

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ЦЕНТР КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ»**



Директор ГАОУ ДПО МЦКО

П.В. Кузьмин

«08» «сентября» 2015 г.

**Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)**

«Менеджмент качества образования»

Автор курса

Литвиненко Э.В., д.п.н.

Москва – 2015

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций обучающихся в области обеспечения качества образования образовательной организации в соответствии с требованиями ФГОС на основе использования управленческих технологий.

1.2. Совершенствуемые компетенции

№	Компетенции	Магистратура 44.04.01 Код компетенций
1.	готовность взаимодействовать с участниками образовательного процесса и социальными партнерами, руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этноконфессиональные и культурные различия	ОПК-3
2.	готовность использовать современные технологии диагностики и оценивания качества образовательного процесса	ПК-2
3.	способность проектировать образовательное пространство, в том числе в условиях инклюзии	ПК-7
4.	готовность исследовать, проектировать, организовывать и оценивать реализацию управленческих процессов с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития управляемых систем	ПК-11
5.	готовность к систематизации, обобщению и распространению отечественного и зарубежного методического опыта в профессиональной области	ПК-12
6.	готовность изучать состояние и потенциал управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа	ПК-13

1.3. Планируемые результаты обучения

№	Знать	Магистратура 44.04.01 Код компетенций
1.	специфику деятельности образовательной организации и способы оценки, коррекции и регулирования процессов, обеспечивающих качество образования в организации; действующие нормы, правила, инструкции, стандарты и другие нормативные документы вышестоящих контрольнонадзорных органов федерального, регионального, муниципального уровней, региональные модели оценки качества образования; способы Требования ФГОС к условиям реализации стандарта и качеству образования.	ОПК-3
2.	принципы, методы, технологии и инструменты контроля процесса изменений качества в организации; методы педагогической экспертизы качества обучения и воспитания обучающихся при обеспечении требуемого качества образования.	ПК-2
3.	виды планов, место планово-прогностической деятельности в управленческом цикле, технологию создания всех видов планов. Методы прогнозирования развития организации. Стратегии развития образовательных организаций.	ПК-7
4.	современные управленческие технологии, ориентированные на обеспечение заданного качества образования в условиях реализации ФГОС. Содержание процедур и требований международных стандартов ИСО 9000:2000.	ПК-11
5.	тенденции развития взглядов на качество образования в мире, России; понятийный аппарат, относящийся к области «качества образования»; основные положения образовательной политики современной России. Современные методы квалитологии и квалиметрии, другие подходы к формированию оценочных систем экспертизы качества образования и эффективности процессов.	ПК-12
6.	содержание процедур и требований международных стандартов ИСО 9000:2000. Методологию проведения маркетинговых исследований образовательной организацией.	ПК-13
№	Уметь	
1.	разрабатывать и реализовывать политику в области качества образования в организации; разрабатывать формы внешних и внутренних коммуникаций в области качества; организовывать взаимодействия с коллегами, родителями, с социальными партнерами, в том числе по вопросам качества образования	ОПК-3

2.	конструировать и моделировать систему оценивания качества образования в образовательной организации. Создавать системы внутришкольной оценки качества образования в ОО, накапливать и анализировать собранную информацию.	ПК-2
3.	проектировать управление качеством образования в ОО на основе требований федеральных, региональных законодательных актов, международных стандартов серии ИСО 9000.	ПК-7, ПК – 11
4.	создавать систему управления качеством образования в ОО на основе использования управленческих технологий проблемноориентированного анализа, комплексно-целевого планирования, маркетинга.	ПК-11 ПК-13
5	учитывать знание положений образовательной политики в России и мире, требований ФГОС при определении стратегии развития качества образования в ОО. Создавать диаграмму причинно-следственных связей процесса формирования качества (диаграмму Исакавы) для понимания процессов формирования качества образования в образовательной организации.	ПК-12
6.	конструировать и моделировать систему оценивания качества образования в образовательной организации с учетом знания федеральных, региональных требований, современных достижений квалиметрии. Создавать системы внутришкольной оценки качества образования в ОО, накапливать и анализировать собранную информацию.	ПК-13

1.4. Категория обучающихся: уровень образования – ВО, незаконченное ВО; область профессиональной деятельности – управление проектами (процессами) в организации, управление технологиями в организации.

1.5. Форма обучения: очно-заочная.

