

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный педагогический университет»  
Институт социального образования  
Кафедра психологии и социальной педагогики

## **Управление качеством в образовании**

Учебно-методическое пособие

Екатеринбург 2018

УДК 37.014(075)

ББК Ч404.42

У67

рекомендовано Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный педагогический университет» в качестве *учебного* издания (Решение № 32 от 18.04.2018)

**Рецензенты:**

доктор педагогических наук, профессор МГПУ А.В. Иванов

кандидат педагогических наук М.А. Иваненко

У67 Управление качеством в образовании [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Урал. гос. пед. ун-т ; Ин-т социального образования ; сост. С. В. Королева. – Электрон. дан. – Екатеринбург : [б. и.], 2018. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

ISBN 978-5-7186-1016-1

В данном учебно-методическом пособии содержатся рекомендации по изучению дисциплины (с обозначением целей, задач, видов занятий, их содержания и т.д.). По каждой теме предлагается перечень вопросов для контроля и самоконтроля, заданий для самостоятельной работы, перечень необходимой для изучения литературы. Кроме того, прилагается перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение.

Пособие адресованы магистрантам Института социального образования УрГПУ, изучающим дисциплину «Управление качеством в образовании».

УДК 37.014(075)

ББК Ч404.42

ISBN 978-5-7186-1016-1

© Королева С. В., 2018

© ФГБОУ ВО «УрГПУ», 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	4
2. Учебно-тематическое планирование.....	8
3. Содержание дисциплины.....	9
4. Самостоятельная работа и организация контрольно-оценочной деятельности.....	35
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).....	37
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	43

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность изучения данного курса определяется тем, что, на государственном уровне существует заказ относительно оценки качества образовательных услуг во всех типах образовательных организаций.

Управление качеством – это не только планомерно осуществляемая система стратегических и оперативных действий, направленная на обеспечение, улучшение, контроль и оценку качества образования, но и прежде всего обеспечение возможности принятия эффективных стратегических решений, нацеленных на достижение выбранных целей организации в области улучшения и обеспечения качества воспитательной работы в образовательных организациях.

Изучаются вопросы, связанные с анализом и определением эффективных методов и средств управления качеством образовательных услуг, выявлением дефектов организации, связанных с качеством образовательных услуг; определение целей организации в области качества; вопросы связанные с формированием управленческих решений, направленных на реализацию разработанной стратегии и создание эффективного контроля за соблюдением реализованной стратегии образовательной организации в области качества образовательных услуг; определением факторов влияющих на качество образовательных услуг в образовательной организации.

Овладение содержанием данного курса позволит вам повысить уровень профессиональной компетентности магистрантов в области:

- анализа состояния и динамики развития систем качества образовательных услуг;
- определения механизмов и факторов влияющих на качество образовательных услуг;
- организации разработки, внедрения и поддержания функционирования системы менеджмента качества образовательных услуг;

Содержание учебного курса представлено 8 логически связанными темами и отражает основные проблемы управления качеством образовательных услуг в ОО.

Цель изучения дисциплины: изучение методологических основ управления качеством воспитательной работы в образовательной организации и на основе полученных знаний уметь разрабатывать стратегию образовательной организации в области качества воспитательной на среднесрочную и долгосрочную перспективы.

Учебные задачи дисциплины:

1. Систематизировать и обобщить ранее полученные знания о методологических аспектах управления качеством в образовательной организации;

2. Сформировать представление о методах и средствах управления качеством воспитательной работы в образовательной организацией;

3. Совершенствовать навыки по определению критериев и показателей качества образовательных услуг.

Магистрант должен

**знать:**

- основы управления качеством образовательной организации;
- основные понятия управления качества;
- основные понятия воспитательной работы в образовательной организации;

**уметь:**

- логично и грамотно формулировать и высказывать свои мысли, связанные с миссией, целями, задачами образовательной организации и аргументировать свою точку зрения;

- оценивать результаты воспитательной работы в образовательной организации;

**владеть:**

- навыками принятия управленческих решений в области качества образовательных услуг.

Магистр по направлению подготовки **32.04.02 – Менеджмент в рамках дисциплины «Управление качеством в образовании»** должен быть подготовлен к решению следующих профессиональных задач в соответствии с профильной направленностью магистерской программы и видами профессиональной деятельности:

1. **Организационно-управленческая:**

- управление организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями;

- разработка стратегий развития организаций и их отдельных подразделений;

- аналитическая:

- поиск, анализ и оценка информации для подготовки и принятия управленческих решений;

- анализ существующих форм организации управления; разработка и обоснование предложений по их совершенствованию; анализ и моделирование процессов управления.

2. **Научно-исследовательская:**

- выявление и формулирование актуальных научных проблем; разработка программ научных исследований и разработок, организация их выполнения;

- разработка методов и инструментов проведения исследований и анализа их результатов;

- разработка организационно-управленческих моделей процессов, явлений и объектов, оценка и интерпретация результатов;

*В результате изучения дисциплины студент должен:*

**знать:**

- основные теоретические понятия дисциплины, особенности управления качеством воспитательной работы
- современные теории и концепции управления качеством воспитательной работы;
- различные методы и средства управления качеством воспитательной работы;

**уметь:**

- применять на практике выбор альтернативных направлений управления качеством образовательной организации, оценку и выбор лучшей стратегической альтернативы в области обеспечения и улучшения качества воспитательной работы в образовательной организации. При этом используется специальный инструментарий, включающий количественные и качественные методы оценки качества воспитательной работы;
- осознавать, формулировать сильные и слабые стороны образовательной организации, определять дефекты в области воспитательной работы;

**владеть:**

- методикой разработки программ в области качества воспитательной работы;
- практикой принятия управленческих решений, связанных с применением методов и средств управления качеством воспитательной работы.

*Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы.*

Освоение учебной дисциплины осуществляется в ходе лекций, практических занятий и самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с тематическим планом. При изложении лекционного материала рекомендуется использовать презентации в программе Power Point, фрагменты видеоматериалов по теме лекции.

Закрепление полученных теоретических знаний осуществляется на практических занятиях в завершающей части учебного курса. Форма практических занятий выбирается преподавателем и может включать:

- деловые игры;
- решение ситуационных задач (кейс-стади);
- применение проектного метода;
- «круглые столы»;
- выездные семинары.

Важная роль отводится организации самостоятельной работы студентов. К экзамену по дисциплине допускаются только те студенты, которые успешно прошли собеседование по отчету о результатах выполнения практических работ и защитили контрольную работу.

С целью текущей проверки уровня усвоения знаний возможны следующие формы контроля: мини-опросы, тестовые задания, письменные отчеты, презентация проекта.

Методическое пособие по изучению дисциплины содержит в себе пояснения по основным вопросам, поднимаемые в ходе изучения дисциплины, а также подходы к практическим занятиям.

## 2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

п/п	Наименование тем и разделов	Всего часов	Лекции	Практические	Самостоятельная работа
1.	Методологические основы управления качеством образования	12	4	-	8
2.	Общественно-государственный характер деятельности субъектов управления качеством	18	2	4	12
3.	Технологии оценки качества образовательных услуг	22		2	20
4.	Документальное оформление СМК образовательных услуг	22		2	20
5.	Организация внутренних аудитов оценки качества образовательных услуг	26	2	4	20
6.	Показатели качества воспитательной работы в образовательных организациях	44	2	4	38
	Итого	144	10	16	118



### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### **Тема 1. Методологические основы управления качеством образования**

**Количество академических часов: 12 (в том числе аудиторных – 4, самостоятельная работа 8 часов).**

Основной целью изучения данной темы выступает обозначение основных подходов к, подходов к управлению качеством образовательных услуг, имеющих в науке и практике.

*Задачами* при изучении темы является: определение основных понятий, характеризующих потребительские свойства образовательных услуг; рассмотрение критериев качества образовательных услуг и процессов происходящих в образовательной организации.

Главная идея *методологии обеспечения качества* основана на том, что понятие «улучшение качества» должно употребляться применительно к любой сфере деятельности, поскольку качество воспитательного процесса – следствие качественного выполнения всех видов работ. Качество – не абстрактная категория, а осязаемый каждым человеком конкретный измеритель полезности, целесообразности и эффективности любого труда. Повышение качества обязательно приводит к снижению издержек (потерь) на всех этапах жизненного цикла продукции (маркетинг – разработка – производство – потребление – утилизация), а следовательно, к снижению себестоимости, цены и повышению жизненного уровня людей. Идеология и методология открытого образования предполагают разработку политики в области качества образования, включающую основные направления и цели деятельности организации и педагогического коллектива по обеспечению и улучшению качества, получившие официальное одобрение и признание. Определение цели закладывает основу для принятия решений и стратегического выбора среди альтернативных направлений деятельности.

