....	22
6.4. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	23
<b>7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ</b> .....	<b>23</b>
<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>24</b>
<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	<b>24</b>
<b>ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД</b> .....	<b>25</b>

## **Аннотация**

Дисциплина «Управление качеством образования» является частью цикла «дисциплины по выбору аспиранта» подготовки аспирантов по специальности 13.00.08 – «Теория и методика профессионального образования». Дисциплина реализуется в институте международного менеджмента и образования кафедрой педагогики высшей школы.

В связи с модернизацией образования меняются не только подходы к формированию содержания обучения, но и к качеству полученных знаний и умений будущих специалистов. Именно качество подготовки специалистов, способность к осуществлению инновационной деятельности определяют конкурентоспособность вуза. Проблема управления качеством приобретает особое значение в условиях перехода к многоуровневому профессиональному образованию. В современных условиях утверждается идеология стратегического управления качеством образования в учебном заведении, которая обуславливается развитие внутривузовской системы управления качеством.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, лабораторные занятия, круглые столы, мини-конференции, презентации проектов, самостоятельная работа аспиранта, консультации и т.д.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме подготовки сообщений, докладов, творческих работ, участия в научных конференциях и промежуточный контроль в форме итогового тестирования.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия - 10 часов, лабораторные занятия - 10 часов и 52 часа самостоятельной работы аспиранта.

### **1. Требования к дисциплине**

Переход нашей страны к рынку, и, как следствие, обострение конкуренции на рынке образовательных услуг, реформирование образования, вхождение России в Болонский процесс выдвинуло на первый план вопросы, связанные с качеством образования. Это актуализировало использование современной методологии управления качеством в сфере образования.

Проблемы оценки качества высшего образования связана с тем, что институт образования является основополагающим в развитии современного общества. Он оказывает влияние на социальную структуру общества, инновационные процессы, на развитие науки и экономики в целом.

В современной ситуации интерес к оценке качества образования актуализируется в связи с процессами интернационализации и глобализации, которые требуют сопоставимости национальных образовательных систем, в том числе и критериев качества.

Оценка качества образования является, с одной стороны, элементом управления, обеспечивающим обратную связь в системе, с другой стороны, именно в процессе оценки проявляются различные критерии, предъявляемые к образованию заинтересованными сторонами. В задачи управления вузом входит согласование противоречивых интересов всех субъектов, включенных в образовательный процесс. Исследование того, как в организационной среде вуза функционируют различные критерии качества, представляется важным с практической точки зрения.

Сегодня в вузах идут активные процессы построения систем менеджмента качества образования, однако, сами правила оценки, факторы, на них влияющие, а также социальные группы в вузе, заинтересованные в их воспроизводстве, подвергаются недостаточному осмыслению. Исследование данных вопросов позволит выявить условия, при которых оценка будет эффективным механизмом управления и повышения качества образования.

## **2. Цели и задачи дисциплины.**

Цель предлагаемой программы – ознакомить аспирантов с подходами и системой управления качеством и способствовать формированию их знаний и умений использовать методы педагогической квалиметрии для измерения качества результатов обучения и учебного процесса.

В ходе реализации программы выполняются следующие задачи:

- анализируется сущность управления качеством образования;
- рассматриваются подходы к управлению качеством образования в системе высшего профессионального образования;
- рассматривается национальная система оценки качества образования;
- рассматривается организация внутривузовской системы управления качеством учебно-воспитательного процесса;
- изучаются способы оценки качества процесса и результатов обучения;
- изучаются способы и приемы самоанализа и самооценки качества.

### 3. Организационно-методические данные дисциплины

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия - 10 часов, лабораторные занятия - 10 часов и 52 часа самостоятельной работы аспиранта, их распределение по видам работ и по семестрам представлено в таблице 1.

Таблица 1

**Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по годам**

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	зач. ед.	час.	по годам	
			№ 2	№
<b>Общая трудоемкость</b> дисциплины по учебному плану	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	
<b>Аудиторные занятия</b>	<b>0,56</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
Лекции (Л)		10	10	
Практические занятия (ПЗ)				
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)		10	10	
<b>Самостоятельная работа (СРС)</b>	<b>1,44</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	
в том числе:				
консультации				
реферат				
самоподготовка к текущему контролю знаний				
др. виды				
<b>Вид контроля:</b> зачет	<b>0,25</b>	9	9	

