

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
Должность: РЕКТОР
Дата подписания: 09.02.2022 12:48:23
Уникальный программный ключ:
9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В	Управление качеством образования

Код направления подготовки	44.04.01
Направление подготовки	Педагогическое образование
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Управление образованием
Уровень образования	магистр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Профессор	доктор филологических наук, профессор		Кожевников Михаил Васильевич

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
педагогов профессионального обучения и предметных методик	Корнеева Наталья Юрьевна	11	18.06.2019	
кафедра подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик	Корнеева Наталья Юрьевна	1	15.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	13
7. Перечень образовательных технологий	14
8. Описание материально-технической базы	15

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Управление качеством образования» относится к модулю части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.04.01 «Педагогическое образование» (уровень образования магистр). Дисциплина является дисциплиной по выбору.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

1.3 Изучение дисциплины «Управление качеством образования» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися дисциплин образовательной программы бакалавриата или специалитета.

1.4 Дисциплина «Управление качеством образования» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Методология и методы психолого-педагогического исследования».

1.5 Цель изучения дисциплины:

Обеспечить формирование общепрофессиональной компетенции личности будущего магистра в области управлеченческой деятельности руководителей разных уровней в системе образования в направлении менеджмента качества образования

1.6 Задачи дисциплины:

- 1) 1) дать студентам знания о понятии «качество образования»;
- 2) 2) раскрыть подходы к управлению качеством образования, сложившимися в современной педагогической науке;
- 3) 3) сформировать умение разрабатывать критерии оценки качества образования;
- 4) 4) сформировать умение осуществлять оценку качества образования.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ПК-1 способен реализовывать образовательный процесс в системе общего, профессионального и дополнительного образования ПК-1.1 Знает психолого-педагогические основы организации образовательного процесса в системе общего и/или профессионального, дополнительного образования ПК-1.2 Умеет использовать современные образовательные технологии, обеспечивающие формирование у обучающихся образовательных результатов по преподаваемому предмету в системе общего и/или профессионального, дополнительного образования ПК-1.3 Владеет опытом реализации образовательной деятельности в системе общего и/или профессионального, дополнительного образования
2	УК-1 способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий УК-1.1 Знает теоретические основы системного подхода; основные методы и приемы критического анализа и оценки проблемной ситуации УК-1.2 Умеет анализировать проблемную ситуацию на основе системного подхода; выбирать и описывать стратегию действий ее разрешения УК-1.3 Владеет методами и приемами решения проблемных ситуаций на основе системного подхода

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
1	ПК-1.1 Знает психолого-педагогические основы организации образовательного процесса в системе общего и/или профессионального, дополнительного образования	3.1 Знает: теорию и историю, нормативно-правовые акты создания и функционирования органов государственно-общественного управления, модели взаимодействия государства и общества в образовании, психолого-педагогические особенности коммуникаций в деятельности коллегиальных органов управления образованием.

	2 ПК-1.2 Умеет использовать современные образовательные технологии, обеспечивающие формирование у обучающихся образовательных результатов по преподаваемому предмету в системе общего и/или профессионального, дополнительного образования	У.1 ПК-1.2 Умеет использовать современные образовательные технологии, обеспечивающие формирование у обучающихся образовательных результатов по преподаваемому предмету в системе общего и/или профессионального, дополнительного образования
3	ПК-1.3 Владеет опытом реализации образовательной деятельности в системе общего и/или профессионального, дополнительного образования	В.1 ПК-1.3 Владеет опытом реализации образовательной деятельности в системе общего и/или профессионального, дополнительного образования
1	УК-1.1 Знает теоретические основы системного подхода; основные методы и приемы критического анализа и оценки проблемной ситуации	3.2 Выявляет проблемную ситуацию в процессе анализа проблемы, определяет этапы ее разрешения с учетом вариативных контекстов.
2	УК-1.2 Умеет анализировать проблемную ситуацию на основе системного подхода; выбирать и описывать стратегию действий ее разрешения	У.2 УК-1.2 Умеет анализировать проблемную ситуацию на основе системного подхода; выбирать и описывать стратегию действий ее разрешения
3	УК-1.3 Владеет методами и приемами решения проблемных ситуаций на основе системного подхода	В.2 УК-1.2 Умеет анализировать проблемную ситуацию на основе системного подхода; выбирать и описывать стратегию действий ее разрешения

