

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт непрерывного образования

СОГЛАСОВАНО


Председатель экспертного совета
по дополнительному образованию
ГАОУ ВО МГПУ

 Д.А. Махотин

Протокол № 13 от 13.06.2018

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор
ГАОУ ВО МГПУ

 Е.Н. Геворкян

« 13 » 06 2018 г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

«Управление качеством в организации дополнительного образования детей»

(72 ч.)

Автор курса:
Логинова Л. Г.,
д-р пед. наук, профессор

Москва, 2018

Раздел 1. Общая характеристика образовательной программы

Программа разработана с учетом требований профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых» (Зарегистрировано в Минюсте России 24.09.2015 N 38994) и соответствует ФГОС ВО по направлению подготовки магистров 44.04.01 Педагогическое образование (Приказ Минобрнауки России от 21.11.2014 N 1505 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование (уровень магистратуры)»).

Программа ориентирована на помощь педагогическим кадрам организаций дополнительного образования детей в решении проблем, с которыми они сталкиваются при управлении качеством.

Программа учитывает интересы директоров организаций дополнительного образования детей и специалистов муниципального уровня, осваивающих функции менеджера образования (справочник квалификационные характеристик, утвержденный приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н).

1.1. Цель реализации программы: совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области управления качеством в дополнительном образовании детей.

Совершенствуемые компетенции

Направление подготовки	№	Компетенции	Код компетенции
Педагогическое образование. Магистратура. 44.04.01	1	Готовность изучать состояние и потенциал управляемой системы и ее макро-и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа	ПК-13
	2.	Готов исследовать, организовывать и оценивать управленческий процесс с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития управляемой системы	ПК-14

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать / Уметь	Код направления подготовки 44.04.01 и компетенции
1	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перспективы модернизации дополнительного образования детей и требования к его качеству; - основные параметры современной организации дополнительного образования детей; - особенности, содержание и основные составляющие стратегий управления качеством в организациях дополнительного образования детей. 	ПК-13

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основные методы анализа макроокружения, непосредственного окружения и внутренней среды организации для выбора стратегии управления качеством. 	
2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы менеджмента, понятийный аппарат и терминологию, образующих основы содержания программы; - особенности и возможности применения принципов и стандартов менеджмента качества в организациях дополнительного образования детей. - инновационные технологии менеджмента и особенности их применения в организации дополнительного образования детей; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулировать предложения и проводить работу по использованию инновационных технологий менеджмента качества, соответствующих особенностям организации, ее потенциалу и достигнутому уровню культуры управления. 	ПК-14

Планируемые результаты обучения по дополнительной профессиональной программе, соответствующие выполняемым трудовым действиям педагога дополнительного образования детей:

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции, реализуемые после обучения	Код	Трудовые действия
Код В Организационно-методическое обеспечение реализации дополнительных общеобразовательных программ	Организация и проведение исследований рынка услуг дополнительного образования детей и взрослых	В/01.6	Формирование предложений по определению перечня, содержания программ дополнительного образования детей и взрослых, условий их реализации, продвижению услуг дополнительного образования, организации на основе изучения рынка услуг дополнительного образования детей и взрослых
	Мониторинг и оценка качества реализации педагогами дополнительных общеобразовательных программ	В/03.6	Разработка рекомендаций по совершенствованию качества образовательного процесса по итогам проведенного мониторинга и оценки качества реализации дополнительных общеобразовательных программ

Код С Организационно-педагогическое обеспечение реализации дополнительных общеобразовательных программ	Организационно-педагогическое обеспечение развития социального партнерства и продвижения услуг дополнительного образования детей и взрослых	С/02.6	Планирование, организация и проведение мероприятий для привлечения и сохранения контингента учащихся различного возраста. Взаимодействие с органами власти, выполняющими функции учредителя, заинтересованными лицами и организациями, в том числе с социальными партнерами по вопросам развития дополнительного образования и проведения массовых досуговых мероприятий
--	---	--------	--

1.4. Категория слушателей:

Уровень образования – высшее образование.

Направление подготовки: педагогическое образование.

Область профессиональной деятельности – педагогическая деятельность в дополнительном образовании детей и взрослых.

1.5. Форма обучения: очная с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

1.6. Режим занятий, срок освоения программы: 6 часов в день, 1 день в неделю, 6 недель.

Трудоемкость программы: 72 часа

Раздел 2. Содержание программы

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Виды учебных занятий, учебных работ			Формы контроля
		Всего час.	Лекции	Практ. занятия	
<i>Базовая часть</i>					
1.	<i>Модуль 1. Государственная политика в сфере дополнительного образования детей</i>	16	4	12	Текущая аттестация
1.1	Современные требования и вызовы системе дополнительного образования детей	6	2	4	

1.2	Профессиональный стандарт специалистов как элемент менеджмента организации дополнительного образования детей	10	2	8	
Профильная часть					
2.	<i>Модуль 2. Менеджмент качества в дополнительном образовании детей</i>	20	4	16	Текущая аттестация
2.1.	Качество в дополнительном образовании детей	10	2	8	
2.2	Системы менеджмента качества	10	2	8	
3.	<i>Модуль 3. Управление процессами менеджмента качества в организации дополнительного образования детей</i>	34	6	28	
3.1.	Процессы системы менеджмента качества в организации	10	2	8	
3.2.	Управление знаниями и талантами персонала	6		6	
3.3.	Оценивание качества	10	2	8	
3.4.	Управленческое сопровождение конкурентоспособности организации	8	2	6	
	Итоговая аттестация	2		2	Зачет (защита проекта)
	ИТОГО	72	14	58	