## 4. Структура и содержание дисциплины

### 4.1. Структура дисциплины

Таблица 2

Тематический план

№	Раздел дисциплины	Всего часов	В том числе		Формы контроля
			лекции	лабораторные занятия	
<b>1</b>	<b>Понятие управления качеством</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
	Квалитология и ее структурные компоненты	2	1	1	Тест, презентация
	Структурные элементы системы управления качеством	3	1	2	Тест, круглый стол
	Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	1	1		Тест
<b>2</b>	<b>Внутривузовская система контроля качества образования. Основные факторы качества образования</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	Проблемы существующих подходов к внутривузовской системе контроля качества образования (КО)	2	1	1	Тест, доклады
	Внутривузовская система контроля качества образования	3	1	2	Тест, презентация проектов
	Эффективность внутривузовской системы контроля качества образования	2		2	Тест, конференция
	Системный подход к управлению КО	1	1		Тест
	Проблемы обеспечения качественных образовательных услуг	1	1		Тест
<b>3</b>	<b>Мониторинг, общественная оценка качества образования в ВУЗе</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
	Мониторинг качества образования	2	1	1	Тест, презентация
	Проверка уровня и качества знаний студентов в процессе самообследования вуза	1	1		Тест
<b>4</b>	<b>Болонский процесс и качество образования</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
	Рекомендации Болонского процесса	2	1	1	Тест, доклады, презентация

#### 4.2. Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Таблица 3

##### Трудоемкость модулей и модульных единиц дисциплины

Наименование модулей и модульных единиц дисциплины	Всего часов на модуль	Аудиторная работа		Внеаудитор- ная работа (СРС)
		Л	ЛПЗ	
<b>Модуль 1</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>Понятие управления качеством</b>				
Модульная единица 1 Квалитология и ее структурные компоненты	8	1	1	6
Модульная единица 2 Структурные элементы системы управления качеством	9	1	2	6
Модульная единица 3 Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	7	1		6
<b>Модуль 2</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>21</b>
<b>Внутривузовская система контроля качества образования. Основные факторы качества образования</b>				
Модульная единица 1 Проблемы существующих подходов к внутривузовской системе контроля качества образования (КО)	2	1	1	
Модульная единица 2 Внутривузовская система контроля качества образования	10	1	2	7
Модульная единица 3 Эффективность внутривузовской системы контроля качества образования	10	1	2	7
Модульная единица 4 Системный подход к управлению КО	8	1		7
Модульная единица 5 Проблемы обеспечения качественных образовательных услуг	1	1		
<b>Модуль 3</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>13</b>
<b>Мониторинг, общественная оценка качества образования в ВУЗе</b>				
Модульная единица 1 Мониторинг качества образования	9	1	1	7
Модульная единица 2 Проверка уровня и качества знаний студентов в процессе самообследования вуза	7	1		6
<b>Модуль 4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Болонский процесс и качество образования</b>				
Модуль 1 Рекомендации Болонского процесса	2	1	1	
<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>52</b>

### 4.3. Содержание модулей дисциплины

#### **Модуль 1. Понятие управления качеством**

##### **Модульная единица 1. Квалитология и ее структурные компоненты**

Определение понятий «качество» и «управление качеством». Понятие «многомерное качество». Квалитология (наука о качестве) и ее структурные компоненты: теория качества, квалиметрия и теория управления качеством.

Критерии и показатели качества, качество процессов и качество результатов.

##### **Модульная единица 2. Структурные элементы системы управления качеством**

Структурные элементы системы управления качеством. Цели функционирования системы управления качеством. Основные функции. Структурные элементы системы управления качеством. Значение стандартов ИСО-9000 при разработке систем управления качеством.

##### **Модульная единица 3. Концепция всеобщего управления качеством (TQM)**

Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и ее базовые элементы. Принцип отражения качества процессов в качестве результатов.

Качество как динамическая система. Иерархия качества и его моделирование. Качество процесса обучения. Качество образовательных программ. Системный мониторинг качества высшего образования и его существенные признаки. Качество образовательной системы как объект оценивания. Качество функционирования и качество развития.

#### **Модуль 2. Внутривузовская система контроля качества образования. Основные факторы качества образования**

##### **Модульная единица 1. Проблемы существующих подходов к внутривузовской системе контроля качества образования (КО)**

Внешний облик качества образования представляется в виде трех взаимосвязанных символических пятигранников качества.

Первый пятигранник оперирует понятиями «входные данные» (потенциал) и «выходные данные» как результат некоторого рабочего процесса. Для управления качеством необходимо измерять:

- Качество «сырья» (входа), получаемого вузом и его подразделениями от внешних поставщиков продукции и услуг.
- Качество «сырья» (входа), получаемого сотрудником вуза от своих внутренних поставщиков (своих коллег) продукции и услуг.
- Качество результатов деятельности каждого сотрудника вуза.
- Качество результатов деятельности каждого подразделения и вуза в целом.
- Динамика изменения качества входных данных и результатов деятельности вуза, его подразделений и сотрудников.

Второй пятигранник показывает функциональные индикаторы качества. Для управления качеством необходимо измерять:

- Качество в категории «удовлетворение потребителя».
- Качество в категории «стоимость/финансы».
- Качество в категории «инфраструктура».
- Качество в категории «человеческие ресурсы».
- Качество в категории «стратегия».

Третий пятигранник связан с пятью видами ресурсов вуза:

- Качество кадровых ресурсов.
- Качество технических ресурсов.
- Качество методических ресурсов.
- Качество программных ресурсов.

