

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, учебного плана ФГБОУ ВО «СВГУ» по направлению(ям)

44.06.01 Образование и педагогические науки

(направление (-я) подготовки)

Автор(ы):

Брачун Т. А. доцент кафедры экономики, кандидат экономических, доктор философских наук

(Фамилия И.О.)

(должность, уч. звание, уч. степень)

(Подпись)

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

Цель дисциплины – формирование у аспирантов понимания принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях, умений и практических навыков построения систем качества, в соответствии с типовой моделью системы качества образовательного учреждения (СК ОУ) и применения методов и инструментов менеджмента качества для улучшения процессов образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности в вузе.

В результате освоения дисциплины аспирант должен обладать следующими компетенциями:

- способностью проектировать и осуществлять комплексные исследования, в том числе междисциплинарные, на основе целостного системного научного мировоззрения с использованием знаний в области истории и философии науки (УК-2);
- владением методологией и методами педагогического исследования (ОПК-1);
- способностью интерпретировать результаты педагогического исследования, оценивать границы их применимости, возможные риски их внедрения в образовательной и социокультурной среде, перспективы дальнейших исследований (ОПК-3);
- способностью проводить анализ деятельности образовательных организаций в области взаимодействия семьи и школы посредством экспертной оценки и проектировать программы ее совершенствования (ОПК-7);
- способность адаптировать и обобщать результаты современных исследований в области образования и педагогики для целей решения социально-педагогических проблем, возникающих в деятельности организаций и государственной политике (ПК-4);
- способность использовать результаты исследований, знание закономерностей и тенденций развития для совершенствования организационно-экономических механизмов, методов управления, разработки стратегий деятельности образовательных организаций, межведомственных комплексов и учреждений, решающих задачи обучения, воспитания и развития, а также социально-педагогической поддержки (ПК-5).

В результате изучения дисциплины аспирант должен:

знать:

- цели, задачи и основные принципы менеджмента качества;
- базовые принципы Всеобщего управления качеством (TQM);
- стандарты и директивы гарантии качества высшего образования в Европейском регионе Европейской ассоциации гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования;
- требования и рекомендации международных стандартов по менеджменту качества серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) и особенности их применения в образовании;
- модель организационного совершенства Европейского фонда по качеству (EFQM) и ее адаптации для сферы образования, включая Модель совершенствования деятельности вуза и его самооценки;
- методы построения и документирования систем качества в образовательных учреждениях в соответствии с типовой моделью СК ОУ, размещенной на сайте Федерального агентства по образованию www.ed.gov.ru;
- системные методы и алгоритмы обеспечения, поддержания и улучшения качества.

Уметь:

- устанавливать и измерять характеристики, определяющие качество процессов и результатов образовательной деятельности;
- структурировать, описывать, планировать и улучшать основные рабочие процессы вуза;
- применять методы стратегического планирования и управления в вузе;

- организовывать работу по формированию политики, целей и задач в области качества (вуза, факультета, кафедры и других структурных подразделений);
- разрабатывать и внедрять системы качества в вузах, включая их организационную структуру и документацию в соответствии с типовой моделью СК ОУ;
- подготавливать и проводить внутренние аудиты системы качества вуза и разрабатывать планы по улучшению процессов;
- разрабатывать формы документов, планировать и проводить самооценку вузов;
- применять основные инструменты менеджмента качества, включая методы статистической обработки, для контроля и улучшения процессов деятельности образовательных учреждений;
- применять методы системного и ситуационного анализа («мозговой штурм», «обратный мозговой штурм» и др.) при решении практических задач менеджмента качества.

Владеть:

- способностью разработать систему мероприятий по улучшению качества;
- методиками, необходимыми для анализа ситуаций, оценки угроз и возможностей, при планировании и реализации предпринимательской деятельности;
- навыками разработки и проектирования систем управления качеством образования;
- технологиями формирования целей, критериев и показателей достижения целей образовательного учреждения;
- современными методами выявления, описания и документирования процессов образовательного учреждения;
- средствами диагностики и анализа уровней развития системы менеджмента качества образовательного учреждения.

Иметь представление:

- об основных принципах, концепциях и моделях менеджмента качества, историческом развитии вопроса, особенностях применения стандартов и моделей менеджмента качества в образовательных учреждениях;
- о перспективах модернизации Российского образования в контексте Болонского процесса и формирующихся требованиях к качеству образования в едином Европейском образовательном пространстве.