2.2. Учебная программа:

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
<i>Модуль 1. Государственная политика в сфере дополнительного образования детей</i>		
Тема 1.1. Современные требования и вызовы системе дополнительного образования детей	Интерактивная лекция, 2 ч.	Современное состояние системы образования в России и направления ее модернизации. Сущность и основное предназначение дополнительного образования детей в контексте непрерывного образования. Качественная определенность дополнительного образования детей в системе образования РФ. Концепция развития дополнительного образования детей в России. Основы деятельности организаций дополнительного образования детей в современных социально-экономических условиях Москвы.
	Интерактивное занятие (круглый стол),	Вопросы для обсуждения: 1. Новый порядок организации образовательных отношений и образовательной

	4 часа	<p>деятельности в дополнительном образовании детей.</p> <p>2. Проблемы и перспективы развития организаций дополнительного образования детей на современном этапе в контексте современного законодательства.</p> <p>3. Качество жизни организации: условия обеспечения, воспроизведения и улучшения.</p> <p>4. Какие необходимо проводить изменения в среде организации дополнительного образования детей на пути обеспечения базовых навыков будущего (компетенции будущего)?</p>
Тема 1.2. Профессиональный стандарт специалистов как элемент менеджмента организации дополнительного образования детей	Лекция, 2 часа	<p>Персонал организации дополнительного образования детей: круг компетенций, обязанности, особенности поведения и мотивации, взаимоотношения и коммуникации.</p> <p>Стандарты в сфере дополнительного образования детей: постановка проблемы. Слабости термина «стандарт» в применении к педагогическим кадрам дополнительного образования детей.</p> <p>Понятие профессионального стандарта и его структура. Область применения профессионального стандарта.</p>
	Интерактивное занятие (круглый стол), 8 часов	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>1. Какие действия должен предпринять руководитель организации для того, чтобы профстандарт стал механизмом обеспечения качества деятельности каждого специалиста и, одновременно, гарантировал его профессиональное развитие?</p> <p>2. Каким должно быть управление, чтобы организация стала креативной, саморазвивающейся и самообучающейся?</p> <p>3. Алгоритм освоения профессиональных стандартов в организации.</p>
<i>Модуль 2. Менеджмент качества в дополнительном образовании детей</i>		
Тема 2.1. Качество в дополнительном образовании детей	Интерактивная лекция, 2 часа	<p>Факторы, актуализирующие постановку вопросов о качестве (образования, жизни, человека) в XXI веке. Качество как научная категория. Deskриптивное и нормативное определение качества.</p> <p>Основные смыслы применения категории «качество» в образовании. Краткий экскурс мировых исследований в области качества образования. Определение качества и качества образования в контексте менеджмента.</p> <p>Концепция качества в дополнительном образовании детей. Объекты качества и ключевые процессы (программы, профессионализм кадров, среда и пространство</p>

		<p>объединения по интересам и организации, организационный менеджмент).</p> <p>Услуга как правовая и экономическая категория. Сущность и особенности образовательных услуг в дополнительном образовании детей как: деятельности организации, по содействию потребителю в освоении содержания дополнительного образования; «конечного продукта» организации (результат работы по созданию среды возможностей развития).</p> <p>Качество как процесс управления согласованием интересов субъектов образовательных отношений в организации, системообразующая задача и уровень культуры управления организацией.</p>
	<p>Семинар, 6 часов</p>	<p>Тема: «Что такое качество в дополнительном образовании детей?».</p> <p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные смыслы применения категории «качество» в дополнительном образовании детей. 2. Требования к качеству в дополнительном образовании детей? 3. Определите и характеризуйте основные факторы качества в организации дополнительного образования детей. 4. Что такое «качество продукции/услуги»? 5. Как соотносятся между собой качество, эффективность, результативность.
	<p>Учебная дискуссия, 2 часа</p>	<p>Обсуждение и обмен взглядов по вопросу: «Пять сфер качества для организации дополнительного образования детей» (качество программной деятельности, качество образовательной деятельности; качество образовательной среды, качество управления, качество кадров).</p> <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Познакомьтесь с предложенным содержанием сфер качества 2. Уточните для себя содержание каждой из обозначенных сфер. 3. Зафиксируйте те проблемы (или сформулируйте вопросы), решение которых представляет для вас наибольшую сложность.