**2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	CPC	
Итого по дисциплине	4	8	87	99
Первый период контроля				
<Качество образования как предмет педагогической науки и практики>	2	2	4	8
. Понятие о качестве образования: сущность, признаки, подходы, тенденции	2	2	4	8
<Мониторинг в управлении качеством образования>	2	6	83	91
Мониторинг качества образования в вузах		4	4	8
Качество результатов образования	2	2	4	8
Всесобий менеджмент качества (TQM)			4	4
Социально-психологические проблемы при внедрении систем качества образовательных услуг.			4	4
Вовлечение персонала образовательной организации в управление качеством воспитательной работы.			4	4
Самооценка деятельности образовательной организации			4	4
Проектирование критериев и показателей качества воспитательной работы на основе требований потребителей			4	4
Основные принципы управления качеством социальных и образовательных услуг.			4	4
Условия размещения учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.			4	4
Персонал учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.			4	4
Техническое оснащение как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.			4	4
Информирование как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.			4	4
Система менеджмента качества социальных и образовательных услуг: понятие, структура.			4	4
Нормативное обеспечение управления качеством социальных и образовательных услуг.			4	4
Документальное оформление систем менеджмента качества социальных и образовательных услуг.			4	4
Структура документации системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.			4	4
Управление ресурсами в системе менеджмента качества социальных и образовательных услуг.			4	4
Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.			4	4
Мониторинг качества образовательных и социальных услуг.			4	4
Иновационная деятельность как фактор развития систем менеджмента качества образовательных организаций и социальных учреждений.			4	4
Анализ функционирования системы менеджмента качества в воспитательной работе.			3	3
Итого по видам учебной работы	4	8	87	99
Форма промежуточной аттестации				
Экзамен				9
Итого за Первый период контроля				108

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. <Качество образования как предмет педагогической науки и практики> Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1: 3.1 (ПК-1.1), У.1 (ПК-1.2), В.1 (ПК-1.3) УК-1: 3.2 (УК-1.1), У.2 (УК-1.2), В.2 (УК-1.3)	2
1.1. . Понятие о качестве образования: сущность, признаки, подходы, тенденции План лекции Каковы целевые ориентации управления качеством? Каковы основные этапы становления теории управления в зарубежном менеджменте? Особенности TQM (Total Quality Management)/ Основные принципы стандарта ISO 9000 Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2
2. <Мониторинг в управлении качеством образования> Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1: 3.1 (ПК-1.1), У.1 (ПК-1.2), В.1 (ПК-1.3) УК-1: 3.2 (УК-1.1), У.2 (УК-1.2), В.2 (УК-1.3)	2
2.1. Качество результатов образования План лекции Каковы основные этапы становления теории управления качеством в отечественной педагогике? Каковы основные особенности управления образовательным процессом? Назовите основные принципы управления качеством образования. Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. <Качество образования как предмет педагогической науки и практики> Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1: 3.1 (ПК-1.1), У.1 (ПК-1.2), В.1 (ПК-1.3) УК-1: 3.2 (УК-1.1), У.2 (УК-1.2), В.2 (УК-1.3)	2
1.1. . Понятие о качестве образования: сущность, признаки, подходы, тенденции План: В чем заключаются функции управления качеством образования? Назовите основные подходы к управлению качеством. Как организуется управление качеством образования в образовательном учреждении? Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2
2. <Мониторинг в управлении качеством образования> Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1: 3.1 (ПК-1.1), У.1 (ПК-1.2), В.1 (ПК-1.3) УК-1: 3.2 (УК-1.1), У.2 (УК-1.2), В.2 (УК-1.3)	6