2. Место дисциплины в структуре программы аспирантуры

Изучение вариативных дисциплин по выбору (Б1.В.ДВ учебного плана) распределяется в течение каждого года обучения и проводится по утвержденному расписанию занятий тех дисциплин, которые осваиваются аспирантом в соответствии со своим индивидуальным планом.

Вариативные дисциплины изучаются на втором курсе обучения. Элективные дисциплины, определяемые тематикой научной работы аспиранта, выбираются аспирантом и формируют его индивидуальный план.

Изучение дисциплины базируется на системе знаний, умений и универсальных компетенций, полученных магистрами и специалистами при изучении философии, педагогических дисциплин, методологии научного исследования.

Материал курса создает необходимую теоретическую базу для выполнения заданий на практике, в исследовательской работе по социально-педагогической, психолого-педагогической и педагогической тематике.

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы (з.е.) или 72 академических часа (час), в том числе 36 часов контактной работы (16 часов лекционных занятий, 20 часов практических занятий/семинаров) и 36 часов самостоятельной работы.

3. Виды учебной работы и тематическое содержание дисциплины.

3.1 Виды учебной работы

Таблица 1

Вид учебной работы	Трудоемкость, акад. час
Аудиторные занятия, в том числе:	36
Лекционные занятия (ЛЗ)	16
Семинары (С)	20
Самостоятельная работа (СР), в том числе:	36
Выполнение отдельных исследовательских заданий (ИЗ)	36
Всего:	72

3.2. Содержание дисциплины (модуля) по разделам и видам учебной работы

Таблица 2

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля)	Трудоемкость по видам учебной работы (час.)							Формы самостоятель- ной работы*)
		всего	очная форма обучения						
			ЛЗ	НПЗ	ИЛР	С	К	СР	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Методологические основы управления качеством образования	22	4			4		12	ИЗ
2	Стандартизация требований к системам менеджмента качества	24	6			8		12	ИЗ
3	Проектирование, внедрение и сертификация системы менеджмента качества в образовательном учреждении	26	6			8		12	ИЗ
	Итого:	72	16			20		36	

3.3 Тематика аудиторных занятий

Тематика лекционных занятий

Таблица 3

№ раздела	№ лекции	№ семинар- ского занятия	Основное содержание	Кол- во часов	Литература
1	1	1	Сущность качества и управления им. Критерии и гарантии качества образования в европейском пространстве. Эволюция подходов к управлению качеством. Процесс и содержание менеджмента качества	4	1. Тимченко В.В., Трапезин С.Ю., Жарова М.В. Системы менеджмента качества в образовании. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008. – 170 с. 2. Шлыков Г.И. Система менеджмента качества университета. Руководство по качеству и избранные документированные процедуры. – М.: НТК «Трек», 2008. 3. Шадринко В.Д. Качество педагогического образования – М.: Логос, 2012. – 200 с. URL: http://www.biblioclub.ru/book/119462/

2	2	2	Сертификация продукции и систем качества. Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000.	6	1. Тимченко В.В., Трапицын С.Ю., Жарова М.В. Системы менеджмента качества в образовании. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008. – 170 с. 2. Шильков Г.П. Система менеджмента качества университета. Руководство по качеству и избранные документированные процедуры. – М.: НТК «Трек», 2008. 3. Шадрин В.Д. Качество педагогического образования – М.: Логос, 2012. – 200 с. URL: http://www.biblioclub.ru/book/119462/ 4. «Quality» - менеджмент качества и ISO. – URL: 9000 http://quality.eup.ru
3	4		Внешний и внутренний аудит системы менеджмента качества. Статистические методы управления качеством. Причинно-следственная диаграмма. Гистограмма. Контрольная карта.	6	1. Ефимов В.В. Средства и методы управления качеством: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений – М.: КноРус, 2009. 2. Шильков Г.П. Система менеджмента качества университета. Руководство по качеству и избранные документированные процедуры. – М.: НТК «Трек», 2008.
			Итого:	16	

Содержание практических/семинарских занятий

Практическое занятие № 1

1. Составьте список проблем вуза в области качества образования, учитывая:

а) планомерную деятельность Министерства образования и науки РФ, направленную на повышение качества подготовки специалистов в высших учебных заведениях (издан приказ «О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях»);

б) усиление конкуренции между вузами на рынке образовательных услуг и рынке труда, что приводит к необходимости все большей ориентации на потребителя и повышения качества предоставляемых образовательных услуг;

в) интернационализацию образования и необходимость гармонизации российского образования, в том числе и по критериям качества, с другими системами образования (в рамках Болонской декларации) с целью создания единого европейского образовательного пространства, привлечения дополнительных внутренних потребителей и выхода на международные рынки образовательных услуг.