В гуманитарных науках именно в педагогике на современном этапе их развития выступает методологическая проблема, связанная с качеством образования. Методология интегрирует в себе различные отрасли научного знания и дефиниции, связанные педагогической инноватикой, философией образования, управлением в образовании, однако она связана с формированием различных подходов в образовании, их обобщение и систематизация. По мнению Т. А. Дмитренко У. В. Ярьско универсальность методологии педагогики основывается на изучении объекта, в нашем случае объектом выступает процесс управления качеством образования. Интегративная сущность методологии педагогики определили в своих исследованиях Т. А. Дмитренко и У. В. Ярьско: 1) в оценке функциональной полноты используемых парадигм; 2) объединении научных подходов, которые способствуют изучению статики и динамики педа-

гогических объектов (системный, факторный, синергетический - динамики, социокультурный, ресурсный, тезаурусный – статика); 3) осуществлении функции взаимосвязи теории с практикой; 4) раскрытии сущности педагогической системы на различных уровнях, начиная с индивидуального и заканчивая уровнем образовательной организацией.

Система управления качеством образования входит в общую структуру управления образованием. При этом следует отметить то, что система управления качеством никак не нарушает устоявшуюся и показывающую свою эффективность функциональную структуру управления, в которой распределение функционала между всеми элементами системы играет определяющую роль в ее эффективности. К элементам системы управления качеством дошкольного образования мы относим: принципы, методы, формы, условия, субъектов образовательного процесса. Вся система управления качеством образования подчинена реализации основной стратегической цели российского образования: воспитание успешного поколения граждан страны, владеющих адекватными времени знаниями, навыками и компетенциями, на идеалах демократии и правового государства, в соответствии с национальными и общечеловеческими ценностными установками. Достижение сформулированной цели невозможно без знания теоретических подходов к управлению качеством и понимания основ управления качеством образования.

Специфика исследования позволяет нам анализировать процесс управления качеством дошкольного образования с позиций управленческого подхода.

Управленческий подход к управлению качеством нашел свое отражение в трудах ученых, таких как Ф. Тейлор, Э. Демиг, Дж. Джуран, К. Исикава, Юран, Ф. Кросби, А. Фейгенбаум, Джеймс Харрингтон и др.

Ф. Тейлор основатель теории научного менеджмента обозначил этапы разделения процессов производства на функции и их стандартизацию. Его последователь Э. Деминг сформулировал 14 принципов управления качеством. В своих исследованиях он определил, что качество продукции или услуги связано с процессами планирования, проектирования, прогнозирования, непрерывного улучшения качества на всем протяжении создания продукции или услуги, подготовки и переподготовки кадров: «...Организации нужны не просто люди, ей нужны сотрудники, совершенствующиеся благодаря образованию. Знания – это источник успешного продвижения в достижении конкурентоспособности". Другой ученый, занимающийся вопросами качества продукции Дж. Джуран в своих исследованиях в области управления качеством делает акцент на планировании, в котором должен участвовать потребитель как внешний так и внутренний, а также на контроле и повышении качества продукции или услуги. Однако в отличие от Э. Деминга он рассматривает управление каче-

ством, как мероприятия по совершенствованию деятельности на основе принципа «проект за проектом», их реализация приводит к «прорыву», т. е. к достижению более высокого уровня результатов деятельности.

В этот же период времени японский исследователь К. Исикава, в своих концепциях относительно качества продукции или услуги определяет; во-первых все подразделения и отдельные служащие должны быть вовлечены в изучение и продвижение контроля качества в результате освоения семи статистических инструментов контроля, которым он относит: а) контрольный листок – инструмент для сбора данных и их автоматического упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации; б) гистограмма – инструмент, позволяющий зрительно оценить распределение статистических данных, сгруппированных по частоте попадания данных в определенный (заранее заданный) интервал; в) диаграмма Парето – инструмент, позволяющий объективно представить и выявить основные факторы, влияющие на исследуемую проблему, и распределить усилия для ее эффективного разрешения; г) метод стратификации (расслаивания данных) – инструмент, позволяющий произвести разделение данных на подгруппы по определенному признаку; д) диаграмма разброса (рассеивания) – инструмент, позволяющий определить вид и тесноту связи между парами соответствующих переменных; е) диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма) – инструмент, который позволяет выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствие); ё) контрольная карта – инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него (с помощью соответствующей обратной связи), предупреждая его отклонения от предъявленных к процессу требований.

Разработанная им причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы, «рыбий скелет») – демонстрирует отношения между проблемой и ее возможными причинами. Обеспечивает модель установления связей между проблемой и факторами, влияющими на нее, данную диаграмму еще называют диаграммой «четыре М» по составу основных факторов (человек, оборудование, материал и метод работ).

Во-вторых К. Исикава определил потребителя, как сопроизводителя. В третьих, на производстве нужно создавать кружки качества, целью которых – это объединение служащих с различных иерархических уровней организации в команды для решения проблем, связанных с качеством. Изыскания К. Исикавы стали основой построения системы качества образования во многих зарубежных странах (США, Англия, Германия и др.).

Таким образом, вышеперечисленные подходы к управлению качеством продукции легли в основу российских теорий качества. Одними из первых в

1968 году были А. В. Азгальдов и Г. Г. Гличев в своих исследованиях они изучали природу качества, дали классификацию его свойств и показателей, выявили закономерности формирования качества и управления им. Особое место в работе заняли терминологические вопросы. По их мнению: «Качество одна из сложнейших категории, с которой человеку приходится сталкиваться в его деятельности. К понятию качества приходится обращаться при выборе предметов для удовлетворения..., при оценке результатов обучения».

В дальнейшем развитие структуры категории качества в настоящее время связано с научной теорией, изложенной в трудах А. И. Субетто. В ее научно-теоретической основе лежит взаимодействие качества и количества с учетом его экстенсивной и интенсивной сторон, принципы и закономерности системогенезиса качества. Данные принципы и отражены В. П. Панасюком, при этом качество он рассматривает как категорию науки, включающая теорию качества, теорию измерения и оценки качества, а также теорию управления качеством.

Наиболее полное, с нашей точки зрения, определение качества дано А. И. Субетто [31]. Согласно его теории, качество есть сложная философская, экономическая, социальная и одновременно общественная системная категория, полное определение которой во всей его многоаспектности можно раскрыть только через следующие определителя: ● качество есть совокупность свойств (аспект свойства); ● качество структурно, оно представляется как иерархическая система свойств или качеств частей объекта или процесса (аспект структурности); ● качество динамично, это динамическая система свойств (аспект динамичности); ● качество есть сущностная определенность объекта или процесса, выражающаяся в закономерной связи составляющих частей и элементов (аспект определенности); ● качество – основа существования объекта или процесса, имеет двоякую обусловленность, выражающуюся в единстве внешнего и внутреннего, потенциального и реального в качестве объекта или процесса (аспект внешне-внутренней обусловленности); ● качество обуславливает единичность объекта или процесса, его специфическую реакцию на внешние воздействия, целостность, упорядоченность, устойчивость (аспект спецификации); ● качество создаваемых человеком объектов и процессов, в отличие от качеств других явлений природы, обуславливает ценность (аксиологизм) соответствующих объектов и процессов, их пригодность и приспособленность для определенных назначений, целей, задач, условий, выдвигаемых человеком.

Анализируя все вышесказанное можно сделать вывод о том, что понятия «качество» и «управления качеством» – это сложные процессные категории, отражающие степень взаимодействия внутренних специфических структурных компонентов, свойств объекта с внешней средой, их ценность для общества, семьи и личности. Управление качеством относительно нашего исследования

включает в себя систему состоящую из следующих элементов; процессы; воспитанники –дети дошкольного возраста; потенциалы.

Следовательно, системы управления качеством образования являются механизмом в решении проблемы качества непрерывного образования в России и реализуются через принципы, выделенные А.И. Суббето:

- программно-целевой принцип означает, что управления качеством основывается на совокупности «программ обеспечения и/или улучшения качества» по определенным направлениям деятельности образовательной организации;

- эволюционный принцип (или в системе понятий системогенетики – системогенетический принцип), который требует эволюционной, т.е. происходят позитивные изменения в системе путем постепенного спиралевидного с каждым витком мы видим поступательное движение через формы внедрения методов управления качеством. Согласно, рассматриваемому принципу можно заключить, что он обращает внимание на соответствие системы управления качеством (системы менеджмента качества) особенностям структуры (целевой, организационной, функциональной, технологической) организации, на сохранение и развитие позитивных традиций, на совместимость инноваций с теми инвариантами, которые являются носителями системного наследования в системе;

- принцип обучения, означающий собой в применении к управлению качеством следующее: постоянное улучшение, выработка изменений в сторону улучшения в разных видах деятельности требуют «постоянного обучения персонала», в том числе «обучения качеству»;

- принцип управления через процессы. Один из моментов категориального определения качества состоит в том, что качество динамично и, следовательно, качество процессуально (Ил. 1-5). В соответствии с «принципом отражения»: качество процессов отражается в качестве результатов;

- принцип цикла жизни или «петли качества». Процессы образуют своеобразный кругооборот или «петлю качества» в организации. На схеме показана «петля качества образования», ее основные операции-процессы.

Для успешного внедрения систем менеджмента качества в образовательных учреждениях важны следующие принципы:

- Принципы ответственности руководства (у автора, в процессе разработки методологии управления качеством еще в 70-х годах XX века, задолго до появления МС ИСО 9000, этот принцип был сформулирован как «принцип первого руководителя»). Успех управления качеством в любой организации, в школе или в вузе, в региональной образовательной системе в первую очередь зависит от того, насколько «первый руководитель» в организации принял новую философию и идеологию качества, насколько он стал приверженцем внед-

рения управления качеством в своей организации, и не только приверженцем, а руководителем управления качеством.