<p>2.1. Мониторинг качества образования в вузах</p> <p>План</p> <p>Как формируется миссия организации в области качества?</p> <p>Каковы основные задачи системы менеджмента качества образования?</p> <p>Каковы этапы формирования системы менеджмента качества?</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.2. Качество результатов образования</p> <p>План:</p> <p>Каковы основные компоненты системы управления?</p> <p>В чем суть программно-целевого управления?</p> <p>В чем суть тотального управления качеством?</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. <Качество образования как предмет педагогической науки и практики>	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1: 3.1 (ПК-1.1), У.1 (ПК-1.2), В.1 (ПК-1.3) УК-1: 3.2 (УК-1.1), У.2 (УК-1.2), В.2 (УК-1.3)	
1.1. . Понятие о качестве образования: сущность, признаки, подходы, тенденции Задание для самостоятельного выполнения студентом: Контрольная работа по теме: Понятие о качестве образования Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
2. <Мониторинг в управлении качеством образования>	83
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-1: 3.1 (ПК-1.1), У.1 (ПК-1.2), В.1 (ПК-1.3) УК-1: 3.2 (УК-1.1), У.2 (УК-1.2), В.2 (УК-1.3)	
2.1. Мониторинг качества образования в вузах Задание для самостоятельного выполнения студентом: Контрольная работа по теме: Мониторинг качества образования в вузах Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
2.2. Качество результатов образования Задание для самостоятельного выполнения студентом: Контрольная работа по теме Качество результатов образования Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
2.3. Всеобщий менеджмент качества (TQM) Задание для самостоятельного выполнения студентом: Контрольная работа по теме Всеобщий менеджмент качества Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
2.4. Социально-психологические проблемы при внедрении систем качества образовательных услуг. Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовить контрольную работу Проблемы внедрения системы качества образования Учебно-методическая литература: 1, 2 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4

<p>2.5. Вовлечение персонала образовательной организации в управление качеством воспитательной работы.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Вовлечение персонала образовательной организации в управление качеством воспитательной работы.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.6. Самооценка деятельности образовательной организации</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Самооценка деятельности образовательной организации.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.7. Проектирование критериев и показателей качества воспитательной работы на основе требований потребителей</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Проектирование критериев и показателей качества воспитательной работы на основе требований потребителей.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.8. Основные принципы управления качеством социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Основные принципы управления качеством социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.9. Условия размещения учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Условия размещения учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.10. Персонал учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Персонал учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.11. Техническое оснащение как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Техническое оснащение как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.12. Информирование как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Информирование как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.13. Система менеджмента качества социальных и образовательных услуг: понятие, структура.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Система менеджмента качества социальных и образовательных услуг: понятие, структура.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4

<p>2.14. Нормативное обеспечение управления качеством социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Нормативное обеспечение управления качеством социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.15. Документальное оформление систем менеджмента качества социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Документальное оформление систем менеджмента качества социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.16. Структура документации системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Структура документации системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.17. Управление ресурсами в системе менеджмента качества социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Управление ресурсами в системе менеджмента качества социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.18. Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.19. Мониторинг качества образовательных и социальных услуг.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Мониторинг качества образовательных и социальных услуг.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.20. Инновационная деятельность как фактор развития систем менеджмента качества образовательных организаций и социальных учреждений.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Инновационная деятельность как фактор развития систем менеджмента качества образовательных организаций и социальных учреждений.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.21. Анализ функционирования системы менеджмента качества в воспитательной работе.</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Контрольная работа по теме Инновационная деятельность как фактор развития систем менеджмента качества образовательных организаций и социальных учреждений.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	3

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Богатенков, С.А. Компетентностно-ориентированное управление подготовкой кадров в условиях электронного обучения: монография / С.А. Богатенков, Е.А. Гнатышина, В.А. Белевитин. – Челябинск : Изд-во Юж.-Урал. гос. гуманитарно-пед. ун-та, 2017. – 155 с. http://elib.cspu.ru/xmlui/handle/123456789/1920	http://elib.cspu.ru/xmlui/handle/123456789/1920
Дополнительная литература		
2	Коротков, Э. М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. – М., Мир, 2006; М. : Академический проект, 2007. – 320 с.	https://elibrary.ru/default.aspx

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование базы данных	Ссылка на ресурс
1	Информационно-аналитическая система «Московский регистр качества образования»	https://mrko.mos.ru/dnevnik

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС			
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль		Громежуточная аттестация
	Контрольная работа по разделу/теме	Зачет/Экзамен	
ПК-1			
3.1 (ПК-1.1)	+	+	
У.1 (ПК-1.2)	+	+	
В.1 (ПК-1.3)	+	+	
УК-1			
3.2 (УК-1.1)	+	+	
У.2 (УК-1.2)	+	+	
В.2 (УК-1.3)	+	+	

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "<Качество образования как предмет педагогической науки и практики>":

1. Контрольная работа по разделу/теме

Проанализировать систему менеджмента качества образовательной организации (на примере ОО, в которой работает магистрант)

Количество баллов: 10

Типовые задания к разделу "<Мониторинг в управлении качеством образования>":