- Качество информационных ресурсов.

Внутренний облик качества определяется эффективностью процессов управления качеством.

## **Модульная единица 2. Внутривузовская система контроля качества образования**

Сущность управления профессиональными образовательными учреждениями. Функции и методы управления.

Стратегия развития профессиональных образовательных учреждений в новых социально-экономических условиях.

Педагогическая направленность управления. Моделирование структур управления профессиональными образовательными учреждениями.

Педагогический коллектив и методы его сплочения.

Подготовка и повышение квалификации педагогических, научно-педагогических кадров профессиональных образовательных учреждений. Содержание и организация методической работы в профессиональных образовательных учреждениях в новых социально-экономических условиях.

Развитие вспомогательных служб в профессиональных образовательных учреждениях в новых социально-экономических условиях: финансовой службы, служб маркетинга, мониторинга качества и др.

## **Модульная единица 3. Эффективность внутривузовской системы контроля качества образования**

Индикаторы качества. Цепочка «производитель услуг – потребитель услуг» может менять свою направленность на 180 градусов. Первый вариант цепочки – «учитель – ученик». Учитель, выступая в качестве производителя услуг, обрабатывает информацию из разных источников и предоставляет ее студенту. Студент как потребитель этой услуги ожидает от преподавателя:

- что он будет уважительно относиться к нему;
- выдаст программу курса и требования к экзамену;
- будет регулярно посещать занятия;
- составит удобное расписание;
- будет давать современный материал;
- будет применять эффективные методы преподавания;
- будет вовремя начинать и заканчивать занятия.

Проблема в оценке степени удовлетворения этих требований. Чтобы улучшать качество преподавания, необходимо измерять показатели качества процессов. Принимать решения по совершенствованию качества обучения можно только на основе фактов, на основе конкретных данных. Существует много методов измерения подобных неколичественных оценок. В этом и проблема, что методов много, а средства автоматизации измерений развиты слабо. Как только мы заставим преподавателей или администраторов собирать указанные сведения, система управления качеством вуза станет неработоспособной. Указанные данные должны собираться в компьютерной системе вуза естественным образом, без временных перегрузок студентов, преподавателей и администраторов. Именно в этом сегодня суть проблемы оценки качества процессов учения и обучения.

Обратная ситуация – преподаватель как потребитель услуг студента – кажется нам менее реальной. Но при внедрении идей многомерного качества такая цепочка станет очевидной. Учитель ждет, что студент будет:

- относиться к нему с уважением;
- регулярно посещать занятия;
- готовиться к занятиям;
- активно работать во время урока;
- давать советы по улучшению курса.

Внутри вуза потребителями могут быть управления и кафедры, инженеры и преподаватели, ректор и сотрудники вуза. Вне вуза наши услуги и наши товары

потребляют научные организации и законодательные органы власти, министерство образования и общественные организации. Вне поля зрения системы многомерного управления качеством не должна остаться ни одна из основных сфер деятельности вуза. Кафедра в разные моменты времени может быть и поставщиком и потребителем.

Студенты хотят получать образование бесплатно или по низкой цене. Университет хочет продать предприятиям свои услуги в сфере образования по высокой цене. Как принять компромиссное решение? А как оценить эффективность использования бюджетных средств вуза? Как влияет количество отчисленных из вуза студентов на среднюю стоимость обучения за счет государственного бюджета? Каков процент затрат на оплату труда администраторов? Умеем ли мы экономить электроэнергию? На эти и многие другие вопросы потребуются ответы при внедрении системы комплексного управления качеством. Решение проблемы осложняется тем, что эти показатели необходимо определять и для внутренних подразделений вуза.

#### **Модульная единица 4. Системный подход к управлению КО**

Способность и возможность вуза оказывать качественные услуги и производить качественные товары. Для сферы образования индикаторы должны отражать качество следующих элементов системы обучения:

- подсистема учебных программ;
- подсистема инструкций в классе (аудитории);
- подсистема инструкций в лаборатории;
- консультационная подсистема;
- подсистема управления инженерно-техническими службами;
- подсистема студенческих организаций;
- подсистема помещений и оборудования;
- подсистема организации познавательной деятельности;
- подсистема организации мотивационной деятельности;
- подсистема организации обучения и воспитания;
- подсистема организации контроля результатов обучения;
- подсистема организации самостоятельной работы.

Показатели образованности личности (знания, навыки, умения, способности). Дополнительные характеристики сотрудников вуза (стаж работы, где получил образование, возраст, достижения и т.п.). Для университета такие характеристики должны иметь все абитуриенты, все студенты и все сотрудники. К этой категории можно отнести и усилия вуза по обучению своих сотрудников методам непрерывного улучшения качества всех сфер деятельности вуза.

Качество организации процессов планирования, стратегии развития университета и качество процессов ежегодного планирования и контроля результатов выполнения планов, степень приверженности вуза концепции многомерного качества.