- Принцип тотального вовлечения работников в систему управления качеством в организации. Успех управления качеством в огромной степени зависит от того, насколько каждый работник «проникся» ею идеологией, включился в «процесс улучшений», насколько владеет специфической системой понятий систем менеджмента качества по ИСО 9000:2000.

- Принцип систематической идентификации и менеджмента процессов, который в своей реализации связан с такими принципами как:

- принцип оценки качества каждого процесса;
- принцип планирования качества;
- принцип управляемости «руководством по качеству».
- Принцип ориентации на потребителя.

Итак, обращение к проблеме управления качеством дошкольного образования прошло несколько этапов, которые отражены в основных теоретико-методологических походах: акмеологическом, аксиологическом, интегративном, квалиметрическом, процессном, синергетическом, ситуационном, системно-деятельностном, социокультурном.

***Перечень вопросов для контроля и самоконтроля:***

1. С чем связана актуальность изучаемого процесса – управление качеством образования?
2. Дайте определение понятиям «управление качеством»; «качество образования»
3. Назовите основные идеи представителей управленческого подхода?

***Список литературы по теме:***

1. Гличев, А. В. Квалиметрия [Электронный ресурс] / А. В. Гличев, В. П. Панов, Г. Г. Азгальдов. – Режим доступа: <http://www.qualimetry.ru> (дата обращения: 20.02.2018).
2. Деминг, У. Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами [Текст] / У. Эдвард Деминг. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – С. 46.
3. Кузьмин, А. М. Метод Семь основных инструментов контроля качества [Электронный ресурс] / А. М. Кузьмин. – Режим доступа: <http://www.inventech.ru/lib/glossary/7basmeth/>.
4. Полховская, Т. 7 простых инструментов контроля качества [Электронный ресурс] / Т. Полховская, Ю. Адлер, В. Шпер. – Режим доступа: [http://quality.eup.ru/DOCUM4/7\\_instrum.htm](http://quality.eup.ru/DOCUM4/7_instrum.htm).

5. Менеджмент [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.management.com.ua/qm/qm036.html>.

6. Процесс контроля качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ludenus.ru/articles/protsess-kontrolya-kachestva-instrumenty-i-metody-html/4/>.

**Тема 2. Общественно-государственный характер деятельности субъектов управления качеством.**

**Количество академических часов: 18 (в том числе аудиторных – 2, 4 практических, самостоятельная работа 12 часов).**

Основной целью изучения данной темы выступает обозначение основных подходов к экспертизе качества образовательных услуг..

*Задачами* при изучении темы является: определение основных понятий, рассмотрение основных правил проведения экспертизы качества образовательных услуг.

Общественно-государственный характер деятельности субъектов управления качеством; наличие системообразующего фактора в виде государственного образовательного стандарта; принцип многоуровневого построения; многовариантность организационных и технологических решений на разных уровнях системы качества.

Современная система образования претерпела немало изменений связанных с экспертизой качества образования, что в свою очередь не могло затронуть и один уровень дошкольное образование.

Наполнение школьного и регионального компонентов требует комплексного подхода администраторов, преподавателей, родителей, экспертного совета. Они должны обсуждаться, приниматься и утверждаться на основе консенсуса. Стремление к достижению компромисса вкладывается в сам процесс разработки, апробации и последующей реализации. Отправной точкой является широкое обсуждение проекта. Завершается процесс установлением конечных сроков, в которые должен быть введен в действие профессиональный стандарт. Педагог в результате получает эффективный инструмент реализации преподавательской стратегии в современном мире.

Основные понятия

1) **уровень образования** – завершённый цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований; 2) **квалификация** – уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности; 3) **федеральный государственный образовательный стандарт** – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных феде-

ральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования; 4) **образовательный стандарт** – совокупность обязательных требований к высшему образованию по специальностям и направлениям подготовки, утвержденных образовательными организациями высшего образования, определенными настоящим Федеральным законом или указом Президента Российской Федерации; 5) **качество образования** – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы. Критерий – признак, на основании которого производится оценка. Показатель (то же что и параметра) – данное, по которому можно судить о развитии, ходе, свойствах и качествах чего-либо; конкретный измеритель критерия, позволяющий ему быть доступным для наблюдения, учета и фиксации. Величина или величины, характеризующие какие-либо свойства процесса, явления, системы; размеры, границы проявления чего-либо. Норма качества образования – выявленное, признанное и зафиксированное документально требование к качеству образования, соответствующее потребностям общества и личности и предназначенное для установления определенной структуры и уровня.

Независимая оценка качества образования осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физических и юридических лиц (в том числе самой образовательной организации), учредителя образовательной организации.

Для оценочных процедур и последующего построения рейтингов (по различным основаниям, в интересах различных групп потребителей образовательных услуг) используются открытые данные, обязательные для размещения на сайтах региональных (муниципальных) органов управления образованием, образовательных организаций, данные, полученные в ходе мониторинга системы образования.

Мониторинг системы образования, предусмотренный частью 5 статьи 97 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» проводится не реже 1 раза в год органами государственной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в соответствии:



- с порядком, установленным Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

- с процедурами, сроками проведения и показателями мониторинга, устанавливаемыми органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления (в рамках компетенций).

Стратегию проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) образовательных организаций определяют общественные советы, создаваемые в субъекте Российской Федерации, муниципальном образовании, образовательной организации. Формируют и координируют деятельность общественных советов органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие управление в сфере образования, органы местного самоуправления, образовательные организации. Общественные советы согласуют предложения органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих управление в сфере образования, органов местного самоуправления, образовательных организаций по содержанию технического задания на разработку методики оценки, по планам мероприятий, направленным на проведение независимой оценки качества работы образовательных организаций, построению рейтингов.

#### *Вопросы для контроля и самоконтроля*

1. Экспертиза качества образования: проблемы и перспективы.
2. Качество дошкольного образования как предмет экспертизы.
3. Нормативно-правовой аспект образовательной политики экспертизы качества дошкольного образования в Российской Федерации.
4. Анализ международного опыта оценки качества образования.

#### ***Список литературы по теме:***

1. Афанасьев, В. В. Педагогические технологии управления: вопросы терминологии, проектирования, классификации [Текст] / В. В. Афанасьев // Преподаватель. – 2001. – № 5. – С. 14-19.
2. Лазарев, В. С. Руководство педагогическим коллективом: модели и методы [Текст] / В. С. Лазарев. – М. : Центр социальных и экономических исследований, 1995. – С. 171.
3. Поташник, М. М. Инновационные школы России: становление и развитие. Опыт программно-целевого управления [Текст] / М. М. Поташник. – М., 1996.
4. Пронина, Л. Н. Системно-деятельностный подход к управлению качеством в условиях реализации ФГОС общего образования) [Текст].

5. Субетто, А. И. Качество непрерывного образования: логика развития и проблемы» [Текст] (Лекция в Санкт-Петербургской государственной академии последипломного педагогического образования) / А. И. Субетто. – СПб. : СПГАППО, 2005 – 75 с. – С. 34.

### **Тема 3. Технологии оценки качества образовательных услуг**

**Количество академических часов: 22 (в том числе 2 практических, самостоятельная работа 20 часов).**

Основной целью изучения данной темы выступает обозначение основных квалиметрических технологий оценки качества образовательных услуг.

*Задачами* при изучении темы является: определение основных понятий квалиметрии.

Квалиметрия как наука о количественном измерении качества продукции, труда и работ зародилась в СССР и с 1968 года прошла сложный и большой путь. В ее развитие большой вклад внесли Г. Г. Азгальдов, Э. П. Райхман, А. И. Субетто, А. В. Гличев. Педагогическая квалиметрия была провозглашена в 1972-1973 гг. (МПГИ им. В. И. Ленина). Педагогическая квалиметрия ориентирована на измерение качества обучения, воспитания, качества педагогических систем (класс, школа). А. И. Субетто (1991) создал теорию синтетической квалиметрии, которая активно разрабатывается представителями его научной школы в целом ряде городов России. Синтетическая квалиметрия имеет трехуровневое построение. Верхний слой представлен общей квалиметрией, представленной терминами и понятиями, принципами, законами, ведущими научными положениями. Второй слой – это специальные квалиметрии (экспертная, таксономическая, вероятностно-статистическая, индексная, тестовая и др.). Третий слой – предметные квалиметрии (квалиметрия труда, квалиметрия управления, квалиметрия образования, квалиметрия человека и др.). Для целей построения муниципальной системы оценки качества образования (МСОКО) принципиальное значение имеют все слои и направления квалиметрии. В связи с этим, остановимся на характеристике специальных квалиметрий. Экспертная квалиметрия предполагает использование человека как непосредственного измерителя в системе оценки. Применительно к МСОКО экспертные процедуры могут иметь место при оценке качества образовательных и учебных программ, педагогических технологий, воспитанности учащихся и выпускников школ, сформированности у них ключевых компетенций. Достижения экспертной квалиметрии могут быть востребованы в ходе реализации процедур внутренней и внешней оценки качества образования в образовательном учреждении и на муниципальном уровне, включая процедуры аудита, бенчмаркинга. Индексная квалиметрия – ориентирована на оценку (измерение) темпов изменения показате-

телей качества объектов и процессов в базовом периоде времени (месяц, четверть, учебный год). При этом мерой качества выступает индекс – результат нормирования показателей качества, то есть результат деления двух чисел. Индекс – инструмент сравнения и измерения, получаемый из комбинации индикаторов. В рейтинге используются относительные (безразмерные) единицы измерения параметров. В ходе оценки качества образования на муниципальном уровне, кроме рейтинга, индексные процедуры могут использоваться для определения темпов изменения отдельных показателей качества по итогам мониторинговых исследований. В данном случае могут фиксироваться темпы и скорость инновационных изменений, модернизации образовательной инфраструктуры, повышения квалификации педагогических и управленческих кадров, перехода на новые программы и т. п.