<p>Тема 2.2. Системы менеджмента качества</p>	<p>Интерактивная лекция, 2 часа</p>	<p>Понятия «управление», «менеджмент» и «менеджмент качества». Менеджмент как наука, искусство, фасилитация и деятельность по управлению командами в организации. Назначение, цели, задачи системы менеджмента качества в организации дополнительного образования детей. Базовые принципы менеджмента качества. Структура системы менеджмента качества (организация, процессы, документы, ресурсы). Международные стандарты на системы качества (стандарты ISO, TQM, ENQA) и их интерпретации по отношению к дополнительному образованию детей. Нормативно-организационная и информационно-методическая основа системы менеджмента качества в организации дополнительного образования детей.</p>
	<p>Семинар, 4 часа</p>	<p>Тема: «Организация дополнительного образования детей – объект менеджмента». Вопросы для обсуждения: 1. Общие, особенные и уникальные характеристики организаций в дополнительном образовании детей. 2. Основные виды деятельности организации дополнительного образования детей и их взаимосвязь. 3. Поливалентность результата как показатель успеха организации и системообразующая задача управления. 4. Особенности организационной культуры и уклада жизни организации дополнительного образования детей. 5. Структура и содержание управленческой деятельности в организации. 6. Практика взаимодействия организации с окружающей внешней средой и типы управления этим взаимодействием.</p>
	<p>Учебная дискуссия, 4 часа</p>	<p>Анализ модели TQM (Всеобщая система управления качеством). Задание: 1. Познакомьтесь с предложенной моделью и сопоставьте ее с другими системами качества. 2. Уточните для себя все базовые идеи и понятия. 3. Выделите ключевые процессы управления качеством в вашей организации. 4. Критерии успеха вашей организации?</p>

<i>Модуль 3. Управление процессами менеджмента качества в организации дополнительного образования детей</i>		
<p>Тема 3.1. Процессы системы менеджмента качества в организации</p>	<p>Интерактивная лекция, 2 часа</p>	<p>Сущность процессного подхода и основные этапы его реализации. Понятие процесса и его структурных элементов в менеджменте качества организаций дополнительного образования детей. Основные, поддерживающие (вспомогательные) управленческие процессы. Особое значение процессов мотивационного обеспечения инновационно – проектировочной деятельности, внутреннего стимулирования и самоорганизации. Показатели процессов системы менеджмента качества: цель, соподчиненная миссии организации; субъект управления, несущий ответственность за обеспечение и реализацию; «входы» и «выходы»; ресурсы; система контроля качества; система показателей и критериев оценки.</p>
	<p>Практикум с разбором конкретных ситуаций, 8 часов</p>	<p>Работа в малых группах по решению задач использования техник управления процессами разработки и реализации дополнительных общеобразовательных программ, а также процессов их сопровождения и утверждения. Анализ и обсуждение конкретных ситуаций. Индивидуальная работа с использованием ДОТ: терминология менеджмента и менеджмента качества.</p>
<p>Тема 3.2. Управление знаниями и талантами персонала</p>	<p>Практикум с разбором конкретных ситуаций 4 часов</p>	<p>Анализ и обсуждение конкретных ситуаций по вопросам: 1. Персонал или кадры организации? 2. Система управления персоналом в организации дополнительного образования детей: общие требования и особенности культурных практик взаимодействия участников образовательных отношений. 3. Руководитель организации и объединения по интересам как менеджер: функции, профессионально-личностные качества, стили, методы. 4. Обучение и развитие персонала в области качества, успешного применения талантов сотрудников. 5. Современные программы признания заслуг персонала в обеспечении качества.</p>
	<p>Эвристическая беседа 2 часа</p>	<p>Работа в группе по обсуждению результатов выполнения тестовых заданий № 1-8 и представленных докладов, рефератов по теме занятий. Индивидуальная работа с использованием ДОТ: формально-неформальные отношения,</p>

		взаимодействие и коммуникации в организации, обучение сотрудников в организации.
Тема 3.3. Оценивание качества	Интерактивная лекция, 2 часа	Оценивание и определение качества. Смысл и значение оценивания как многомерного, длительного процесса целенаправленного аналитического исследования качества. Гуманитарная экспертиза в исследовании для оценки качества в дополнительном образовании детей. Проблема независимости оценки качества. Подходы к категории «самооценка» применительно к менеджменту. Преимущества модели самооценки на основе соотношения «цель – результат и, ее цель», подчиненной установке выявления сильных и слабых сторон функционирования организации относительно поставленных задач для использования полученной информации в процессах стратегического и оперативного планирования. Основные методы проведения самооценивания (равное участие, анкетирование, кросс-диагностика, матричные диаграммы, организационные коммуникации, рабочие встречи или мозговая атака, учетные документы).
	Учебная дискуссия, 4 часа	Обмен мнениями и обсуждение вопросов: 1. Предназначение самооценивания его цели и результаты в управлении качеством. 2. Методы самооценивания. 3. Процесс подготовки и проведения самооценивания. 4. Документация о выполнении действий по самооцениванию.
	Практикум с разбором конкретных ситуаций, 4 часа	Практическая работа в группе по подготовке и проведению: 1. Диагностического самооценивания (критический самоанализ); 2. Измерения или оценивания уровней совершенства; 3. Мониторинга качества; 4. Внутреннего аудита качества; 5. Бенчмаркинга. Индивидуальная работа с использованием ДОТ: круг вопросов оценивания качества в объединении по интересам, структурном подразделении, в организации и территориальной системе дополнительного образования детей
Тема 3.4. Управленческое сопровождение	Лекция, 2 часа	Характеристика конкуренции и конкурентоспособности. Определение конкурентоспособности организации