#### **Модульная единица 5. Проблемы обеспечения качественных образовательных услуг**

В соответствии с концепцией многомерного качества схемы контроля должны быть разработаны для каждого процесса; любые ошибки, идентифицируемые внутри процесса, должны быть открыты тем, кто вовлечен в следующий процесс в целях улучшения качества. При всей важности процесса работы с абитуриентами истинная ценность этой работы может проявиться при совместном анализе баз данных «абитуриент» и «студент» (почему «хорошие» абитуриенты стали учиться плохо, почему слабые абитуриенты стали учиться хорошо?). В свою очередь, о качестве подготовки студентов следует говорить не только на основе внутренних данных вуза, необходимо учитывать отклики потребителей кадров с высшим образованием. Это, скорее всего, противоречит человеческой природе – искать свои собственные ошибки. Люди скорее будут искать ошибки других и не замечать свои. Руководители вузов не должны винить своих подчиненных и наказывать их ним, хотя это отношение превалирует повсеместно: начиная от непосредственных начальников до высших должностных лиц. Мы не должны прятать реальные проблемы, которые возникают вследствие наших ошибок. Вместо этого следует искать реальные причины

проблем. На этом настаивает концепция многомерного качества. Настоящий контроль должен начинаться с планирования, выполнения запланированного, проверки результатов и затем уже должны применяться необходимые корректирующие действия. При построении системы контроля следует избегать ситуаций, при которых вместо того, чтобы работать вместе для решения любых проблем, связанных с отклонением от плана, много времени уделяется спорам о том, кто несет ответственность за эти отклонения. Нет ничего страшного в контроле, если он понимается как действие, необходимое для сбора фактов в целях формирования планов и принятия мер по улучшению качества рабочего процесса.

### **Модуль 3. Мониторинг, общественная оценка качества образования в ВУЗе**

#### **Модульная единица 1. Мониторинг качества образования**

Поскольку корневое понятие «образование» распространяется и на «образование» как результат (образованность), и на «образование» как образовательный процесс, позволяющий получить необходимый результат, то и понятие «качество образования» относится и к результату, и к процессу.

Оценка качества образования (система оценок) должна быть подразделена на оценки качества образования со стороны, условно скажем, внешней среды – т.е. оценки потребителей образовательных услуг и внутренние оценки качества в самой системе образования.

Элементы в системе образования:

1. Органы управления образованием (ОУО);
2. Образовательные учреждения (ОУ);
3. Образовательные программы (ОП);
4. Обучающие;
5. Обучающиеся.

Субъекты (заказчики и потребители образовательных услуг):

- личность;
- производство;
- общество, государство;
- система образования.

Субъекты, объекты и процесс оценки образования. Внутренний мониторинг качества. Внутренние оценки образовательных программ. Внутренние оценки образовательных учреждений. Институциональный уровень оценки качества деятельности образовательных организаций (учреждений): лицензирование, аттестация и аккредитация образовательных учреждений.

#### **Модульная единица 2. Проверка уровня и качества знаний студентов в процессе самообследования вуза**

Система внутренних оценок. Самооценка обучающихся и обучающихся.

Оценки индивидуальных достижений обучающихся.

Система внешних оценок. Основная функция образовательной системы.

Модель вуза, ориентированная на управление качеством. Новая модель университета должна представлять собой совокупность семи систем. Свойства этой модели: системы должны функционировать взаимосвязано, ориентируясь на достижение общих стратегических целей; системы должны функционировать под «крышей» информационно-технологической среды вуза; объединяющей и направляющей должна быть система менеджмента, раскручивающая для всех других систем спираль «Миссия - Будущий облик (Видение) – Стратегия - Планирование – Развертывание планов - Выполнение планов – Измерение результатов - Управление».

Структура, ориентированная на управление качеством образования и выполнение миссии вуза. Применение схемы «поставщик - потребитель» при управлении качеством обучения

Независимое тестирование остаточных знаний для каждой учебной дисциплины по схеме «поставщик - потребитель».

**Модуль 4. Болонский процесс и качество образования**  
**Модульная единица 1. Рекомендации Болонского процесса**

Среди шести положений Болонской декларации, обуславливающих проведение до 2010 г. преобразований в национальных системах высшего образования и являющихся для подписавших ее стран обязательствами, проблеме качества отведено относительно скромное место: "содействие европейскому сотрудничеству в области оценки качества посредством разработки сопоставимых критериев и методологий".

Квалификации в Болонской декларации.

Предпосылки для построения полной системы ученых степеней, предусмотренных Болонской декларацией 7.5.4 Понятие компетентности в ECTS в России.