Для целей построения муниципальной системы оценки качества образования (МСОКО) принципиальное значение имеют все слои и направления квалиметрии. В связи с этим, остановимся на характеристике специальных квалиметрий. Экспертная квалиметрия предполагает использование человека как непосредственного измерителя в системе оценки. Применительно к МСОКО экспертные процедуры могут иметь место при оценке качества образовательных и учебных программ, педагогических технологий, воспитанности учащихся и выпускников школ, сформированности у них ключевых компетенций. Достижения экспертной квалиметрии могут быть востребованы в ходе реализации процедур внутренней и внешней оценки качества образования в образовательном учреждении и на муниципальном уровне, включая процедуры аудита, бенчмаркинга. Индексная квалиметрия – ориентирована на оценку (измерение) темпов изменения показателей качества объектов и процессов в базовом периоде времени (месяц, четверть, учебный год). При этом мерой качества выступает индекс – результат нормирования показателей качества, то есть результат деления двух чисел. Индекс – инструмент сравнения и измерения, получаемый из комбинации индикаторов. В рейтинге используются относительные (безразмерные) единицы измерения параметров. В ходе оценки качества образования на муниципальном уровне, кроме рейтинга, индексные процедуры могут использоваться для определения темпов изменения отдельных показателей качества по итогам мониторинговых исследований. В данном случае могут фиксироваться темпы и скорость инновационных изменений, модернизации образовательной инфраструктуры, повышения квалификации педагогических и управленческих кадров, перехода на новые программы и т. п. Достоинство индексных и достижений индексной квалиметрии в целом состоит в том, что имеется возможность оперировать и задействовать для анализа и оценки качества образования значительные объемы статистических данных. В результате потенциально возможен

выход на фиксацию глубинных тенденций и противоречий качества функционирования и развития образовательной системы, отрицательно действующих факторов, поиск стратегических решений, связанных с улучшением качества образования. При всех достоинствах использования формализованных процедур, предусмотренных индексной квалиметрией, необходимо учитывать и определенные издержки. Они, прежде всего, связаны с тем, что использование индексов и математического аппарата иногда приводит к выхолащиванию содержательных аспектов. Превалирование количественного анализа составляющих качества муниципальной образовательной системы над анализом качественным может иметь отрицательные последствия для принимаемых в дальнейшем управленческих решений. Центральным понятием в таксономической квалиметрии выступает понятие класса качества – квалитаксона (совокупность качеств объектов сходных или однородных на базе сравнения (например, аттестационные, аккредитационные категории). Таксономическая квалиметрия для МСОКО – это, прежде всего, возможность группировки на кластеры образовательных учреждений в процессе сравнения их по отдельным параметрам (например, по результатам ЕГЭ). Ее достижения и потенциал могут быть востребованы и в ситуациях определения качества деятельности учителей, оценки значимости педагогических и социальных результатов образовательного процесса. Кластеризация является непременным условием построения рейтинга образовательных учреждений, входящих в муниципальную образовательную систему. В более широком плане она позволяет выстраивать достаточно эффективные модели управления сетью образовательных учреждений, учитывая их географическое положение, транспортную доступность, социально-экономический статус, ресурсные возможности и другие факторы. Достоинство таксономических процедур состоит в их относительной простоте, экономичности реализации и относительной объективности обеспечиваемых результатов в виде информации о качестве тех или иных объектов и процессов.

Существует значительное (исчисляемое многими десятками) количество методов квалиметрии. С точки зрения погрешности, с которой определяются результаты количественного оценивания качества, все методы квалиметрии могут быть разделены на три группы.

1. Точный метод оценивания качества – это такой метод, в рамках которого используются все обоснованные в теории квалиметрии приемы и способы, позволяющие уменьшить погрешность и увеличить надежность полученных результатов.

Например, для выявления значений показателя свойства необходимо использовать аппарат многократного суммирования (или многократного интегрирования) по времени и параметрам среды, окружающей оцениваемый объект.

Понятно, что этот метод характеризуется максимальной трудоемкостью.

2. Упрощенный метод – метод, характеризующийся максимально допустимой величиной погрешности и минимально допустимой величиной надежности итоговых результатов.

Например, значения показателя свойства в рамках этого метода принимаются как «точечные», без какого-либо суммирования или интегрирования.

По сравнению с точным упрощенный метод характеризуется гораздо меньшей трудоемкостью, точностью и надежностью.

3. Приближенный метод – метод, который с точки зрения погрешности и трудоемкости является промежуточным между точным и упрощенным методами.

Используется, например, для определения значения показателя свойства. Технологией этого метода предусматривается однократное суммирование (или интегрирование) по времени (но не параметрам окружающей объект среды).

В подавляющем большинстве случаев и у нас, и за рубежом используют упрощенные методы квалиметрии.

По источнику информации о значениях некоторых важных числовых характеристик, определяемых в процессе оценивания качества (например, значений показателей отдельных свойств и значений коэффициентов их относительной важности и др.), методы квалиметрии классифицируются на следующие три группы методов: экспертные, неэкспертные и смешанные.

Экспертные методы оценивания качества – это такие методы, в рамках которых для определения значений большинства числовых характеристик используют знания экспертов.

Преимущества: относительная технологическая простота применения, малые затраты времени на разработку и использование МОК.

Недостатки: большая трудоемкость, связанная с необходимостью привлечения в качестве экспертов многих квалифицированных специалистов; относительно большая погрешность и малая надежность итоговых результатов.

Неэкспертные методы (аналитические) – такие методы, в которых для определения этих значений обходятся без использования экспертов (но и в этом методе экспертов все-таки приходится привлекать для выполнения одной из операций оценивания качества – построения дерева свойств объекта).

Преимущества: малая трудоемкость, связанная с отсутствием необходимости привлечения в качестве экспертов многих квалифицированных специалистов; относительно малая погрешность и большая надежность итоговых результатов.

Недостатки: относительная технологическая сложность и большие затраты времени на разработку МОК.

Смешанные методы – это такие методы, в которых значение некоторой (но не большей) части числовых характеристик объекта определяется экспертным методом, а остальные из них – неэкспертным.

В отечественной и зарубежной практике оценивания качества более чем в 90% случаев используют смешанные методы и иногда чисто экспертные.

При решении вопроса о том, какой из этих трех методов использовать в конкретной ситуации оценивания качества, учитывают их преимущества и недостатки.

Методы получения информации:

«L» – данные (life record data), «Q» – данные (questionnaire data) и «T» – данные (objective test data).

«L» данные – это данные регистрации поведения человека в повседневной жизни с помощью формализации оценок экспертов, наблюдающих поведение испытуемого в определенных ситуациях в течение некоторого периода времени. С «L» данных обычно начинают предварительные исследования проблемы. Но сам принцип исследования говорит о том, что по субъективным причинам такие данные не отличаются высокой достоверностью и их нельзя использовать для оценок других методик.

«Q» данные – это данные, полученные путем применения вопросников и других методов самооценок. Как и методы оценки КЖ, методы сбора «Q» – данных получают все большее распространение вследствие очевидных преимуществ. Эти данные легко получаются, не требуют привлечения экспертов, дешевы и благодаря своей объективности, достоверны.

«T» данные – это результаты объективных тестов с контролируемой экспериментальной ситуацией. Это принципиально новый подход к исследованию свойств личности, поскольку данные получают в результате объективного измерения поведения, не прибегая к оценкам экспертов и самооценкам, что в значительной степени повышает их достоверность. На сегодняшний день эти данные наиболее часто применяются в психологических исследованиях.

### **Квалиметрические шкалы**

Номинативная (номинальная) шкала (шкала наименований) – это шкала, классифицирующая по названию. Название не измеряется количественно, оно лишь позволяет отличить один объект от другого или одного субъекта от другого. Это способ классификации объектов и субъектов, распределения их по ячейкам классификации.

Простейший случай номинативной шкалы – дихотомическая шкала, состоящая всего лишь из двух ячеек (мужчина, женщина).

Порядковая шкала – это шкала, классифицирующая по принципу «больше – меньше». Элементы в порядковой шкале образуют последовательность от самого малого к самому большому или наоборот. В порядковой шкале должно быть не меньше 3-х классов. Чем больше классов в шкале тем больше возможностей для математической обработки полученных данных и проверки статистических гипотез.