4 часа раздел 1

2. Составьте иерархию связей проблем в виде древовидной диаграммы.

3. Исходя из полученных данных, разработайте вариант целей и политики вуза в области качества.

8 часов раздел 2

Практическое занятие № 2

Контрольные вопросы

1. Перечислите принципы менеджмента качества в соответствии с положениями стандарта ISO 9000? Сравните их с принципами других систем менеджмента.

2. В чем проявляется лидирующая роль первого лица образовательного учреждения в системе менеджмента качества?

3. Какие фактические данные в системе управления вузом являются наиболее актуальными?

4. Партнерские отношения с какими организациями и заинтересованными лицами характерны для вашего вуза?

5. Какие методы вовлечения персонала в управление образовательным учреждением являются наиболее эффективными?

6. Проиллюстрируйте использование принципов менеджмента качества на примере вашего вуза.

8 часов раздел 3

Творческое задание

1. Оцените, какие препятствия для внедрения системы менеджмента качества существуют в образовательном учреждении? (каждому аспиранту предлагается выбрать одно образовательное учреждение).

3.4. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах

В активной и интерактивной форме проводятся аудиторные учебные занятия по отдельным разделам и темам дисциплины, указанным в табл. 4

Таблица 4

№ раздела	Вид аудиторного занятия в активной и/или интерактивной форме и его тематика	Кол-во часов
1	ЛЗ Эволюция подходов к управлению качеством	2
2	ЛЗ Проектирование, внедрение и сертификация системы менеджмента качества в образовательном учреждении	2
3	ПЗ Сертификация продукции и систем качества. Управление качеством на основе стандартов ИСО 9000.	2
Итого:		6

4. Перечень заданий для самостоятельной работы

Таблица 5

Задания	Срок выдачи (№ недели)	Срок сдачи (№ недели)	Номера разделов дисциплины (модуля)
Выполнение отдельных исследовательских заданий	25	34	3

5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине

Оценка качества освоения дисциплины включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию в форме ___зачета___.

5.1. Текущий контроль успеваемости по дисциплине

Контрольные мероприятия текущего контроля

Таблица 6

Вид контрольного мероприятия	Наименование	Срок проведения (№ недели)	Контролируемый объем (№№ разделов)
Тестирование	Закрепление знаний по основным понятиям и категориям дисциплины.	28	1-2
Защита отчета по исследовательскому заданию	Изложение с презентацией исследования по одной из предложенных тем	33	3

5.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине образован фонд оценочных средств в виде самостоятельных творческих заданий.

Задание № 1

Контрольные вопросы

1. Что входит в документацию СМК в соответствии со стандартами ISO?
2. Перечислите обязательные документированные процедуры.

3. Какие преимущества дает вузу внедрение процедуры управления документацией по сравнению с документооборотом?

4. Что такое записи по качеству? Приведите пример записей по качеству применительно к деятельности вуза.

Творческое задание

Основываясь на процессном подходе, разработайте критерии оценки деятельности кафедры, как подразделения вуза. Каким образом реализуемые процессы способствуют формированию компетенций выпускников и современным тенденциям Болонского процесса? Приведите по 10-15 критериев оценки для каждого из восьми аспектов качества деятельности организации:

Соответствие стандарту:

1. Аттестация вуза;
2. Компетентность профессорско-преподавательского состава.

Соответствие применению:

3. Рейтинг вуза;
4. Компетентность студентов.

Соответствие стоимости:

5. Обратная связь при оценке качества;
6. Удовлетворение от труда внутренних потребителей.

Соответствие скрытым потребностям:

7. Формирование социальных ожиданий;
8. Развитие фундаментальных научных направлений.

Задание № 2

В настоящее время основной тенденцией в области гарантий качества образования становится перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества деятельности образовательного учреждения на базе национальных систем аттестации и аккредитации в сторону внутренней самооценки (самообследования) ОУ на основе тех или иных моделей управления качеством.