Таблица 4

**Содержание лекционного курса**

<b>№ п/п</b>	<b>№ модуля и модульной единицы дисциплины</b>	<b>№ и тема лекции</b>	<b>Вид<sup>1</sup> контрольного мероприятия</b>	<b>Кол-во часов</b>
1.	<b>Модуль 1. Понятие управления качеством</b>			<b>3</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Квалитология и ее структурные компоненты	<b>Лекция № 1.</b> <b>Квалитология и ее структурные компоненты</b> Определение понятий «качество» и «управление качеством». Понятие «многомерное качество». Квалитология (наука о качестве) и ее структурные компоненты. Критерии и показатели качества, качество процессов и качество результатов.	Тестирование	1
	<b>Модульная единица 2.</b> Структурные элементы системы управления качеством	<b>Лекция № 2. Структурные элементы системы управления качеством</b> Цели функционирования системы управления качеством. Основные функции. Структурные элементы системы управления качеством. Значение стандартов ИСО-9000 при разработке систем управления качеством.	Тестирование	1
	<b>Модульная единица 3.</b> Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	<b>Лекция № 3.</b> <b>Концепция всеобщего управления качеством (TQM)</b> Концепция всеобщего управления качеством (TQM) и ее базовые элементы. Принцип отражения качества процессов в качестве результатов.	Тестирование	1

<sup>1</sup> Вид мероприятия: тестирование, коллоквиум, зачет, экзамен, другое

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид <sup>1</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
2.	<b>Модуль 2. Внутривузовская система контроля качества образования. Основные факторы качества образования</b>			<b>4</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Проблемы существующих подходов к внутривузовской системе контроля качества образования (КО)	<b>Лекция № 4.</b> <b>Проблемы существующих подходов к внутривузовской системе контроля качества образования (КО)</b> Внешний облик качества образования представляется в виде трех взаимосвязанных символических пятигранников качества. Внутренний облик качества определяется эффективностью процессов управления качеством.	Тестирование	1
	<b>Модульная единица 2.</b> Внутривузовская система контроля качества образования	<b>Лекция № 5.</b> <b>Лекция № 5. Внутривузовская система контроля качества образования</b> Сущность управления профессиональными образовательными учреждениями. Функции и методы управления. Стратегия развития профессиональных образовательных учреждений в новых социально-экономических условиях. Педагогическая направленность управления. Моделирование структур управления профессиональными образовательными учреждениями.	Тестирование	1
	<b>Модульная единица 3.</b> Эффективность внутривузовской системы контроля качества образования	<b>Лекция № 6. Эффективность внутривузовской системы контроля качества образования</b> Индикаторы качества. Цепочка «производитель услуг – потребитель услуг». Суть проблемы оценка качества процессов учения и обучения. Внутри вуза потребителями могут быть управления и кафедры, инженеры и преподаватели, ректор и сотрудники вуза. Вне вуза наши услуги и наши товары потребляют научные организации и законодательные органы власти, министерство образования и общественные организации. Вне	Тестирование	1

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид <sup>1</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
		поля зрения системы многомерного управления качеством не должна остаться ни одна из основных сфер деятельности вуза.		
	<b>Модульная единица 4.</b> Системный подход к управлению КО	<b>Лекция № 7.</b> <b>Системный подход к управлению КО</b> Способность и возможность вуза оказывать качественные услуги и производить качественные товары. Для сферы образования индикаторы должны отражать качество элементы системы обучения. Качество организации процессов планирования, стратегии развития университета и качество процессов ежегодного планирования и контроля результатов выполнения планов, степень приверженности	Тестирование	1
3.	<b>Модуль 3. Мониторинг, общественная оценка качества образования в ВУЗе</b>			<b>2</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Мониторинг качества образования	<b>Лекция № 8.</b> <b>Мониторинг качества образования</b> Оценка качества образования. Элементы в системе образования. Субъекты (заказчики и потребители образовательных услуг). Субъекты, объекты и процесс оценки образования. Внутренний мониторинг качества. Внутренние оценки образовательных программ. Внутренние оценки образовательных учреждений. Институциональный уровень оценки качества деятельности образовательных организаций.	Тестирование	1
	<b>Модульная единица 2.</b> Проверка уровня и качества знаний студентов в процессе самообследования вуза	<b>Лекция № 9.</b> <b>Проверка уровня и качества знаний студентов в процессе самообследования вуза</b> Система внутренних оценок. Самооценка обучающихся и обучающихся. Оценки индивидуальных достижений обучающихся. Система внешних оценок. Основная функция образовательной системы. Модель вуза, ориентированная на	Тестирование	1

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и тема лекции	Вид <sup>1</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
		управление качеством. Структура, ориентированная на управление качеством образования и выполнение миссии вуза. Независимое тестирование остаточных знаний для каждой учебной дисциплины.		
4.	<b>Модуль 4. Болонский процесс и качество образования</b>			1
	<b>Модульная единица 1.</b> Рекомендации Болонского процесса	<b>Лекция № 10.</b> <b>Рекомендации Болонского процесса</b> Болонское соглашение. Перспективы развития высшего профессионального образования. Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования третьего поколения.	Тестирование	1