### ***Вопросы для контроля и самоконтроля***

1. Дайте понятие квалиметрии и ее основным видам.
2. Назовите основные методы оценки качества образовательных услуг.
3. Дайте характеристику основным слоям педагогической квалиметрии.
4. Квалиметрические шкалы и их применение для оценки качества образовательных услуг.

### ***Список литературы по теме***

1. Азгальдов, Г. Г. Что такое качество? [Текст] / Г. Г. Азгальдов, А. В. Гличев, В. П. Панов. – М. : Экономика, 1968. – 135 с.
2. Квалиметрия – наука об измерении качества продукции [Текст] / Г. Г. Азгальдов, А. В. Гличев [и др.] // Стандарты и качество. – 1968. – № 1. – С. 34-40.
3. Азгальдов, Г. Г. Количественная оценка качества (Квалиметрия). Библиография [Текст] / Г. Г. Азгальдов, Л. А. Азгальдова. – М. : Изд-во стандартов, 1971.
4. Азгальдов, Г. Г., Райхман Э.П. О квалиметрии [Текст] / Г. Г. Азгальдов, Э. П. Райхман ; под ред. А. В. Гличева. – М. : Издательство стандартов, 1973. – 172 с.
5. Методические указания по оценке качества проектов методом квалиметрии [Текст]. – М., 1977.
6. Азгальдов, Г. Г. Методические указания по выбору вариантов в ходе дипломного проектирования по фортификационной специальности (на основе упрощенной разновидности метода квалиметрии) [Текст] / Г. Г. Азгальдов [и др.]. – М. : ВИА, 1978.
7. Азгальдов, Г. Г. Численные методы и проблема красоты в архитектуре [Текст] / Г. Г. Азгальдов. – М. : Стройиздат, 1978.
8. Азгальдов, Г. Г. Методика квалиметрической оценки технических решений [Текст] / Г. Г. Азгальдов, Ф. З. Кичатов, А. В. Ольшанский. – Калининград, 1979.

9. Азгальдов, Г. Г. Учебно-методическое пособие по применению квалиметрии для выбора лучшего варианта образца спецтехники [Текст] / Г. Г. Азгальдов, Ю. М. Березовский. – М. : ВАХЗ, 1980.
10. Азгальдов, Г. Г. Разработка теоретических основ квалиметрии [Текст] : дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.20 / Азгальдов Г. Г. ; Военно-инж. акад. им. В. В. Куйбышева. – М., 1981.
11. Азгальдов, Г. Г. Опыт использования квалиметрии при определении эффективности технологических схем изготовления топографических карт [Текст] / Г. Г. Азгальдов, В. С. Бюрюков, В. А. Кружков. – Рукопись, депонированная в Госинти 8.04.1981г. №4781.
12. Азгальдов, Г. Г. Теория и практика оценки качества товаров. (Основы квалиметрии) [Текст] / Г. Г. Азгальдов. – М. : Экономика, 1982.
13. Азгальдов, Г. Г. Оценка вариантов проекта на основе упрощенной разновидности метода квалиметрии [Текст] / Г. Г. Азгальдов, В. С. Нагинская. – М. : МИСИ, 1982.
14. Азгальдов, Г. Г. Квалиметрия в архитектурно-строительном проектировании [Текст] / Г. Г. Азгальдов. – М. : Стройиздат, 1989.
15. Азгальдов, Г. Г. Определение ситуации оценивания [Текст] / Г. Г. Азгальдов // Стандарты и качество. – 1995. – № 9. – С. 12.
16. Азгальдов, Г. Г. Построение дерева показателей свойств объекта [Текст] / Г. Г. Азгальдов // Стандарты и качество. – 1996. – № 11. – С. 97-104.
17. Азгальдов, Г. Г. Квалиметрия и ее применение в оценке собственности [Текст] / Г. Г. Азгальдов // Московский оценщик. – 2000. – № 9.
18. Азгальдов, Г. Г. Практическая квалиметрия в системе качества: ошибки и заблуждения [Текст] / Г. Г. Азгальдов // Методы менеджмента качества. – 2001. – № 3.
19. Панасюк, В. П. Научные основы проектирования педагогических систем внутришкольного управления качеством образовательного процесса [Текст] / В. П. Панасюк. – М. : Изд-во Исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов, 1997. – 297 с.
20. Субетто, А. И. Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования [Текст] / А. И. Субетто. – СПб. – Кострома : КГУ, 2009. – 726 с.
21. Юркевич, Е. В. Механизмы обеспечения функциональной надежности в образовании [Текст] / Е. В. Юркевич. – М. : ПИК ВИНТИ, 2008. – 68 с.
22. Колесникова, И. А. Педагогическая праксеология [Текст] / И. А. Колесникова, Е. В. Титова. – М. : Академия, 2005. – 256 с.



23. Осадчук, О. Л. Долгосрочный прогноз качества педагогической деятельности на основе оценки профессиональной надежности педагога [Текст] / О. Л. Осадчук // Человек и образование. – 2011. – № 3 (28). – С. 83-88.

#### **Тема 4. Документальное оформление системы качества образовательных услуг**

*Количество академических часов:* 22 (в том числе аудиторных – 2, самостоятельная работа 20 часов).

*Целью* изучения данной темы является описание подходов к документированию системы менеджмента качества образовательных услуг.

*Задачи:* определение зависимости степени документированности системы качества различных Порядков управления документацией. Проблемы согласования и непротиворечивости существующей системы документации организации и вновь разрабатываемой документации СМК образовательной организации.

Систему качества оформляют в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методики т.д.), в которых устанавливают требования к системе качества учреждения в целом и к ее составным частям.

Степень документированности системы качества различных учреждений может отличаться в зависимости от:

- размера и предназначения учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, категорий обслуживаемого населения;
- сложности процесса по предоставлению услуг;
- компетенции персонала учреждения.

Документация может быть любой формы и на любом носителе.

Документация системы качества должна оформляться как составная часть всей документации учреждения и утверждаться в установленном порядке.

Основным документом системы качества учреждения является Руководство по качеству.

В нем излагают общее описание системы качества применительно к конкретному учреждению, разъясняют политику учреждения в области качества, отражают организационную структуру системы качества, задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества, приводят сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, устанавливают порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

Политика в области качества должна представлять собой основные цели, задачи и принципы деятельности образовательной организации в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению.

Цели политики в области качества должны отражать следующие вопросы:

- обеспечение постоянного удовлетворения потребителей образовательных услуг;
- постоянное улучшение качества образовательных услуг;
- принятие профилактических мер по предупреждению рисков.

Ответственность за политику в области качества возлагается на руководителя образовательной организации.

В формировании политики в области качества должны принимать участие все субъекты управляющей системы.

Реализация политики ОО в области качества должна быть обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

Сведения о документах могут быть представлены в виде самих документов, разработанных вновь (политика в области качества и др.) или уже действующих в учреждении (положения, инструкции, методики, руководства, правила и т.д.), но откорректированных при необходимости в целях более полного учета в них вопросов качества, либо в виде ссылки на эти документы с информацией об их предназначении и кратком содержании.

Документация системы качества образовательной организации постоянно поддерживаться в рабочем состоянии; устаревшая документация своевременно изыматься и заменяться новой.

*Перечень вопросов для контроля и самоконтроля:*

1. Структура документации СМК образовательной организации.
2. Специфика разработки новой документации и адаптации имеющейся.
3. Характеристика управления различными видами документов.

*Список литературы по теме:*

1. Егорова, Е. С. Качество услуг социально-экономической организации [Текст] : монография / Е. С. Егорова. – Тамбов : Издательство ТГТУ, 2007.
2. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] : учебник / Т. А. Салимова. – М. : Омега-Л, 2007. – 414 с.

## **Тема 5. Организация внутренних аудитов системы качества образовательных услуг**

*Количество академических часов:* 26 (в том числе аудиторных – 2, 4 практических, 20 самостоятельная работа).

*Целью* изучения данной темы является определение подходов к организации и проведению внутренних аудитов в системе менеджмента качества.

*Задачами:* определение аудита в качестве способа управленческого контроля, описание видов, целей и основных задач аудита, выявление особенностей проведения аудита продукции, процесса, подразделения и системный аудит, описание ролей аудиторов и требований, предъявляемых к ним. Развитие навыков подготовки, планирования и проведения внутренних аудитов, составление документов по аудиту, прохождение процедур отчетности по результатам аудитов.

В системе качества учреждения должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества. Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества образовательной организации назначается представитель руководства, ответственный за систему качества.

Ответственными исполнителями по проведению проверок рекомендуется назначать руководителей подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

Эффективность системы качества образовательной организации определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

В процессе проверки системы качества учреждений (и ее составных частей) осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям настоящего стандарта и документации на нее;
- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг;
- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

Проверки системы качества образовательных организаций могут быть плановыми и оперативными. Периодичность плановых проверок устанавливается в зависимости от результатов анализа качества образовательных услуг.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих

конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления образовательных услуг, отрицательно влияющих на их качество.

После окончания внутренней проверки ее результаты оформляют в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Результаты проверок системы качества образовательной организации являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством образовательных услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

#### Внутренние проверки системы качества

В системе качества учреждения должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества. Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества ОО назначается представитель руководства, ответственный за систему качества.