Для выбранного вами образовательного учреждения по каждому из подкритериев выставите оценку по пятибалльной шкале уровней совершенства (от 1 до 5). Мотивируйте свою оценку.

Задание № 3.

Составьте карту одного из процессов образовательного учреждения в соответствии со следующим порядком:

Порядок составления карты процесса для анализа

1. Соберите информацию о процессе. Такая информация может быть получена из существующей документации на процесс и интервью с руководителями подразделений, задействованных в данном процессе, и его исполнителями. Вся информация должна относиться к ситуации «как есть». Все предложения и мнения по улучшению процесса, высказанные на этом этапе, надо записать, но не учитывать при построении карты «как есть»;

2. Определите место данного процесса в сети процессов организации (лучше, если сеть процессов организации изображена в виде блок-схемы). Уточните название процесса, исходя из его места в сети процессов и информации, полученной на первом этапе, а также сформулируйте цель(и) процесса.

3. Определите начало процесса (событие, определяющее его старт) и окончание процесса (событие, означающее его завершение).

4. Запишите все действия процесса на отдельных карточках.

5. Впишите в карточки должности исполнителей. Если в действии занято несколько исполнителей (участников), то в карточку следует вписать должность лица, ответственного за выполнение данного действия.

6. Впишите в соответствующие графы карты основные внешние входы и выходы процесса, их поставщиков и потребителей, а также требования к ним или ссылки на соответствующий нормативный документ.

7. В графу «Записи» впишите названия документов, содержащих записи о результатах процесса.

8. Определите показатели результативности процесса, исходя из цели процесса и его выходов (результатов).

5.3. Примерная тематика тем для исследовательского задания

Темы для исследовательского задания

1. Оценка эффективности и качества управления.
2. Особенности системного и процессного подхода к управлению качеством.
3. Диверсификация менеджмента качества и жизненный цикл продукции.
4. Интернет-технологии в менеджменте качества.
5. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
6. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
7. Особенности управления качеством в Японии.
8. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
9. Управление качеством окружающей среды.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско-правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Особенности опыта США в области управления качеством.
13. Управление качеством в странах Западной Европы.
14. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
15. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
16. История стандартизации в России.
17. Экологическая сертификация.
18. История создания и развития международных стандартов ИСО 9000.
19. Современная версия стандарта системы качества ИСО 9000.
20. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
21. Значение интеграции и дезинтеграции для задач повышения качества управления.
22. Сертификация продукции, ее значение для управления качеством.

Результаты исследовательского задания должны быть оформлены в виде реферата и презентации в программе MS Power Point.

5.4. Вопросы для итоговой аттестации (при наличии).

23. Понятие и сущность качества.
24. Философия качества. Этапы развития и становления.
25. Качество как объект управления.
26. Основные этапы развития методов управления качеством.
27. Конкурентоспособность и качество.
28. Роль и место системы управления качеством в общей системе управления предприятием.
29. Содержание функций управления качеством на предприятиях.
30. Становление и развитие менеджмента качества.
31. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
32. Менеджмент качества как средство снижения рисков в производственно-хозяйственной деятельности современных предприятий.

33. Модели систем управления качеством в зарубежных странах.
34. Сущность и значение опыта управления качеством Японии.
35. Положения концепции TQM.
36. Государственная система стандартизации РФ.
37. Роль международных стандартов ИСО в управлении качеством продукции.
38. Инструменты и методы управления качеством.
39. Экспертные методы управления качеством.
40. Информационное обеспечение управления качеством.
41. Сертификация систем обеспечения менеджмента качества.
42. Практика сертификации на российских предприятиях.
43. Документирование системы менеджмента качества.
44. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
45. Роль персонала в управлении качеством.
46. Роль службы качества в системе менеджмента качества.
47. Планирование качества.
48. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством.
49. Аудит качества.
50. Понятие и принципы квалитметрии.
51. Методы квалитметрии и их использование в управлении качеством.

5.5. Образовательные технологии по дисциплине

Обучение по дисциплине ведется с применением активных и интерактивных технологий обучения.

Активные технологии обучения. Предполагается развитие умений аспирантов по работе с нормативной, справочной и специальной литературой; качественного освоения, анализа, оценки и систематизации полученных теоретических знаний, их углубления и расширения по применению на уровне межпредметных связей; применения полученных знаний на практике.