#### 4.4. Лабораторные/практические/семинарские занятия

Таблица 5

#### Содержание занятий и контрольных мероприятий

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид <sup>2</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
1.	<b>Модуль 1. Понятие управления качеством</b>			<b>3</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Квалитология и ее структурные компоненты	<b>Занятие № 1.</b> <b>Критерии оценки качества профессиональной подготовки обучающегося</b> Профессионально-социальная компетентность выпускника. Критерии качества личностного развития выпускника и критериальные показатели их оценки: – духовно-нравственного; – интеллектуального; – ценностно-мотивационного; – физического и т.д. Критерии качества профессиональной подготовки и критериальные показатели: – качества присвоенных структур	Презентация	1

<sup>2</sup> Вид мероприятия: защита, тестирование, коллоквиум, другое

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/ практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид <sup>2</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
		деятельности (социальной и профессиональной); – качество знаний, умений, навыков (междисциплинарных, полидисциплинарных).		
	<b>Модульная единица 2.</b> Структурные элементы системы управления качеством	<b>Занятие № 2.</b> <b>Междисциплинарная комплексная задача на соответствие профессиональной подготовки обучающихся требованиям государственных образовательных стандартов по профессиям</b> Разделы или темы, формирующие в ходе профессиональной подготовки обучающихся их способность отвечать требованиям предъявляемым ГОС. Значимость междисциплинарной задачи. Процедуру установления значимости междисциплинарной задачи рекомендуется проводить с помощью экспертов, которые назначаются из числа слушателей группы. Критерии, по которым можно судить о соответствии или несоответствии сформированных знаний и умений в ходе решения междисциплинарных задач без погрешностей принципиального характера.	Круглый стол	2
2.	<b>Модуль 2. Внутривузовская система контроля качества образования. Основные факторы качества образования</b>			<b>5</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Проблемы существующих подходов к внутривузовой системе контроля качества образования (КО)	<b>Занятие № 3.</b> <b>Адаптация моделей управления качеством в системе образования</b> Основные принципы управления качеством в бизнесе и возможности их использования в образовании. Стратегия развития вуза и политика в области качества образования. Стороны, заинтересованные во внедрении системы менеджмента качества образования.	Доклады	1
	<b>Модульная единица 2.</b> Внутривузовская система контроля качества	<b>Занятие № 4.</b> <b>Опыт управления качеством образования в вузе</b> Проблемы управлением качеством учебного процесса в российских	Презентация проектов	2

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/ практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид <sup>2</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
	образования	вузах. Опыт создания подсистем управления качеством учебного процесса. Информационное обеспечение управление качеством учебного процесса на уровне вуза, факультета. Разработка модели аудита и процедур оценки качества основной образовательной программы.		
	<b>Модульная единица 3.</b> Эффективность внутривузовской системы контроля качества образования	<b>Занятие № 5.</b> <b>Организация оценки и аудита качества образования в российских вузах</b> Опыт аудита качества в различных вузах. Проблемы обеспечения качества образования в вузе и способы их разрешения в конкретных вузах. Опыт международного сотрудничества в оценке качества.	Конференция	2
3.	<b>Модуль 3. Мониторинг, общественная оценка качества образования в ВУЗе</b>			<b>1</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Мониторинг качества образования	<b>Занятие № 6.</b> <b>Мониторинговые исследования и разработка средств ее осуществления</b> Цель разработки мониторинга. Объект мониторинга, его анализ. Время разработки и сроки реализации. Возможные потребители информации. Предполагаемые решения, которые могут возникнуть на основе полученной информации. Необходимость привлечения к работе специалистов необходимого уровня. Необходимая нормативно-правовая документация. Необходимый инструментарий для осуществления мониторингового исследования.	Презентация	1
4.	<b>Модуль 4. Болонский процесс и качество образования</b>			<b>1</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Рекомендации Болонского	<b>Занятие № .7</b> <b>Болонский процесс</b> Болонский процесс как зеркало российской образовательной	Доклады, презентация	1

№ п/п	№ модуля и модульной единицы дисциплины	№ и название лабораторных/ практических занятий с указанием контрольных мероприятий	Вид <sup>2</sup> контрольного мероприятия	Кол-во часов
	процесса	революции. Современное состояние развития болонского процесса в РФ и ближайшие перспективы. Сравнительный обзор западноевропейских систем высшего образования. Проблемы признания квалификации. Магистратура и аспирантура (докторантура) в Западной Европе и США. Плюсы и минусы Болонского процесса для России.		