Ответственными исполнителями по проведению проверок рекомендуется назначать руководителей подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

Эффективность системы качества ОО определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

В процессе проверки системы качества учреждений (и ее составных частей) осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям настоящего стандарта и документации на нее;
- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценку результатов работы ОО в области качества образовательных услуг;

- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления образовательных услуг, и совершенствование системы качества.

Проверки системы качества учреждений могут быть плановыми и оперативными. Периодичность плановых проверок устанавливается в зависимости от результатов анализа качества услуг.

После окончания внутренней проверки ее результаты оформляются в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражаются данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества образовательных услуг установленным требованиям ФГОС.

Результаты проверок системы качества учреждений являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством образовательных, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества образовательной организации.

*Перечень вопросов для контроля и самоконтроля:*

1. Что такое «аудиты первой стороной»? Чем они отличаются от остальных?
2. Какие специфические требования предъявляются к внутренним аудиторам образовательной организации?
3. Нужно ли внутренним аудиторам дополнительное обучение? Каких аспектов оно должно касаться? С какой частотой проводиться?
4. Каковы принципы организации внутренних аудитов в образовательных организациях?

*Список литературы по теме:*

1. Егорова, Е. С. Качество услуг социально-экономической организации [Текст] : монография / Е. С. Егорова. – Тамбов : Издательство ТГТУ, 2007.
2. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] : учебник / Т. А. Салимова. – М. : Омега-Л, 2007. – 414 с.

## **Тема 6. Качество образовательного процесса как объект управления**

*Количество академических часов:* 44 (в том числе аудиторных – 2, 4 практических, самостоятельная работа 38 часов).

*Целью* изучения данной темы является анализ подходов к управлению образовательной организацией.

*Задачи:* определение проблем качества образовательного процесса. Умение проектировать образовательный процесс в соответствии со стандартами, с требованиями потребителей.

Управление качеством образовательного процесса может оперировать такими понятиями как: образовательная система, воспитательная среда, воспитательная цель, воспитательная, образовательная программа. Различают управляющую и управляемую системы. Управляемая система представлена различными уровнями управления воспитательными процессами в организации (институт, кафедра, группа в вузе). Управляющая воспитательная система создает и обеспечивает менеджмент качества воспитательного процесса на всех уровнях. В организационной структуре вуза или подразделения, занимающейся воспитательной работой, могут быть предусмотрены специальные подразделения (должности), занимающиеся координацией работ по управлению качеством воспитательного процесса. Распределение специальных функций управления качеством воспитательной работы между подразделениями и сотрудниками образовательной организации. Для качества воспитательного процесса как объекта менеджмента свойственны все составные части менеджмента: планирование, анализ, контроль.

Количественным определением качества продукции занимается специальная наука – квалиметрия. Квалиметрия – наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг. Квалиметрия позволяет давать количественные оценки качественным характеристикам продукта. Квалиметрия исходит из того, что качество продукта зависит от большого числа его свойств и характеристик. При этом всегда необходимо обязательно учитывать условия, в которых продукт будет использован.

Суть измерения качества в квалиметрии состоит в следующем: для каждого вида образовательной услуги учитываются свои специфические уровни качества, зафиксированные в стандартах и действующих технических условиях.

Качество изолировано с позиций или только производителя, или только потребителя. Без обеспечения технико-эксплуатационных, надежностных, экологических, эстетических, нравственных, особенно, если мы имеем дело с воспитательным продуктом, и других параметров качества, записанных в технических условиях, не может быть сертифицирована продукция. Разнообразные материальные и идеальные свойства, важные для оценки качества, сконцентрированы в потребительской стоимости продукта.

Важными свойствами для оценки качества воспитательного процесса могут быть:

- технический уровень воспитательного процесса, отражающий материализацию в воспитательной продукции научно-технических достижений.

Качество любой образовательной услуги, оценивается на основе количественного измерения (расчета) показателей, определяющих ее свойства. Современная наука и практика выработали систему количественной оценки свойств

продукции, которые и дают показатели качества. Широко распространена классификация свойств продукции (товаров) по следующим десяти группам, которые дают соответствующие показатели качества.

Показатели назначения – характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и обуславливают область применения продукции; показатели надежности – безотказность, сохраняемость, долговечность продукта; показатели стандартизации и унификации – это уровень применения в продукции, и в воспитательной также стандартных унифицированных или оригинальных основных частей, а также уровень унификации по сравнению с другими аналогичными продуктами; эстетические показатели – характеризуют информационную выразительность, рациональность и гармонию формы, целостность композиции, совершенство исполнения и стабильность продукта; показатели безопасности – характеризуют особенности использования воспитательной продукции с точки зрения безопасности для пользователя.

Проектирование модели управления качеством ОО опирается на следующие взаимосвязанные категории управления: подход, этапы, цель, условия, методы, функции, средства, принципы, критерии, показатели и результат.

Под проектированием модели управления качеством образовательного процесса следует понимать комплекс целенаправленных мероприятий, который носит постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех участников воспитательного процесса с учетом тех факторов и условий воспитательной работы, которые обеспечивают создание воспитательной продукции оптимального качества и полноценное ее использование.

### ***Вопросы для контроля и самоконтроля***

1. Назовите функции управления образовательной организацией.
2. Обозначьте основные показатели качества образовательных услуг.
3. Дайте характеристику этапов проектирования модели управления качеством в ОО.
4. Какие элементы включает в себя воспитательная система ОО.

### ***Список литературы по теме***

1. Афанасьев, В. В. Педагогические технологии управления: вопросы терминологии, проектирования, классификации [Текст] / В. В. Афанасьев // Преподаватель. – 2001. – № 5. – С. 14-19.
2. Безруков, В. И. Проектирование управления педагогическими системами: методология, теория, практика [Текст] : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Безруков В. И. – М. : Изд-во Московского городского педагогического университета, 2005.

3. Гущина. С. В. Программно-целевой подход к управлению дополнительным образованием школьников (Муниципальный аспект) [Текст] : автореф. дис. ... канд. пед. наук / Гущина С. В. – Челябинск : Изд-во Челябинского государственного педагогического университета, 2000.
4. Дегтерев, В. А. К вопросу о модернизации образования [Текст] / В. А. Дегтерев, С. А. Дегтерев // Педагогическое образование в России. – 2014. – № 11. – С. 56-62.
5. Дошкольная педагогика [Текст] : учебник для бакалавров / Н. А. Виноградова, Н. В. Микляева, Ю. В. Микляева ; под общ. ред. Н. В. Микляевой. – М.: Издательство Юрайт, 2013.
6. Золотарева, А. В. Интегративно-вариативный подход к управлению учреждением дополнительного образования детей [Текст] : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Золотарева А. В. – Ярославль : Изд-во Ярославского педагогического университета, 2006.
7. Зубкова, Е. Н. Методическая работа в ДОУ как фактор управления качеством воспитательно-образовательного процесса [Текст] / Е. Н. Зубкова // Актуальные задачи педагогики : материалы IV междунар. науч. конф. (г. Чита, октябрь 2013 г.). – Чита : Издательство Молодой ученый, 2013. – С. 38-41.
8. Кеспикив, В. Н. Теория и практика целеполагающей деятельности руководителя образования [Текст] : монография / В. Н. Кеспикив. – Челябинск, 1998.
9. Коротков, Э. М. Управление качеством образования [Текст] : учебное пособие для вузов / Э. М. Коротков. – 2-е изд. – М. : Академический Проект, 2007.
10. Лазарев, В. С. Руководство педагогическим коллективом: модели и методы [Текст] // В. С. Лазарев. – М. : Центр социальных и экономических исследований, 1995. – С. 171.
11. Ларионова, И. А. Качество социального профессионального образования и самореализация личности [Текст] / И. А. Ларионова // Педагогическое образование в России. – 2015. – № 3. – С. 71-77.
12. Пронина, Л. Н. Системно-деятельностный подход к управлению качеством в условиях реализации ФГОС общего образования) [Текст] / Л. Н. Пронина.
13. Поташник, М. М. Инновационные школы России: становление и развитие. Опыт программно-целевого управления [Текст] / М. М. Поташник. – М., 1996.
14. Родичева, А. Ф. Современные подходы к управлению развитием образовательного учреждения [Текст] / А. Ф. Родичева // Молодой ученый. – 2013. – № 1. – С. 369-371.



15. Султанова, Ф. Р. Управление инновационной деятельностью [Текст] : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Султанова Ф. Р. – Ижевск, 2005.
16. Управление качеством в образовательном учреждении [Текст] : сборник научных статей и тезисов / Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2012. – Вып. 3
17. Хабибуллина, Р. Ш. Контрольно-аналитическая деятельность руководителя дошкольного образовательного учреждения [Текст] / Р. Ш. Хабибуллина. – СПб. : Изд-во ДЕТСТВО-ПРЕСС, 2009.
18. Шамова, Т. И. Управление образовательными системами [Текст] : учебное пособие / Т. И. Шамова, П. И. Третьяков, Н. П. Капустин ; под ред. Т. И. Шамовой. – М., 2002.