конкурентоспособности организации		<p>дополнительного образования детей и ее факторов. Конкурентные преимущества организации, пути и способы их создания. Процедура идентификации как инструмент выявления конкурентных преимуществ организации.</p> <p>Персонал как конкурентный ресурс организации дополнительного образования детей</p> <p>Понятие «управленческое сопровождение» и его отличительные признаки. Лидерство и фасилитация руководителя как фактор устойчивого конкурентного преимущества организации.</p>
	«Мозговой штурм» в малых группах 6 часов	<p>Обсуждение возможных ответов на вопрос: «Какие сегодня надо решить задачи для того, чтобы стать конкурентоспособной организацией?».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управление качеством дополнительных общеобразовательных программ. 2. Управление репутацией педагогических кадров и организации. 3. Маркетинг образовательных услуг. 4. Бренд организации дополнительного образования детей в современной конкурентной среде. 5. Партнерство и внешние связи организацией. 6. Социальный заказ на дополнительное образование детей.
Итоговая аттестация	2 часа	Зачет (Защита проекта)

2.3. Календарный учебный график

Составляется по факту комплектования учебной группы (в соответствии с учебным (тематическим) планом программы).

Раздел 3. Формы аттестации и оценочные материалы

3.1. Виды аттестации и формы контроля

Оценка результатов освоения программы включает текущую и итоговую аттестацию слушателей.

Вид аттестации	Форма контроля	Виды оценочных материалов
Текущая аттестация	Устный экспресс опрос в процессе проведения круглого стола	Свободное индивидуальное собеседование; устный анализ и обсуждение доклада, индивидуальной или коллективной творческой работы, реферата, презентации в форме Power Point, предусмотренных учебно-тематическим планом с позиции успешности решения поставленных задач. Приложение № 1. Примерный список тем докладов, рефератов.
	Выполнение заданий в тестовом формате по отдельным темам программы	Приложение №2. Задания в тестовой форме.
	Рабочая индивидуальная папка (собрание различных творческих, проектных разработок, методических и других материалов в виде текстов, электронных версий, фотографий, видеозаписей.)	Приложение №3. Примерные задания для рабочей индивидуальной папки
Итоговая аттестация	Оценка работы в группе в процессе проведения круглого стола, учебных дискуссий, практикумов с разбором конкретных ситуаций, мозгового штурма	Перечень тем (проблем) учебной программы и ожидаемый результат по каждому занятию.
	Зачет в письменной форме (защита индивидуального проекта) слушатель получает оценку в форме «зачтено» или «не зачтено».	Приложение № 4. Примерные темы для зачета в письменной форме (индивидуальная проектная работа).

3.2. Контрольно-измерительные материалы

Предмет оценивания	Оценочные материалы	Вид аттестации
ПК-13 (магистратура) Готовность изучать состояние и потенциал управляемой системы и ее макро-и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного анализа	Вопросы к семинарским и практическим занятиям по всем темам учебно-тематического плана. Примерные темы для письменного доклада, реферата (Приложение №1). Вопросы – задания в формате тестирования к зачету (Приложение 2)	Текущая, итоговая

<p>ПК-14 (магистратура) Готовность исследовать, организовывать и оценивать управленческий процесс с использованием инновационных технологий менеджмента, соответствующих общим и специфическим закономерностям развития управляемой системы</p>	<p>Задания для рабочей индивидуальной папки (Приложение №3). Проектная работа, содержащая теоретическое обоснование и практическую реализацию темы. (Приложение №4).</p>	<p>Текущая, итоговая</p>
---	---	--------------------------

3.3. Критерии оценивания

<p>Оценка выполнения слушателями заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> • самостоятельность решения задания в рамках темы • четкое выделение научных подходов, идей, которые лежат в основе разработки темы • описание опыта собственной деятельности в контексте избранной темы • логично, последовательно и аргументировано изложено решение • Задание считается выполненным при 60% и более правильных ответов
<p>Оценка работы на практических занятиях (круглый стол, учебная дискуссия, практикум с разбором конкретных ситуаций)</p>	<p>Слушатель:</p> <ul style="list-style-type: none"> • уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает суть вопроса • опираясь на знания основной и дополнительной литературы, соотнося усвоенные научные положения с практической деятельностью • умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи • делает выводы и обобщения • демонстрирует владение системой научных понятий
<p>Оценка доклада, реферата</p>	<p>Работа считается выполненной, если слушатель не только выступил на занятии, но и представил текст по тематике обсужденных вопросов в объеме не менее 500 слов. <i>Критерии оценки устной части (доклад):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • презентационная составляющая; • логика и последовательность изложения; • наличие собственной точки зрения; • оригинальность; • ответы на вопросы аудитории; • качество демонстрационного материала.
<p>Оценка рабочей индивидуальной папки</p>	<p>Общие требования к выполнению проектных работ с акцентом на следующие характеристики:</p> <ul style="list-style-type: none"> • самопрезентация слушателя; • нацеленность автора на самосовершенствование; • четкая структуризация материалов; • логичность и целостность, тематическая завершенность представленных материалов; • лаконичность всех письменных пояснений; • наглядность результатов работы ;

	<ul style="list-style-type: none"> • аккуратность оформления. <p>К публичной защите материалы рабочей индивидуальной папки представляются по усмотрению автора.</p>
Зачет (защита проекта)	<p><i>Требования к выполнению проекта:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • работа должна отражать уровень теоретического осмысления темы, а также практические умения, которыми овладел слушатель в процессе освоения программы повышения квалификации; • работа должна быть оформлена в виде текстового документа (титульный в заданном формате, общий объем до 40стр.14 кегль, межстрочный интервал -1,5, обязательная нумерация страниц, список литературы по теме работы); • к защите допускается работа при наличии положительного отзыва научного руководителя и рецензента (одного из преподавателей кафедры). <p><i>Защита итоговой работы проводится по критериям:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • адекватность формулировки темы и ее актуальность; • полнота раскрытия проблемы; • четкое выделение научных подходов, основных идей, адекватность использования понятий и определений; • наличие собственной точки зрения; • логичность, последовательность изложения; • представление опыта собственной деятельности в рамках заявленной темы; • обоснованность и доказательность выводов в работе; • умение аргументировать свои заключения и выводы, соблюдая логику четкость и доступность в изложении материала; • наличие презентации; • качество оформления проекта.