#### 4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

##### 4.5.1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения

Таблица 6

##### Перечень вопросов для самостоятельного изучения

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Понятие управления качеством</b>		<b>18</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Квалитология и ее структурные компоненты исследований	Понятие “качество образования”. Оценка как элемент управления качеством.	6
	<b>Модульная единица 2.</b> Структурные элементы системы управления качеством	Традиционные и новые средства оценки результатов обучения, их достоинства и недостатки. Оценка качества российского образования отечественными и зарубежными экспертами.	6
	<b>Модульная единица 3.</b> Концепция всеобщего управления качеством (TQM)	Функции контроля в современном учебном процессе. Традиционные формы контроля, их достоинства и недостатки.	6
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Внутривузовская система контроля качества образования. Основные факторы качества образования</b>		<b>21</b>
	<b>Модульная единица 2.</b> Внутривузовская система контроля качества образования	Сущность технологии оценки качества профессионального образования, включающей следующие структурные компоненты: объекты оценки, базы оценки, методы оценки, субъекты оценки, средства оценки.	7
	<b>Модульная единица 3.</b> Эффективность внутривузовской системы контроля	Нормирование отдельных параметров образовательного процесса является неотъемлемой частью управления качеством профессионального образования и основой мониторинговых исследований.	7

№п/п	№ модуля и модульной единицы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения	Кол-во часов
	качества образования		
	<b>Модульная единица 4.</b> Системный подход к управлению КО	Сущность и место в структуре управления педагогической системой, таких дидактических понятий, как контроль, проверка, оценивание, оценка и отметка. Требования, которым должен удовлетворять материал, предлагаемый обучающимся для выполнения индивидуальных заданий.	7
3.	<b>Модуль 3. Мониторинг, общественная оценка качества образования в ВУЗе</b>		<b>13</b>
	<b>Модульная единица 1.</b> Мониторинг качества образования	Качество профессионального образования. Проблемы качества подготовки специалистов. Сущность системы менеджмента качества. Принципы менеджмента качества.	7
	<b>Модульная единица 2.</b> Проверка уровня и качества знаний студентов в процессе самообследования вуза	Организация в педагогической практике оценки качества профессионального образования. Мониторинг качества профессионального образования.	6
<b>ВСЕГО</b>			<b>52</b>

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

### *6.1. Основная литература*

1. Агранович Б.Л. Менеджмент качества в вузе /под ред. Ю. П. Похолкова и А.И.Чучалина. - М.: Логос, 2005.
2. Мазур И.И. Управление качеством: учебное пособие / И.И. Мазур, В.Д.Шапиро. – М.: Высшая школа, 2007. – 334с.
3. Марченко А.И. Общая и профессиональная педагогика: учеб. пособие. - М.: МГУП, 2001.
4. Подласый И.П. Педагогика. – М.: Владос, 2003.
5. Муштаев В.И. Основы инженерного творчества - М. : Дрофа, 2005
6. Звонников, В. И. Измерения и шкалирование в образовании. - М. : Логос, 2006. - 136 с.
7. Трайнев, В. А. Информационные коммуникационные педагогические технологии (обобщения и рекомендации). - М. : Дашков и К, 2005. - 280 с.
8. Кириллова, Р. М. Приемы и навыки успешного обучения в вузе. - Красноярск : КрасГАУ, 2005. - 140 с.
9. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования: Учеб.пособие / ред. Е. С. Полат. - М. : Академия, 2003. - 272 с.
10. Управление факультетом: учебник / А. В. Волков и др.; под общ ред. С. Д. Резника. - М. : Инфра-М, 2010. - 694 с.
11. Заика, И. Т. Документирование системы менеджмента качества / И. Т. Заика, Н. И. Гительсон. - Москва : КНОРУС, 2010. - 185 с.
12. Управление качеством / под ред. С. Д. Ильенковой. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2007. - 352 с.

### *6.2. Дополнительная литература*

1. Менеджмент в образовании: Программно-методическое пособие. /Под ред. В.В. Артоболевской. – Мурманск, МГПУ, 2003. – 135 с.
2. Огвоздин В.Д. Управление качеством: учебное пособие / В.Д.Огвоздин. – М.: Изд-во «Дело и Сервис», 2002. – 160с.
3. Маскин В.В., Иванов В.С., Меркулова Т.К., Петренко А.А. Организационно-деятельностные аспекты управления качеством образовательного процесса: Методич. пособ. / Ряз. обл. ин-т развития образования. – Рязань, 2003.- 37 с.
4. Харламов И.Ф. Педагогика. - 6-е изд. – Мн., 2010.
5. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. М.: АПКиПРО, 2002. – 24 с.
6. Злобин Э.В. Формирование системы менеджмента качества образовательной организации. Дисс. ... канд. экон. наук. Тамбов, ТГТУ, 2004.
7. Андреев В.И. Педагогический мониторинг качества образования. Казань: Изд-во Казан. гос. ун-та, 1999. – 265 с.
8. Всеобщее управление качеством / О.П. Глудкин [и др.]. – М.: Горячая линия - телеком, 2001. – 600с.
9. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. М.: АПКиПРО, 2002. – 24 с.
10. Концепция национальной политики России в области качества // Вестник Госстандарта России. - №6. - 2002. - С.77-87.
11. Концепция национальной политики России в области качества // Вестник Госстандарта России. - №6. - 2002. - С.77-87.