### *Перечень тем практических и семинарских занятий*

1. Разработка документированной процедуры одного воспитательного мероприятия в образовательной организации.
2. Составление базовой технологической карты и графическое описание одного воспитательного мероприятия в образовательной организации.
3. Оценка параметров распределения количественного признака, описывающего качество методов и средств воспитательной работы в образовательной организации.
4. Применение одного из инструментов менеджмента качества для контроля и улучшения воспитательной работы в образовательной организации.

Планы групповой работы

**1. Семинар. Тема: Теория качества. Качество как понятийная система. Система законов и принципов теории качества.**

Форма работа – групповое обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Раскрыть основные дефиниции качества.
2. Принцип целостности и структурности.
3. Принцип динамичности и функционально-кибернетической эквивалентности.
4. Принцип внешне-внутренней обусловленности качества.
5. Принцип отражения качества процесса в качестве результата.
6. Принцип единства качества и количества.

**2. Семинар. Тема: Квалиметрия как метод оценки качества воспитательной работы.**

Форма работа – групповое обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Раскрыть структуру квалиметрии.
2. Охарактеризуйте основные статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.
3. Каковы основные исходные концептуальные положения современной квалиметрии?
4. Основные теории квалиметрии
5. Каковы основные методы квалиметрии, используемые при оценке качества воспитательной работы?

Темы сообщений:

1. Методы квалиметрии, используемые в социальной и образовательной сферах.
2. Экспертное оценивание в квалиметрии.
3. Метод ДЕЛФИ

### **3. Семинар. Тема: Качество социальных услуг.**

Форма работа – групповое обсуждение.

Вопросы для обсуждения:

1. Расшифруйте понятия – качество, результативность и эффективность.
2. Дайте определение услуги. Приведите классификацию услуг.
3. Проанализируйте жизненный цикл услуги
4. Основное понятие качества. Комплексная система управления качеством социальных услуг.
5. Методологическое значение категории *социальное качество*.
6. Эволюция обеспечения качества продукции (услуг): контроль (Ф. Тейлор); управление качеством (контрольные карты Шухарта, методы выборочного контроля); постоянное повышение качества (У.Э. Деминг, философия Дглурамо, концепция «ноль дефектов»); планирование качества (философия Дглурамо).
7. Современная философия качества (менеджмент качества У.Э. Деминга).
8. Трилогия Д.М. Джурана.
9. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
10. Общие затраты на качество.

Темы сообщений:

1. Трилогия Джурана.
2. Менеджмент качества У.Э. Деминга
3. Контрольные карты Шухарта
4. Философия Дглурамо
5. Концепция «ноль дефектов»

## 4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА И ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Темы, вынесенные на самостоятельное изучение*

1. Всеобщий менеджмент качества (TQM).
2. Социально-психологические проблемы при внедрении систем качества образовательных услуг.
3. Вовлечение персонала образовательной организации в управление качеством воспитательной работы.
4. Самооценка деятельности образовательной организации.
5. Проектирование критериев и показателей качества воспитательной работы на основе требований потребителей.

*Примерные темы рефератов*

1. Основные принципы управления качеством социальных и образовательных услуг.
2. Условия размещения учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.
3. Персонал учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.
4. Техническое оснащение как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.
5. Информирование как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.
6. Система менеджмента качества социальных и образовательных услуг: понятие, структура.
7. Нормативное обеспечение управления качеством социальных и образовательных услуг.
8. Документальное оформление систем менеджмента качества социальных и образовательных услуг.
9. Структура документации системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.
10. Управление ресурсами в системе менеджмента качества социальных и образовательных услуг.
11. Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.
12. Мониторинг качества образовательных и социальных услуг.

13. Инновационная деятельность как фактор развития систем менеджмента качества образовательных организаций и социальных учреждений.
14. Анализ функционирования системы менеджмента качества в воспитательной работе.
15. Сертификация системы менеджмента качества образовательных организаций.

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Компетенции	Уровни	Индикаторы
способностью применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам (ПК – 1)	Высокий	способен применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам, используя в профессиональной деятельности практические действия, освоенные в процессе изучения дисциплины
	Базовый	способен применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам, используя знания и умения, полученные в процессе изучения дисциплины
	Пороговый	способен применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам на теоретическом уровне
	Низкий	не способен применять современные методики и технологии организации образовательной деятельности, диагностики и оценивания качества образовательного процесса по различным образовательным программам
способностью проектировать формы и методы контроля качества образования, различные виды измерительных материалов, в том числе с использованием информационных технологий и с учетом отечественного и зарубежного опыта (ПК-9)	Высокий	способен проектировать формы и методы контроля качества образования, различные виды измерительных материалов, в том числе с использованием информационных технологий и с учетом отечественного и зарубежного опыта, применяя их в профессиональной деятельности практические действия, освоенные в процессе изучения дисциплины
	Базовый	способен проектировать формы и методы контроля качества образования, различные виды измерительных материалов, в том числе с использованием информационных технологий и с учетом отечественного и зарубежного опыта, применяя полученные знания и

		умения, полученные в процессе изучения дисциплины
	Пороговый	способен проектировать формы и методы контроля качества образования, различные виды измерительных материалов, в том числе с использованием информационных технологий и с учетом отечественного и зарубежного опыта, на теоретическом уровне
	Низкий	не способен проектировать формы и методы контроля качества образования, различные виды измерительных материалов, в том числе с использованием информационных технологий и с учетом отечественного и зарубежного опыта

### **Творческое задание.**

Составьте выражение, объясните его; напишите эссе:

*«человека, это, достоинство, качество, человека, жизни, качество, выражается, всегда, которое, и, временных, во, осмысливается, прошлого, категориях, будущего, настоящего, и прошлого». А. И. Субетто*

Проанализируйте первый тезис А. И. Субетто и выделите, в виде «пирамиды теорий», состоящей из трех «страт» или «слоев».

#### **Тезис первый.**

Социальная квалиметрия часть – синтетической квалиметрии как междисциплинарного научного синтеза в виде науки об измерении и оценке качества любых объектов и процессов, входящих в пространство ценностного мироощущения человека.

Синтетическая квалиметрия возникла на рубеже 70-х – 80-х годов XX века как новая парадигма быстро развивающейся новой научной отрасли – квалиметрии В нами отмечались следующие отличительные особенности синтетической квалиметрии:

- «установка на обобщение всех видов измерений и оценки качества, включая ассимиляцию успехов в теориях измерения качества и принятия решений в ... наукометрии, социометрии, эконометрии, биометрии, психометрии и т.п.»;
- «осознанное выделение принципа политеоретичности квалиметрии как науки; триадное построение «пирамиды квалиметрических теорий» (общая, специальные и предметные квалиметрии) в отличие от деления на теоретическую и прикладную квалиметрии в концепциях Г. Г. Азгальдова и ВНИИС» – Всесоюзного научно-исследовательского института стандартизации; «структуризация каждого из «слоев» трехуровневой организации синтетической квалиметрии в форме взаимосвязанных комплексов теорий...»;

- «ориентация синтетической квалиметрии не только на количественную, но и «качественную», семантико-ценностную оценку с включением в систему квалиметрических шкал классификационных (именованных, таксономических или номинальных) шкал с выделением понятия, наряду с числовой мерой, семантической меры качества [...], нечеткой и атрибутивной мер качества [...]»;

- «синтез двух основных концепций измерения в принятой концепции измерений качества: концепции измерения как измерения величины, вначале развитой в математике, например А. Лебегом [...], а затем продолженной в метрологии Б. Расселом; и концепции измерения как процедуры приписывания чисел для представления свойств в соответствии с определенными законами, впервые сформулированной независимо друг от друга Н. Кемпбеллом [...] и русским физиком А. А. Фридманом [...] в 1923 г. и затем развитой С. Стивенсом, Н. Кумбсом и др. [...]; в соответствии с принятой формой синтеза в синтетической квалиметрии выделяются [...] (частично следуя традициям социометрии...) **ДЕСКРИПТИВНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ** (измерение свойств как измерение величин; числовое представление величин по А. Лебегу и Б. Расселу; гипотеза существования числовых свойств), **КОНСТРУКТИВНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ** (измерение свойств как процедура приписывания чисел; числовое представление по Н. Кемпбеллу и А. Фридману, аксиоматика создания числовых свойств; арифметизация свойств по А. Фридману) и **СЕМАНТИЧЕСКАЯ КВАЛИМЕТРИЯ** (измерение свойств как процедура приписывания семантических, «смысловых» единиц оценочной шкалы; аксиоматика построения семантических шкал по группам свойств; правила перехода к числовым кодам и др. ...»;

- «понятие меры качества как отображение качества или его подмножеств (подмножеств свойств или морфологических элементов качества как системы) на множество чисел или семантических единиц (в последнем случае понятие меры предстает как семантическая мера качества [...]); отнесение к основным типам мер отображений шкалирования и отображений свертывания, в соответствии с которым одно свойство может измеряться несколькими мерами (показателями), т. е. векторно, и, наоборот, несколько свойств может измеряться одной мерой»;

- «расширительное толкование декомпозиции качества как системы с выделением типов декомпозиции», например, функциональной, морфологической, организационной (институциональной), операциональной, деятельностной, целевой, сферной (по сферам деятельности) и т. п. с построением соответствующих «деревьев» или «графов» декомпозиции;

- «построение концептуального аппарата синтетической квалиметрии на основе развитой синтетической категории качества и теории качества»;

главными особенностями которой являются: атрибутивная и функционально-кибернетическая концепции интерпретации свойства и соответствующие системы формализации свойств – предикатная, теоретико-множественная, системно-динамическая; учение о трех родах качества – предметно-вещественном, функциональном и системно-социальном; принцип дуальной, внешне-внутренней обусловленности качества; принцип отражения качества процессов в качестве результатов; включение в теорию качества сложных систем теории циклов и системогенетики с соответствующими системами законов, позволяющих глубинно раскрыть взаимосвязи в единстве «пространства – времени – качества» как в эволюции, так и в функционировании систем – объектов квалиметрии; принцип дуальности качества функционирования и качества развития систем; и др.;

- «трактовка эффективности как меры качества систем и процессов», с построением синтетической квалиметрической категории эффективности (формулируемой в пространстве <результаты («выход») – затраты (ресурсы, «вход») – цели (потребности, «желаемый или нормативный выход») и созданием обобщенной теории исчисления эффективности, включающей в себя типологию концепций эффективности, схем исчисления и моделей эффективности;

- «включение теории сравнения и логики оценок как базовой теории общей квалиметрии».