1.6. Срок обучения: 30 часов.

1.7. Трудоемкость обучения: 54 часа.

1.8. Режим аудиторных занятий: один раз в неделю, 6 часов в день.

Раздел 2. «СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ»

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	всего час. аудит	В том числе:			Форма контроля	Трудоемкость
			аудиторная работа		Внеау дит. работа		
			лекц.	интер. занятия	с/р		
1.	Базовая часть Тенденции развития качества образования и его оценивания	6	2	4	6		12
1.1	Мировые тенденции развития качества образования и его оценивания	2	2			собеседо вание	2
1.2	Образовательная политика в современной России в области качества образования. Экспертиза качества образования. ФГОС как государственная гарантия качества образования.	4		4	6	Проект №1	10
2.	Профильная часть						
№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	всего час. аудит	В том числе:			Форма контроля	Трудоемкость
			аудиторная работа		Внеау дит. работа		
			лекц.	интер. занятия	с/р		
	Управленческие технологии обеспечения качества образования.	24	6	18	18		42
2.1.1	Использование квалиметрического подхода к построению систем оценки качества образования. Оценка качества образования через эффективность.	6	2	4			6
2.1.2	Проблемно – ориентированный анализ – как основа построения программы управления качеством образования.	2		2			2
2.1.3	Построение систем управления качеством образования на основе требований международных стандартов ИСО 9000.	4	2	2			4

2.1.4	Построение процесса управления качеством образования на основе маркетинговых исследований.	6	2	4	6	Проект №2	12
2.1.5	Использование комплексно – целевого планирования в управлении качеством образования.	6		6	12	Проект №3 Итоговый проект	18
5.	Итоговая аттестация	Защита проекта					
	ИТОГО:	30	8	22	24		54

2.2. Рабочая программа

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ, час.	Содержание
1. Базовая часть Тенденции развития качества образования и его оценивания		
Тема 1.1 Мировые тенденции развития качества образования и его оценивания	<i>Интерактивная лекция (2ч.)</i>	Определение качества с позиции философского понимания и производственной трактовки. Определения «качества образования», сформулированные Международным институтом планирования образования, международными стандартами серии ИСО 9000:2000, а также сформированные в различных научных школах. Диаграммы причинно-следственных связей процессов формирования качества образования

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ, час.	Содержание
		(диаграмма Исакавы). Качество образования – ядро реформ высшего образования Европы. Формирование методологических основ оценивания качества образования в Болонском процессе. Сертификация квалификаций.

Тема 1.2 Образовательная политика в современной России в области качества образования. Экспертиза качества образования. ФГОС как государственная гарантия качества образования.	<i>Практическое занятие в форме интерактивного круглого стола (4 ч.)</i>	Круглый стол: экспертиза качества образования на федеральном, региональном и локальном уровнях; ФГОС как государственная гарантия качества образования; проектирование системы управления качеством образовательного процесса в соответствии с требованиями ФГОС; организационные структуры управления качеством в образовательной организации; специфика управления качеством образованием в образовательном комплексе.
	<i>Самостоятельная работа – 6 ч.</i>	Проект №1 «Создание программы управления качеством образования с учетом требований ФГОС»
2. Профильная часть (предметно-методическая)		
Модуль 1 Управленческие технологии обеспечения качества образования		
Тема 2.1.1 Использование квалиметрического подхода к построению систем оценки качества образования. Оценка качества образования через эффективность.	<i>Интерактивная лекция (2ч.)</i>	Определение квалиметрии и ее структура. Методологические основы использования квалиметрии. Понятие о шкалировании, свертывание мер качества. Понятие о показателе оценивания и критерии оценки, логика оценки. Интерпретация результатов измерения и оценивания. Особенности квалиметрического определения эффективности и её измерения.
	<i>Практическое занятие (4 ч.)</i>	Ознакомление с разработанными методиками оценки эффективности деятельности образовательных организаций. Создание системы оценочных показателей и критериев для внутришкольной системы оценки качества образования.
Тема 2. 1.2 Проблемно – ориентированный анализ – как основа построения программы управления качеством образования.	<i>Практическое занятие в форме интерактивного тренинга (2 ч.)</i>	Создание программы управления качеством образования на основе проблемноориентированного и swot - анализа.
№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ, час.	Содержание