Раздел 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы (литература).

Основная:

1. Адизес И. Управляя изменениями. Как эффективно управлять изменениями в обществе, бизнесе и личной жизни /Исхак Кадлерон Адизес; пер. с англ. В.Кузина.-М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.

2. Васин, С.Г. Управление качеством. всеобщий подход: Учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. - Люберцы: Юрайт, 2016.

3. Логинова Л.Г. Качество дополнительного образования детей. Менеджмент – М.,2009.

4. Логинова Л.Г. Качество в образовании: опыт определения понятия./Образование личности. 2011, №3, с.31-36.

5. Логинова Л.Г. Анализ подходов к оценке качества в дополнительном образовании детей, представленных в отечественной и зарубежной практике/Методист. 2014, №2, с27-35.

6. Управление качеством образовательной деятельности: Научное издание / Под ред. Н.В. Тихомировой. - М.: ЮНИТИ, 2015.

Дополнительная:

1. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М.:1991.

2. Горбашко Е.А., Колесников А.А., Леонова Т.И., Степанов С.А. Менеджмент качества в образовательном учреждении. Часть 1. Системы качества, основы менеджмента качества и управление затратами на качество. - СПб.: Издательско-полиграфический центр СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2000

3. Друкер П. Менеджмент. Вызовы XXI века.- М: Манн, Иванов и Фербер, 2012.

4. Колесников А.А., Степанов С.А., Щербаков А.Ю. Менеджмент качества в образовательных учреждениях, Часть 2. Оценка систем менеджмента качества. - СПб: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2000.

5. Котлер, Ф. Маркетинг 3.0. От продукта к потребителям и далее – к человеческой душе /Ф. Котлер, Х. Картаджайя, А. Сетиван; пер.с англ. А. Заякина.- М.: Альпина Бизнес Букс, 2012.

6. Круглов М. Г. Менеджмент качества как он есть / М. Г. Круглов, Г. М. Шишков. — М.: Эксмо, 2006.

7. Маркова В.Д. Стратегический менеджмент: понятия, концепции, инструменты принятия решений: Справочное пособие / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. - М.: ИНФРА-М, 2012.

8. Минцберг Г. Действуй эффективно! Лучшая практика менеджмента/Пер.с англ.- СПб.:Питер,2011.
9. Мишин В.М. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / В.М. Мишин. -2-е изд., перераб. и доп. -М. : Юнити-Дана, 2012.
10. Моисеев А.М. Как выявлять, осмысливать и описывать опыт стратегического управления школой. Научно-методическое пособие для руководителей общеобразовательных организаций/ Под ред. О.М.Моисеевой. - М.: АСОУ, 2016.
11. Поташник М.М. Эксклюзивные аспекты управления школой. Методическое пособие. -М.: Педагогическое общество России, 2011.
12. Управление качеством образования: Сборник методических материалов. /Сост. О.Е. Лебедев. – М.: РОССПЭН, 2002.
13. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации. Учебное пособие. – М.:Изд-во Эскомо,2004.
14. Хэмел Г., Прахалад К., Томас Г., О’Нил Д. Стратегическая гибкость. Менеджмент в условиях нестабильности (Теория и практика менеджмента) Изд. «Питер» - 2005.

Электронные ресурсы:

<http://www.vidod.edu.ru>. Федеральный портал по дополнительному образованию детей.

http://en.wikipedia.org/wiki/Informal_learning. Электронная энциклопедия.

<http://www.garant.ru/> Справочно-правовая система ГАРАНТ

<http://www.consultant.ru/> Справочно-правовая система Консультант Плюс

<http://www.rid.ru> Российский институт директоров

<http://www.amr.ru> Ассоциация менеджеров России

<http://www.perfekt.ru>. Глоссарий по менеджменту.

<http://www.ria-stk.ru>. РИА «Стандарты и качество».

Нормативные документы:

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ [Электронный ресурс]. www.consultant.ru

Концепция развития дополнительного образования детей. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2014 г. №1726-р [Электронный ресурс Текст]. www.consultant.ru

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р [Электронный ресурс Текст]/ www.consultant.ru

Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. N 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы» [Электронный ресурс]. www.consultant.ru

Приказ Минтруда России от 08.09.2015 N 613н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых». Зарегистрировано в Минюсте России 24.09.2015 N 38994[Электронный ресурс]. www.consultant.ru

Приказ Министерства образования и науки РФ от 29.08.2013 №1008 «Об утверждении порядка организации образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»[Электронный ресурс]. www.consultant.ru

Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013 - 2020 годы [Текст]: [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162182/?frame=1#p30.