1. Контрольная работа по разделу/теме

Структура и содержание работы отдела менеджмента качества образовательной организации (на примере ОО, в которой работает магистрант)

Количество баллов: 10

5.2.2. Громежуточная аттестация

Громежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и громежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Каковы целевые ориентации управления качеством?
2. Каковы основные этапы становления тории управления в зарубежном менеджменте?
3. Особенности TQM (Total Quality Management)/
4. Основные принципы стандарта ISO 9000
5. Каковы основные этапы становления тории управления качеством в отечественной педагогике?
6. Каковы основные особенности управления образовательным процессом?
7. Назовите основные принципы управления качеством образования.
8. В чем заключаются функции управления качеством образования?
9. Назовите основные подходы к управлению качеством.
10. Как организуется управление качеством образования в образовательном учреждении?

11. Кто является субъектом системы менеджмента качеством?
12. В чем заключается реализация процессного подхода в системе менеджмента качества?
13. В чем заключается метод SWOT – анализа?
14. Каковы основные компоненты системы управления?
15. В чем суть программно-целевого управления?
16. В чем суть тотального управления качеством?
17. Как формируется миссия организации в области качества?
18. Каковы основные задачи системы менеджмента качества образования?
19. Каковы этапы формирования системы менеджмента качества?
20. Национальные стандарты управления качеством, основанные на ISO 9000 (на примере РФ и РК).
21. Всеобщий менеджмент качества (TQM).
22. Социально-психологические проблемы при внедрении систем качества образовательных услуг.
23. Вовлечение персонала образовательной организации в управление качеством воспитательной работы.
24. Самооценка деятельности образовательной организации.
25. Проектирование критериев и показателей качества воспитательной работы на основе требований потребителей.
26. Основные принципы управления качеством социальных и образовательных услуг.
27. Условия размещения учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.
28. Персонал учреждения как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.
29. Техническое оснащение как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.
30. Информирование как фактор, влияющий на качество социальных и образовательных услуг.
31. Система менеджмента качества социальных и образовательных услуг: понятие, структура.
32. Нормативное обеспечение управления качеством социальных и образовательных услуг.
33. Документальное оформление систем менеджмента качества социальных и образовательных услуг.
34. Структура документации системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.
35. Управление ресурсами в системе менеджмента качества социальных и образовательных услуг.
36. Организация внутренних аудитов системы менеджмента качества социальных и образовательных услуг.
37. Мониторинг качества образовательных и социальных услуг.
38. Инновационная деятельность как фактор развития систем менеджмента качества образовательных организаций и социальных учреждений.
39. Анализ функционирования системы менеджмента качества в воспитательной работе.
40. Сертификация системы менеджмента качества образовательных организаций.

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none"> -дается комплексная оценка предложенной ситуации -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять -последовательное, правильное выполнение всех заданий -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"> -дается комплексная оценка предложенной ситуации -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять -последовательное, правильное выполнение всех заданий -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> -неправильная оценка предложенной ситуации -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Экзамен

Экзамен преследует цель оценить работу обучающегося за определенный курс: полученные теоретические знания, их прочность, развитие логического и творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умения анализировать и синтезировать полученные знания и применять их для решения практических задач.

Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, утвержденным заведующим кафедрой. Экзаменационный билет включает в себя два вопроса и задачи. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения обучающихся не позднее чем за один месяц до экзаменационной сессии.

В процессе подготовки к экзамену организована предэкзаменационная консультация для всех учебных групп.

При любой форме проведения экзаменов по билетам экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, задачи и примеры по программе данной дисциплины. Дополнительные вопросы, также как и основные вопросы билета, требуют развернутого ответа.

Результат экзамена выражается оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

4. Контрольная работа по разделу/теме

Контрольная работа выполняется с целью проверки знаний и умений, полученных студентом в ходе лекционных и практических занятий и самостоятельного изучения дисциплины. Написание контрольной работы призвано установить степень усвоения студентами учебного материала раздела/темы и формирования соответствующих компетенций.

Подготовку к контрольной работе следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данному разделу/теме и конспектов лекций.

Контрольная работа выполняется студентом в срок, установленный преподавателем в письменном (печатном или рукописном) виде.

При оформлении контрольной работы следует придерживаться рекомендаций, представленных в документе «Регламент оформления письменных работ».

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Развивающее обучение
2. Проблемное обучение

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC
 - Интернет-браузер
 - Microsoft Windows Server 2016