Тема 2.1.3 Построение систем управления качеством образования на основе требований международных стандартов ИСО 9000.	<i>Интерактивная лекция (2ч.)</i>	Международные стандарты серии ИСО 9000 – нормативная основа менеджмента качества. Формирование политики и целей в области качества. Ключевые процедуры, обеспечивающие формирование качества в организации: регистрация качества, внутренний аудит, управление несоответствиями, корректирующие действия, предупреждающие действия, управление документацией и записями системы менеджмента качества. Процессный подход к формированию программ качества.
	<i>Практическое занятие в форме интерактивного тренинга (2 ч.)</i>	Формирование политики целей в области качества образования своей образовательной организации.
Тема 2.1.4 Построение процесса управления качеством образования на основе маркетинговых исследований.	<i>Интерактивная лекция (2ч.)</i>	Маркетинг: сущность, цели маркетинга, маркетинговый цикл, маркетинговые исследования
	<i>Практическое занятие в форме интерактивного тренинга (4 ч.)</i>	Исследование потребностей и удовлетворенности образовательными услугами потребителей.
	<i>Самостоятельная работа – 6 ч.</i>	Проект № 2 «Создание инструментария для маркетингового исследования по изучению запросов потребителей»
Тема 2.1.5 Использование комплексно – целевого планирования в управлении качеством образования.	<i>Практическое занятие в форме интерактивного тренинга (6 ч.)</i>	Комплексно-целевое планирование как управленческая технология прогнозирования результатов качества образования.
	<i>Самостоятельная работа – 12 ч.</i>	Проект №3 «Создание комплексно – целевой программы управления качеством образования» Итоговый проект «Управление процессом обеспечения качества образования в соответствии с требованиями ФГОС ООО»

РАЗДЕЛ 3. «ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ»

Текущий контроль

Собеседование

Тема 1.1. Мировые тенденции развития качества образования и его оценивания

Вопросы для собеседования и текущего контроля:

1. В чем, на Ваш взгляд, состоит сходство и различие в определении понятия «качества» в позиции философского понимания категории качества и производственной трактовки?
2. Что принципиально новое внесено в понимание процесса формирования качества Каоро Исакавой?
3. Какое определение качества и процедур управления качеством дано в Международных стандартах серии ИСО 9000:2000?
4. Перечислите мировые тенденции в развитии качества образования.
5. На каких методологических основаниях построена система управления качеством образования в Болонском процессе?

Проект № 1. «Создание программы управления качеством образования с учетом требований ФГОС» **Задание:**

На основании ФГОС определить перечень требований к качеству образования. Составить программу управления качеством образования с учетом требований ФГОС в виде диаграммы Исакавы.

Требование к проекту №1

- проект должен быть сформирован как документ, содержащий перечень требований к качеству образования и программу управления качеством образования в виде диаграммы причинно-следственных связей процесса формирования качества (диаграммы Исакавы), созданной с учетом требований ФГОС.

- объем работы не менее 2 стр. А 4; шрифт 12, интервал 1.

Критерии оценивания: полнота и системность отражения причинноследственные связи процесса формирования качества (диаграммы Исакавы) и учета в ней требований ФГОС.

Оценивание – зачет, незачет.

Проект № 2. «Создание инструментария для маркетингового исследования по изучению запросов потребителей»

Составить анкеты для изучения запросов потребителей в отношении качества образования в конкретной образовательной организации.

Требование к проекту №2 проект должен быть сформирован как документ, содержащий инструментарий для маркетинговых исследований по изучению запросов потребителей образовательных услуг.

- объем работы не менее 3 стр. А 4; шрифт 14, интервал 1,5.

Критерии оценивания: осуществляется на основе экспертизы правильности составления анкеты для изучения запросов потребителей в отношении качества образования корректности составления анкет, правильности выбора методов для анализа результатов исследования и выделения проблем качества, требующих разрешения.

Оценивание – зачет, незачет.

Проект № 3 «Создание комплексно–целевой программы управления качеством образования»

Построить дерево целей двух уровней для управления качеством образования. Сформировать комплексно – целевую программу управления качеством образования ОО. **Требование к проекту №3** проект должен быть сформирован как документ, содержащий дерево целей двух уровней для управления качеством образования и комплексно – целевую программу управления качеством образования ОО в виде таблицы

№ п/п	Направление деятельности (решаемая задача)	Сроки реализации программы			
		Месяц, год	Месяц, год	Месяц, год	Месяц, год
1.	Направление (цель)	Мероприятие (цель)			

- объем работы не менее 3 стр. А 4; шрифт 14, интервал 1,5.