Стратегия социально-экономического развития Москвы на период до 2025 года. Постановление Правительства Москвы № 513-ПП от 26 июня 2007 года (актуализированная версия от 09.08.2012). [Текст]: [Электронный ресурс]. URL: [https:// www.MosOpen.ru](https://www.MosOpen.ru)

Инвестиционная стратегия города Москвы на период до 2025 года, принятая 01.04.2014 года. [Текст]: [Электронный ресурс]. URL: [https:// www](https://www)

Государственная программа города Москвы на среднесрочный период (2012-2018 гг.) «Развитие образования города Москвы («Столичное образование»)). Приложение к постановлению Правительства Москвы от 22 апреля 2014г. № 206-ПП. [Текст]: [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mos.ru/>

ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования. - М.: Стандартинформ, 2012.-21с.

ГОСТ Р ИСО 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - М.: Стандартинформ, 2012.-27с.

ГОСТ Р 52614.2-2006 Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования. - М.: Стандартинформ, 2012.-27с.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Для реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- оборудованные аудитории для проведения аудиторных занятий;
- мультимедийное оборудование (компьютер, интерактивная доска, мультимедиапроектор и пр.);
- система дистанционного обучения MOODLE;
- компьютерные презентации, учебно-методические и оценочные материалы.

Оптимальным и достаточным для проведения занятий являются: большая доска (с мелом или маркером), проектор для демонстрации слайдов (желательно с выходом на большой экран), микрофон (при работе в большом зале).

4.3. Образовательные технологии, используемые в процессе реализации программы

Программа реализуется с использованием дистанционных образовательных технологий. Для каждой темы разработаны учебно-методические и оценочные материалы, размещенные в системе дистанционного обучения ГАОУ ВО МГПУ, которые позволяют слушателям самостоятельно осваивать содержание программы. Соотношение аудиторной и самостоятельной работы определяется перед реализацией программы для каждой группы слушателей отдельно.

В процессе реализации программы используются лекции с элементами обсуждения проблем, дискуссии, практические занятия (семинары), технологии проблемно-ориентированного и проектно-ориентированного обучения.

Утверждено на заседании кафедры
педагогических технологий непрерывного образования института
непрерывного образования

Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой _____ /Иоффе А.Н./

Приложение №1.
Примерные темы для самостоятельной подготовки к
участию в аудиторных занятиях или индивидуальной
письменной работы

Модуль 1. Государственная политика в сфере дополнительного образования детей.

1. Принципы государственной политики развития дополнительного образования детей.
2. Цели и основные механизмы развития дополнительного образования детей.
3. Приоритетные направления политики в сфере дополнительного образования детей (на примере Москвы, региона, конкретной организации).
4. Настоящее и будущее модернизации дополнительного образования детей (в Российской Федерации, Москве, регионе).

Модуль 2. Менеджмент качества в дополнительном образовании детей

1. Что такое качество? (на основе анализа известных Вам определений категории «качество» и определений, данных на лекции, а также личного опыта сформулируйте собственное понимание содержания категории «качество»).
2. Российский и международный подход к управлению качеством в образовании.
3. Управление качеством в дополнительном образовании детей как педагогическая проблема.
4. Проблема стандарта в системе дополнительного образования детей.
5. Миссия, цели и функции современной организации дополнительного образования детей.
6. Педагогические нормы-ориентиры в организации: основания разработки, механизм утверждения и способы включения в деятельность.
7. Типологические, особенные и уникальные черты организации дополнительного образования детей.
8. Модели систем менеджмента качества в современном образовании.
9. Особенности менеджмента качества в дополнительном образовании детей.
10. Международная система стандартов по качеству ИСО 9000.
11. Сравнительная характеристика стандартов ИСО9000 и TQM.

Модуль 3. Управление процессами менеджмента качества в организации дополнительного образования детей

1. Основные заинтересованные группы в дополнительном образовании детей Вашего региона (города, села, округа и т.д.).
2. Качества современного руководителя организации дополнительного образования детей.
3. Технология самооценки качества деятельности и результатов деятельности организации дополнительного образования детей.

4. Качество дополнительной общеобразовательной программы, разработанной и реализуемой в организации дополнительного образования детей.

5. Кластеризация как основной механизм оценивания качества программ, разрабатываемых и реализуемых в организации.

6. Конкурентные преимущества организаций дополнительного образования детей.

7. Модель управления талантами и профессиональным ростом педагогических кадров организации дополнительного образования детей.

8. «Портрет» современного руководителя организации дополнительного образования детей.

9. Маркетинговая служба в организации: цели, функции, содержание деятельности.

10. Проблема лидерства и эффективного руководства в организациях дополнительного образования детей.

Приложение №2 . Задания в тестовой форме для текущего контроля.

Задание 1.

Дополнительное образование детей как педагогическое явление обладает целым рядом качеств, которых нет (или они слабо выражены) у основного (базового), это:

- 1.
- 2.
-

Задание 2.

Ученые выделяют наиболее значимые ценности дополнительного образования, которые благоприятствуют успешной социализации детей:

- 1.
- 2.
-
-

Задание 3.

Опираясь на текст «Концепции развития дополнительного образования детей» и свой педагогический опыт, определите существенные характеристики (качество) дополнительного образования детей.

-
-

Задание 4.

Ознакомьтесь с Законом «Об образовании в РФ»..... Выпишите ключевые понятия, используемые в данном Законе, определяющие деятельность педагога дополнительного образования детей.