Выступления на семинарах, участие в коллективных дискуссиях, обоснование элементов и связей в созданных моделях способствуют совершенствованию речевых способностей аспирантов, развивают активность и творческую инициативу, самостоятельность и ответственность, навыки межличностных отношений.

Задания. предлагаемые аспирантам для самостоятельной работы, предусматривают как репродуктивную деятельность (прочтение, просмотр, прослушивание, запоминание, заучивание, пересказ; ответы на вопросы для самопроверки; повторение учебного материала, решение типовых задач, построение и т.д.), так и поисковую – выполнение заданий с обязательным преобразованием информации (подготовка к аудиторным занятиям, деловым играм и тематическим дискуссиям; подготовка сообщений, докладов и выступлений на семинарских и практических занятиях; подбор литературы; составление планов, конспектов, аннотаций; выполнение упражнений, схем/чертежей, решение ситуационных, практических/ профессиональных задач: моделирование компонентов профессиональной деятельности и т.д.).

Интерактивные технологии обучения: работа в парах; работа в малых группах; работа в общей группе, которые позволяют расширить границы восприятия аспирантами явлений окружающей действительности, обновить свой личный опыт и опыт научно-исследовательской деятельности, получить возможность взаимного оценивания, сформировать умения организации продуктивной совместной деятельности.

Конкретными формами организации интерактивного обучения при освоении данной дисциплины являются: дискуссии, анализ ситуаций, разработка и экспертиза реально проведенных исследований, выступление с отзывами и их оппонирование. Предполагаются и работы творческого характера: проекты, эссе. С собственными исследованиями по отдельным аспектам проблем, обсуждаемых на аудиторных занятиях, студенты могут выступать на студенческих научных конференциях, олимпиадах, конкурсах.

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационно-телекоммуникационные технологии: операционная система MS Windows, офисные программы из пакета MS Office и др.

6. Учебно-методическое и информационное сопровождение дисциплины. Основные литература:

Таблица 7

№ п/п	Автор	Наименование	Издательство	Год издания
1	Краевский В. В.	Методология научного исследования.	СПб., ГУП	2010
2	Матяш Н. В.	Инновационные педагогические технологии. Проектное обучение	М., Академия	2012

6.2. Дополнительная литература.

1. Хуторской А.В. Педагогическая инноватика : учеб.пособие для студ. вузов / А.В. Хуторской . -2-е изд.- М.: Академия, 2010. - 256 с.
2. Ивасенко, А.Г. Инновационный менеджмент: учеб.пособие для вузов / А. Г. Ивасенко, Я. И. Никонова А. О. Сизова. – М.: КНОРУС, 2009.
3. Задорина О.С., Патрушева И.В. Инновационные процессы в образовании. Учебно-методический комплекс. Рабочая программа для студентов для студентов, обучающихся по направлению 44.04.01 Педагогическое образование, программ магистратуры «Методология и методика социального воспитания», «Педагогика высшей школы», очной и заочной форм обучения. – Тюмень, 2015. – 33 с.
4. Колычева З.И. Теоретические основы педагогической технологии: Уч. пос.- Тобольск: ТГПИ, 2003.
5. Пономарев Н.Л. Образовательные инновации. Государственная политика и управление: учеб. пособие для студ. вузов / Н. Л. Пономарев, Б. М. Смирнов. - М.: Академия, 2007. - 208 с.
6. Инновационная деятельность в системе образования. – М.: Перо, 2011. – 306с.
7. Лысова, Е. Б. Проблемы содержания образования во французской педагогике // Педагогика. – 1999. – № 3. – С. 101-108.
8. Газман О. «Болезнь новизны» в образовании: российский и американский варианты / О. Газман // Нар. образование. – 2001. – № 1. – С. 111-113.
9. Шенле, А. Школа российская и школа западная: найдите десять отличий // Литература: Прил. к газ. "Первое сент.". – 2003. – 8-15 июня (N 22). – С. 7-10

6.3. Электронные (образовательные, информационные, справочные, нормативные и т.п.) ресурсы.

1. www.rniq.ru – официальный портал Всероссийской организации качества
2. <http://quality.eur.ru> – «Quality» - менеджмент качества и ISO 9000
3. www.quality21.ru – инновационный портал «Качество 21 век»
4. www.iso-cert.ru – Экспертный центр сертификации систем менеджмента
5. www.quality.eur.ru. – Разработка и внедрение систем менеджмента качества

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

7.1. Специализированные лаборатории (в том числе научные) и классы, основное учебное оборудование (комплексы, установки и стенды)

Ауд. 3403, 3407 с установленным мультимедийным оборудованием.