12. Отечественная квалиметрическая научно-практическая школа в системе высшего образования: итоги и перспективы развития. Актуальные проблемы анализа и оценки качества образования /Материалы X Симпозиума «Квалиметрия в образовании: методология и практика». Книга 1. Под. научн. ред. д-ра технич. наук, профессора Н.А. Селезневой и д-ра филос. и экон. наук А.И. Субетто. – М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2000. - 206 с.

#### *6.4. Программное обеспечение*

1. Microsoft PowerPoint 2007,
2. Adobe Photoshop Adobe PREMIERE PRO 2.07,
3. Microsoft FrontPage 2003,
4. Xara Webstyl 4.0 (создание анимации),
5. CD с дополнительными материалами электронных библиотек и журналов.

### **7. Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций**

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра и складывается из оценки за подготовку сообщений, докладов, творческих работ, фронтального опроса, участия в научных конференциях.

Перечень вопросов для подготовки к промежуточному контролю (зачету) по дисциплине:

1. Структура и основные положения закона РФ “Об образовании”.
2. Структура и основные положения закона РФ “О высшем и послевузовском профессиональном образовании”.
3. Порядок создания , регистрации, лицензирования, аттестации и аккредитации вуза. Реорганизация и ликвидация вуза.
4. Комплексная оценка деятельности вуза.
5. Структура образовательной программы.
6. Внутривузовские системы качества образования.
7. Модульная организация учебного процесса.
8. Модульно-рейтинговая оценка: сущность, основные принципы разработки и внедрения.
9. Основные направления оценки качества образовательного процесса.
10. Внутренняя оценка качества образовательного процесса: сущность, особенности процедуры и разработки инструментария.
11. Функции, направления и система показателей внутренней оценки качества.
12. Организационные модели внутривузовских систем контроля и обеспечения качества учебного процесса.
13. Внешняя оценка качества образовательного процесса: цель, задачи, механизмы регулирования.
14. Независимые ассоциации обеспечения качества: функции и виды.
15. Лицензирование и аккредитация образовательных программ.
16. Основные составляющие управления качества в вузе.
17. Роль международных стандартов ISO в определении основных характеристик менеджмента качества.
18. Принципы построения системы качества в университете.
19. Внутриуниверситетская система менеджмента качества вуза: концепция и принципы построения.
20. Внутриуниверситетская система менеджмента качества вуза: методология, критерии результативности и эффективности.

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В данном курсе используются классические аудиторные методы. Для всех или части занятий желательно использование компьютерного класса, подключенного к Интернету.

## 9. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения дисциплины

Одной из задач преподавателей, ведущих занятия по дисциплине «Управление качеством образования», является познакомить аспирантов с подходами и системой управления качеством и способствовать формированию их знаний и умений использовать методы педагогической квалиметрии для измерения качества результатов обучения и учебного процесса. Методическая модель преподавания дисциплины основана на применении активных методов обучения. Принципами организации учебного процесса являются:

- Выбор методов преподавания в зависимости от различных факторов, влияющих на организацию учебного процесса;
- Объединение нескольких методов в единый преподавательский модуль в целях повышения эффективности процесса обучения;
- Активное участие слушателей в учебном процессе;
- Проведение практических занятий, определяющих приобретение навыков решения проблемы;
- Приведение примеров применения изучаемого теоретического материала к реальным практическим ситуациям.

Используемые методы преподавания: лекционные занятия с использованием наглядных пособий и раздаточных материалов, проектный метод, круглые столы, мини-конференции, индивидуальные и групповые задания при проведении практических занятий.

Для более глубокого изучения предмета преподаватель предоставляет обучающимся информацию о возможности использования Интернет-ресурсов по разделам дисциплины. Рекомендуются работа с первоисточниками.

## 10. Образовательные технологии

Таблица 9

Название раздела дисциплины или отдельных тем	Вид занятия	Используемые образовательные технологии	Часы
Критерии оценки качества профессиональной подготовки обучающегося	ЛЗ	презентация	1
Междисциплинарная комплексная задача на соответствие профессиональной подготовки обучающихся требованиям государственных образовательных стандартов по профессиям	ЛЗ	круглый стол	2
Опыт управления качеством образования в вузе	ЛЗ	презентация проектов	2
Организация оценки и аудита качества образования в российских вузах	ЛЗ	конференция	2
Мониторинговые исследования и разработка средств ее осуществления	ЛЗ	презентация	1
Болонский процесс	ЛЗ	презентация	1

## ПРОТОКОЛ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Дата	Раздел	Изменения	Комментарии

**Программу разработали:**

ФИО, ученая степень, ученое звание

\_\_\_\_\_  
(подпись)

ФИО, ученая степень, ученое звание

\_\_\_\_\_  
(подпись)