-
-

Задание 5.

Один из классиков теории внешкольного образования, Е.Н.Медынский считал, что внешкольное образование должно быть обеспечено профессионально подготовленными кадрами, а не обслуживаться самоучками. Он сформулировал следующие конкретные требования к педагогическим работникам этой сферы:

- каждый должен быть основательно знакомым с общей теорией внешкольного образования и ясно осознавать его задачи, сущность и значение;
- знать основные методы внешкольной работы и уметь связать в стройную систему деятельность различных учреждений;
- знать психологию для того, чтобы уметь отвечать запросам и интересам каждого, учитывать индивидуальность обучающегося;
- иметь широкое общее образование и быть готовым ответить на любой вопрос, так как ему приходится руководить образованием большого количества людей, у которых степень развития и направление интересов различны; владеть техникой и методикой проведения мероприятий.

(Медынский Е.Н. Методы внешкольной просветительской работы. 2-е. Изд. М.: Наука, 1918., с.10).

Проанализируйте положения, предложенные автором. Сформулируйте свои суждения, ориентируясь на следующие вопросы:

1. Какие идеи, с вашей точки зрения, не потеряли своей значимости до настоящего времени?
2. Педагог дополнительного образования - это ПЕДАГОГ (от греч. *paídagogos* –воспитатель) или актер, художник, химик, спортсмен, психолог и т.п.?
3. Какие профессиональные качества важнее для педагога – уровень мастерства, квалификация и награды в конкретной области деятельности или образованность и квалифицированность в области педагогики, психологической поддержки, методические умения, навыки руководителя и менеджера?
4. Какие личностные качества вы отметите как наиболее важные для педагога дополнительного образования детей?
5. Сформулируйте миссию педагога дополнительного образования детей.

Задание 6.

Педагог дополнительного образования детей является и руководителем объединения по интересам.

«Что значит быть руководителем и что такое педагогическое руководство?».

Сегодня по отношению к педагогу используют и понятие «менеджер».

Вспомните или еще раз посмотрите в словаре понятия «руководитель» и «менеджер». Выпишите все основные характеристики их содержания.

Запишите вопросы, которые у вас возникли по поводу этой трактовки. Весь последующий поиск ответов и составит ваш путь самоопределения себя в качестве руководителя.

Задание 7.

Один из авторитетных зарубежных предпринимателей и автор книги «Карьера менеджера» Ли Яккока утверждал, что управление представляет собой не что иное,

как настраивание людей на труд, а суть управления – умение обходиться с людьми, соответственно, единственное назначение руководителя - побуждение других людей к деятельности.

В таком случае, руководитель обязательно должен обладать какими – то обязательными индивидуально – психологическими, личностными и профессиональными качествами. Какими?

Создайте идеальный образ «Я – руководитель», запишите его (на листке бумаги или магнитофонной пленке) и обращайтесь к нему до тех пор, пока не освоите и не будете ему следовать.

Задание 8.

Расскажите, как на уровне вашей организации/объединения осуществляется распределение ответственности между основными участниками образовательной деятельности?

Задание 9.

Как Вы понимаете утверждение о том, что «цель менеджмента – решать сегодняшние проблемы и готовиться к решению проблем, которые могут возникнуть завтра» (А. Адизес). Обоснуйте свой ответ.

Задание 10.

Характеризуйте основные принципы менеджмента качества в организации дополнительного образования детей, ответив на поставленные вопросы:

1. *Ориентация на потребителей* - Кто относится к внешним и внутренним потребителям вашей организации? Что дает реализация этого принципа? Как реализовать этот принцип уже сегодня?

2. *Лидирующая роль руководства* - В чем она состоит? Что значит руководитель – лидер?

3. *Вовлечение работников* – Для чего и в каком объеме следует вовлекать работников? Какие способности персонала и/или профессиональные качества можно использовать для достижения организацией поставленных целей?

4. *Процессный подход*.- Как определяется процесс в стандартах ИСО? Назовите (представьте классификацию) основные рабочие процессы в вашей организации?

5. *Системный подход к менеджменту*.- Определите элементы системы в целом и покажите взаимозависимость между процессами системы.

6. *Постоянное улучшение*. – Что означает применение этого принципа в реальной деятельности организации?

7. *Принятие решений, основанных на фактах*. – Что означает этот принцип? Проведение измерений, сбор данных статистики и информации, их проверку на предмет их достаточной точности, надежности? Может быть что-то еще или другое?

8. *Взаимовыгодные отношения с основными заинтересованными группами социума*. – Что это означает применительно к каждой конкретной группе?

Задание 11.

1. Смысл маркетинга меняется в зависимости:

- а) цели;
- б) содержания;
- в) факторов внешней среды;

г) политических решений.

2. В основе термина *маркетинг* лежит:

- а) рынок;
- б) менеджмент;
- в) управление.

3. Человеческие нужды:

- а) физиологические, социальные, личные;
- б) биологические, социальные духовные;
- в) физические, психические, моральные;
- г) врожденные, приобретенные, социальные.

Задание 12.

Семья (родители детей и подростков) являются:

- а) потребителем услуг;
- б) пользователем услуг;
- в) клиентом;
- г) исполнителем услуг.

Задание 13.