Критерии оценивания: осуществляется на основе экспертизы правильности создания дерева целей и содержания комплексно – целевой программы управления качеством образования ОО

Оценивание – зачет, незачет.

Итоговая аттестация

Форма аттестации – зачет – защита спроектированных проектов.

Критерии оценивания – положительное оценивание проектов 1 – 3, формирование на их основе проекта «Управление процессом обеспечения качества образования в соответствии с требованиями ФГОС ООО».

Форма защиты аттестационной работы – очная.

Требования к аттестационной работе

- объем работы не менее 15 стр. А 4; шрифт 14, интервал 1,5;
- структура и содержание аттестационной работы определяется слушателем самостоятельно;
- проект «Управление процессом обеспечения качества образования в соответствии с требованиями ФГОС ООО» должен содержать **введение** (обоснование структуры и содержания проекта, его актуальность, цели и задачи), **основную часть** (представление в интегрированном виде результатов проектов №№ 1,2,3,4,5) и **заключение** (обобщенный вывод по теме проекта с указанием степени достижения поставленной цели).

Аттестационная работа **оценивается положительно** при следующих условиях:

- в работе в полной мере достигнута цель проекта;
- представленные в проекте результаты сформированы с учетом особенностей организации, на основе выявления ее проблем;
- все положения работы обоснованы;
- предложенные в работе решения технологичны.

Раздел 4. «ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ»

Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Международные документы:

Стандарты

1. ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М: Издательство стандартов, 2001.
2. ISO 9001:2001 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001) Система менеджмента качества. Требования – М: Изд-во стандартов, 2001.
3. ISO 9004:2001 (ГОСТ Р ИСО 9004-2001) Система менеджмента качества. Требования – М: Изд-во стандартов, 2001.
4. ISO 9004:2001 (ГОСТ Р ИСО 9004-2001) Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М: Изд-во стандартов, 2001.
5. ISO 19011:2002 . Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества. – М: Изд-во стандартов, 2001.

Федеральные законы (с последующими изменения и дополнениями):

1. Конституция Российской Федерации, 1993.
2. Федеральный закон РФ №273 «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012.
3. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001.
4. Приказ Минтруда России от 18.10.2013 №544 «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего) (воспитатель, учитель)».

5. Концепция долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 г.

Список основной литературы:

1. Литвиненко Э.В., Нечаев М.П., Гладик Н.В. и др. Экспертное оценивание управленческой деятельности руководителей образовательных учреждений в процессе аттестации. Учебное пособие для системы повышения квалификации. - М.: УЦ Перспектива, 2011. – 272 с.
2. Михеева Е.Н., Сероштан М.В. Управление качеством: Учебник. – М.: Дашков и К, 2012. – 531с. <http://www.knigafund.ru/books/170768> (последнее обращение 9.06.2015)
3. Нечаев М.П. Экспертное оценивание воспитательной деятельности в аккредитации образовательного учреждения и аттестации управленческих кадров – М.: УЦ «Перспектива», 2008. – 76 с.
4. Поташник М.М. Управление качеством образования. - М.: Педагогическое общество России, 2000. – 448 с. <http://www.twirpx.com/file/976525/> (последнее обращение 9.06.2015)
5. Третьяков П.И. Школа: управление качеством образования по результатам. - М.: Из-во «УЦ «Перспектива», 2009. - 492 с.

Список дополнительной литературы:

1. Баранников А.А., Кузнецов А.А. Отечественный и зарубежный опыт разработки стандартов общего образования // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2006. - № 1. – С. 17-25.
2. Долматов А.В., Винтер М., Краус Г. Практика управления качеством на муниципальном уровне. - СПб.: Скифия – 2007. – 96 с.
3. Литвиненко Э.В. Новые технологии аттестации руководителей образовательных организаций. – М.: АРКТИ, 2014. - 48 с.
4. Панасюк В.П. Школа и качество: выбор будущего. – СПб: КАРО, 2003.

- 246 с.

Материально-технические условия реализации программы

1. Компьютерное и мультимедийное оборудование;
2. Программа Microsoft Office 2007 – 2013
3. Программа Visio 2010/2013