### ***Вопросы для экзамена***

1. «Качество», «качество образовательных услуг», «управление качеством воспитательной работы», «управление качеством образовательных услуг», «обеспечение качества образовательных услуг», «улучшение качества образовательных услуг»: определение понятий и их соотношение

2. Основные принципы управления качеством образовательных услуг.

3. Основные методы управления качеством воспитательной работы.

4. Основные этапы развития системы управления качеством.

5. Основные подходы к управлению качеством образовательных услуг.

6. Образовательная среда как фактор, влияющий на качество образовательных услуг.

7. Воспитательный результат как фактор, влияющий на качество образовательных услуг

8. Техническое оснащение как фактор, влияющий на качество воспитательной работы.

9. Информирование как фактор, влияющий на качество воспитательной работы.



10. Нормативное обеспечение управления качеством воспитательной работы.
11. Документальное оформление систем менеджмента качества образовательных услуг.
12. Структура документации системы менеджмента качества образовательных услуг.
13. Управление ресурсами в системе менеджмента качества образовательных услуг.
14. Мониторинг качества воспитательной работы.
15. Инновационная деятельность педагогов как фактор развития систем менеджмента качества образовательных организаций.
16. Анализ функционирования системы менеджмента качества образовательных услуг.
17. Понятие проектирования системы менеджмента качества образовательных услуг.
18. Моделирование системы управление качеством воспитательной работы: этапы, цель, принципы, условия, результат.
19. Критерии и показатели оценки модели управления качеством воспитательной работы.
20. Основные методы и средства управления качеством воспитательной работы в образовательной организации.

### **Порядок формирования оценок по дисциплине**

Преподаватель оценивает работу студентов на практических занятиях на основании:

- активности студента на практических занятиях и дискуссиях;
- правильности решения задач на семинарах;

Оценки за работу на семинарских и практических занятиях преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 10-ти балльной шкале за работу на семинарских и практических занятиях определяется перед промежуточным или итоговым контролем – *O<sub>аудиторная</sub>*.

Преподаватель оценивает самостоятельную работу студентов:

- информированность студента об основных проблемах в области качества воспитательной работы в образовательных организациях, относящихся к теме занятия и дисциплине в целом;
- подготовка к занятию (в случае домашнего задания по решению задач или изучении дополнительного материала).

Оценки за самостоятельную работу студента преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Накопленная оценка по 5-ти балльной шкале за самостоятельную работу определяется перед промежуточным или итоговым контролем –  $O_{\text{сам. работа}}$ .

Накопленная оценка за текущий контроль учитывает результаты студента по текущему контролю следующим образом:

$$O_{\text{накопленная}} = 0,5 * O_{\text{текущий}} + 0,35 * O_{\text{ауд}} + 0,15 * O_{\text{сам. работа}}$$

где  $O_{\text{текущий}}$  рассчитывается как взвешенная сумма всех форм текущего контроля, предусмотренных в РУП

$$O_{\text{текущий}} = 1 * O_{\text{дз}} ;$$

Способ округления накопленной оценки текущего контроля: арифметический.

Результирующая оценка за дисциплину рассчитывается следующим образом:

$$O_{\text{результ}} = 0,6 * O_{\text{накопл}} + 0,4 * O_{\text{зач}}$$

В случае низкой накопленной оценки за текущий контроль (не посещались занятия – нет  $O_{\text{аудиторной}}$ , не оценена самостоятельная работа) на зачете студенту предоставляется возможность получить дополнительный балл для компенсации оценки за текущий контроль путем ответа на дополнительный вопрос (устно). Примерный перечень вопросов. Ответ оценивается в 1 балл.

В случае неудовлетворительной оценки за домашнее задание либо отсутствия такового студент должен принести переделанную работу к пересдаче.

Оценка за итоговый контроль **блокирующая**, при неудовлетворительной итоговой оценке она равна результирующей.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Основная литература

1. Бурков, В. Н. Как управлять проектами [Текст] : научно-практическое издание / В. Н. Бурков, Д. А. Новиков. – М. : СИНТЕГ-ГЕО, 1997. – 188 с. (5)
2. Воспитательная система школы. Проблемы и поиски [Текст] : сб. работ. – М., 1989.
3. Воспитательная система учебного заведения как объект педагогического управления [Текст] : Тезисы докладов. – Рига, 1989.
4. Воспитательная система школы: проблемы управления [Текст]. Очерки прагматической теории / под ред. В. А. Караковского. – М., 1997. – Вып. 6.
5. Методические рекомендации для студентов по изучению дисциплины «Управление качеством социальных услуг» [Текст] / А. Н. Ковтунова ; Урал. гос. пед. ун-т ; Ин-т социального образования. – Екатеринбург, 2011. – 70 с.
6. Третьяков, П. И. Управление школой по результатам [Текст] / П. И. Третьяков. – М., 1997. (4)
7. Сидоров, С. В. Организация воспитательной работы в ученическом коллективе [Текст] / С. В. Сидоров. – Шадринск, 2004. (4)
8. Селиванов, В. С. Основы общей педагогики: Теория и методика воспитания [Текст] / В. С. Селиванов. – М., 2000. (10)
9. Шамова, Т. И. Управление образовательными системами [Текст] / Т. И. Шамова, П. И. Третьяков, Н. П. Капустин. М. : Издательство Владос, 2002. – 184 с. (7)
10. Христофоров, С. О современных концептуальных подходах к воспитанию [Текст] / С. О. Христофоров // Управление школой. – 2006. – № 16. – С. 2-6. (3)

### 6.2. Дополнительная литература

1. Лебедев, О. В. Компетентностный подход в образовании [Текст] / О. В. Лебедев // Школьные технологии. – 2004. – № 5. – С. 3-12.
2. Матина, Г. О. Рекомендации по диагностике результатов воспитания [Текст] / Г. О. Матина // Пед. диагностика. – 2006. – № 4. – С. 106-121.
3. Мясников, В. Компетенции и педагогические измерения [Текст] / В. Мясников, Н. Найденова // Народное образование. – 2006. – № 9. – С. 147-151.
4. Рожков, М. И. Организация воспитательного процесса в школе [Текст] / М. И. Рожков, Л. В. Байбородова. – М., 2001.
5. Сазонов, В. Воспитательная система и способы ее реализации [Текст] / В. Сазонов // Нар. образование. – 2006. – № 9. – С. 196-201.

6. Качалова, Л. П. Педагогические технологии [Текст] / Л. П. Качалова, Е. В. Телеева, Д. В. Качалов. – Шадринск, 2001. – С. 153-161.

7.

### **Интернет-ресурсы**

1. Библиотека Гумер – Педагогика. – Режим доступа: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Vuks/Pedagog/index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Vuks/Pedagog/index.php).

2. Библиотека научно-педагогической литературы // Портал современных педагогических ресурсов. – Режим доступа: <http://intellect-invest.org.ua/rus/library>.

3. Педагогический мир (PEDMIR.RU) : электронный журнал. – Режим доступа: <http://pedmir.ru>.

4. Педагогика. – Режим доступа: <http://www.pedpro.ru>.

5. Типовое положение об общеобразовательном учреждении / в ред. Постановления Правительства РФ от 23.12.2002 № 919. – Режим доступа: [http://zakon.edu.ru/catalog.asp?ob\\_no=12905](http://zakon.edu.ru/catalog.asp?ob_no=12905).

6. Российский общеобразовательный портал. – Режим доступа: <http://museum.edu.ru>.

7. Сидоров С. В. Сайт педагога-исследователя. – Режим доступа: <http://sv-sidorov.ucoz.com> (дата обращения 25.08.2011).

9. Педагогика. – Режим доступа: <http://paidagogos.com>.

10. Педагогика. – Режим доступа: <http://www.pedagogikafine.ru/pedagog-440.html>.

Учебное издание

# **Управление качеством в образовании**

Уральский государственный педагогический университет.  
620017 Екатеринбург, пр. Космонавтов, 26.  
E-mail: [uspu@uspu.me](mailto:uspu@uspu.me)