7.2. Средства обеспечения освоения дисциплины

Мультимедийный компьютер. Интерактивный экран.

Технические требования к мультимедийному компьютеру: графическая операционная система, привод для чтения-записи компакт дисков, аудио-видео входы/выходы, возможность выхода в Интернет. С пакетом прикладных программ (текстовых, табличных, графических и презентационных).

Средства телекоммуникации включают: электронную почту, локальную сеть, выход в Интернет.

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний. Операционные системы MS Windows, офисные программы из пакета MS Office и интернет-навигаторы MS Internet Explorer и (или) Google Chrome.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина (модуль): Система менеджмента качества образовательной организации
Направление подготовки: 44.06.01. Образование и педагогические науки
Направленность (профиль): Общая педагогика, история педагогики и образования
Присуждаемая степень выпускника: Исследователь. Преподаватель-исследователь
Кафедра-разработчик рабочей программы: Общая и социальная педагогика

Цели освоения дисциплины – формирование у аспирантов понимания принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях, умений и практических навыков построения систем качества, в соответствии с типовой моделью системы качества образовательного учреждения (СК ОУ) и применения методов и инструментов менеджмента качества для улучшения процессов образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности в вузе.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Изучение дисциплины базируется на системе знаний, умений и универсальных компетенций, полученных магистрантами и специалистами при изучении философии, педагогических дисциплин, методологии научных исследований.

Материал курса создает необходимую теоретическую базу для выполнения заданий на практике, в исследовательской работе по социально-педагогической, психолого-педагогической и педагогической тематике.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- цели, задачи и основные принципы менеджмента качества;
- базовые принципы Всеобщего управления качеством (TQM);
- стандарты и директивы гарантии качества высшего образования в Европейском регионе Европейской ассоциации гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования;
- требования и рекомендации международных стандартов по менеджменту качества серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) и особенности их применения в образовании;
- модель организационного совершенства Европейского фонда по качеству (EFQM) и ее адаптации для сферы образования, включая Модель совершенствования деятельности вуза и его самооценки;
- методы построения и документирования систем качества в образовательных учреждениях в соответствии с типовой моделью СК ОУ, размещенной на сайте Федерального агентства по образованию www.ed.gov.ru;
- системные методы и алгоритмы обеспечения, поддержания и улучшения качества.

Уметь:

- устанавливать и измерять характеристики, определяющие качество процессов и результатов образовательной деятельности;
- структурировать, описывать, планировать и улучшать основные рабочие процессы вуза;
- применять методы стратегического планирования и управления в вузе;
- организовывать работу по формированию политики, целей и задач в области качества (вуза, факультета, кафедры и других структурных подразделений);
- разрабатывать и внедрять системы качества в вузах, включая их организационную структуру и документацию в соответствии с типовой моделью СК ОУ;
- подготавливать и проводить внутренние аудиты системы качества вуза и разрабатывать планы по улучшению процессов;
- разрабатывать формы документов, планировать и проводить самооценку вузов;
- применять основные инструменты менеджмента качества, включая методы статистической обработки, для контроля и улучшения процессов деятельности образовательных учреждений;
- применять методы системного и ситуационного анализа («мозговой штурм», «обратный мозговой штурм» и др.) при решении практических задач менеджмента качества.

Владеть

- способностью разработать систему мероприятий по улучшению качества;
- методиками, необходимыми для анализа ситуаций, оценки угроз и возможностей, при планировании и реализации предпринимательской деятельности;
- навыками разработки и проектирования систем управления качеством образования;
- технологиями формирования целей, критериев и показателей достижения целей образовательного учреждения;
- современными методами выявления, описания и документирования процессов образовательного учреждения;
- средствами диагностики и анализа уровней развития системы менеджмента качества образовательного учреждения.

Иметь представление:

- об основных принципах, концепциях и моделях менеджмента качества, историческом развитии вопроса; особенностях применения стандартов и моделей менеджмента качества в образовательных учреждениях;
- о перспективах модернизации Российского образования в контексте Болонского процесса и формирующихся требованиях к качеству образования в едином Европейском образовательном пространстве.