Системный сбор, упорядочение и анализ данных по различным аспектам деятельности организации – это:

- а) маркетинговое исследование;
- б) организационное исследование;
- в) мониторинговое исследование;
- г) подготовка статистического отчета.

Задание 14.

Объектом маркетинговых исследований в сфере дополнительного образования детей является:

- а) потребитель;
- б) рынок образовательных услуг;
- в) образовательные программы.

Задание 15.

Кто может стать источником новых идей для организации:

- а) потребители;
- б) конкуренты;
- в) общественное мнение;
- г) публикации правительства, органов управления;
- д) научно-исследовательские работы.

Задание 16.

Непосредственными «производителями» образовательных услуг являются:

- а) дети и подростки, посещающие объединения учреждения;
- б) родители;
- в) директор, администрация;
- г) педагоги.

Задание 17.

При оценке конкурентоспособности применяются методы:

- а) наблюдение, эксперимент, интервью;
- б) комплексный, дифференциальный, системный;
- в) анкетирование, математический, статистический;
- г) анализ документов, технический, иллюстративный.

Задание 18.

Качество - это:

- а) то, что желает потребитель
- б) степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям
- в) характеристика или свойство чего-либо; черта, особенность
- г) соответствие использованию

Задание 19.

Работая в малых группах, обсудите определение: «Качество – это определенность, включающая совокупность свойств объекта, позволяющих ему удовлетворять различные уровни потребностей и находящиеся в постоянном движении, изменении, преобразовании». Продумайте направления его применения к качеству дополнительного образования детей. Результаты исследования представьте в виде презентации.

Подумайте и назовите 2-3 несоответствия в образовательном процессе Вашей организации, определите содержание коррекции и корректирующего действия.

Приложение №3. Задания для рабочей индивидуальной папки.

1. Реальные и потенциальные заказчики организации дополнительного образования детей (для конкретной организации).

2. Состав заказчиков на дополнительное образование детей (описание состава заказчиков и выдвигаемых ими требований на примере конкретного региона, города, округа, района)

3. Методы изучения имеющихся и предполагаемых потребностей на услуги организации дополнительного образования детей (на конкретном примере).

4. Модель процесса управления качеством организации дополнительного образования детей (на конкретном примере).

5. Используя цикл Деминга (Планирование — Выполнение — Проверка — Действие) разработайте комплекс рациональных действий для непрерывного улучшения качества программного ресурса организации и/или качества образовательной деятельности (реализация дополнительных общеобразовательных программ).

6. Проект системы мониторинговых исследований удовлетворенности участников образовательного процесса в объединении по интересам.

6. Определение количественного и качественного состава респондентов (выборка). Комплект анкет для сбора информации по оцениванию качества результатов (анкеты для основных участников образовательного процесса, анкеты для представителей администрации организации).

7. Этапы и условия для подготовки и проведения процедуры анкетирования.

8. Условия необходимые для проведения регулярного мониторинга (на уровне организации, отдела, города).

9. Методы оценивания качества деятельности в организации дополнительного образования детей.

10. Комплект индикаторов, позволяющих отнести ту или иную сферу работы организации (конкретного объединения, структурного подразделения) к области, где «Все успешно» или к области «Необходимы улучшения».

11. Критерии хорошей организации дополнительного образования детей. Разработка собственного профиля.

12. Практика менеджмента качества в организации: первые шаги (на примере конкретной организации).

13. Методы для проведения анализа внешней окружающей среды и внутренней среды организации в условиях выбора стратегии управления качеством (на примере конкретной организации).

14. Макеты внутриорганизационных документов для проведения самооценивания качества.

15. Методы проведения самооценивания качества в организации дополнительного образования детей.

Приложение №4 . Примерные темы индивидуальной и/или коллективной проектной работы (зачет).

Зачет является основной формой итогового контроля персонального освоения обучающимися программы повышения квалификации. На зачет могут быть представлены материалы рабочей индивидуальной папки или новые проектные разработки, актуальные для конкретной организации дополнительного образования детей. В целях более рациональной и эффективной подготовки к зачету, обучающимся дается перечень выносимых на зачет тем проектных работ. Указанные темы могут быть изменены и дополнены с учетом интересов обучающихся.

1. Дополнительное образование детей – пространство возможностей.

2. Модель системы качества в организации дополнительного образования детей.

3. Руководство по качеству и политика в области качества.

4. Цели организации области качества и планирование развития организации дополнительного образования детей.

5. Создание программы управления качеством в современной организации дополнительного образования детей.

6. Структура документации по обеспечению качества в организации дополнительного образования детей.

7. Распределение обязанностей и ответственности в системе менеджмента качества организации дополнительного образования детей.

8. Правовое поле маркетинговой деятельности организации дополнительного образования детей.

9. Нормативные требования, социальные и личностные ожидания заказчиков организации дополнительного образования детей как основные ориентиры управления качеством дополнительных общеобразовательных программ.

10. Бренд современной организации дополнительного образования детей.

11. Система управленческого сопровождения конкурентоспособности организации дополнительного образования детей.

12. Внутриорганизационная система повышения профессионального роста как одна из составляющих качества деятельности педагога.

13. «Портрет» руководителя организации дополнительного образования детей: лидер, педагог или менеджер.

14. Методика анализа и оценки факторов успеха и превосходных отличий Вашей организации (Дворца, Центра и др.).