

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РФ
ООО «ИНФОУРОК»

Дополнительная профессиональная программа
(профессиональная переподготовка)
ОРГАНИЗАЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА В ОБРАЗОВАНИИ

МОДУЛЬ 3
ПРЕДМЕТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 4

«Обеспечение качества образования в соответствии с требованиями ФГОС
ООО»

Оглавление

<u>1. Цель реализации программы</u>	1
<u>2. Содержание программы</u>	2
<u>2.1. Базовая часть. Тенденции развития качества образования и его оценивания</u>	2
<u>Тема 1. Мировые тенденции развития качества образования и его оценивания</u>	2
<u>Тема 2. Образовательная политика в современной России в области качества образования. Экспертиза качества образования. ФГОС как государственная гарантия качества образования</u>	2
<u>2.2. Профильная часть (предметно-методическая). Управленческие технологии обеспечения качества образования</u>	2
<u>Тема 1. Использование квалитетрического подхода к построению систем оценки качества образования. Оценка качества образования через эффективность</u>	2
<u>Тема 2. Проблемно-ориентированный анализ как основа построения программы управления качеством образования</u>	3
<u>Тема 3. Построение систем управления качеством образования на основе требований международных стандартов ИСО 9000</u>	3
<u>Тема 4. Построение процесса управления качеством образования на основе маркетинговых исследований</u>	3
<u>Тема 5. Использование комплексно-целевого планирования в управлении качеством образования</u>	3
<u>2.3. Промежуточный контроль</u>	3
<u>2.4. Международные документы. Стандарты</u>	4
<u>2.5. Федеральные законы</u>	5
<u>2.6. Литература</u>	5
<u>2.7. Интернет-ресурсы</u>	5
<u>2.8. Итоговый зачет</u>	5

1. Цель реализации программы

Формирование профессиональных компетенций обучающихся в области обеспечения качества образования ОО в соответствии с требованиями ФГОС на основе использования управленческих технологий.

2. Содержание программы

2.1. Базовая часть. Тенденции развития качества образования и его оценивания

Тема 1. Мировые тенденции развития качества образования и его оценивания

Определение качества с позиции философского понимания и производственной трактовки. Определения «качества образования», сформулированные Международным институтом планирования образования, международными стандартами серии ИСО 9000:2000, а также сформированные в различных научных школах. Диаграммы причинно-следственных связей процессов формирования качества образования (диаграмма Исикавы).

Качество образования – ядро реформ высшего образования Европы. Формирование методологических основ оценивания качества образования в Болонском процессе. Сертификация квалификаций.

Тема 2. Образовательная политика в современной России в области качества образования. Экспертиза качества образования. ФГОС как государственная гарантия качества образования

Экспертиза качества образования на федеральном, региональном и локальном уровнях; ФГОС как государственная гарантия качества образования; проектирование системы управления качеством образовательного процесса в соответствии с требованиями ФГОС; организационные структуры управления качеством в образовательной организации; специфика управления качеством образованием в образовательном комплексе.

Лекция 1.

Изменения законодательства в сфере образования являются основными показателями его реформирования. Реформы всегда предусматривают изменения качества образования, а также методологических основ его оценивания (Слайды 2-15).

Последнее десятилетие основной тенденцией развития качественного образования является введение стандартов (ФГОС), под которыми понимается степень или уровень требований, уровень достижений. То есть стандарты связаны с системой оценки, как ожидаемых, планируемых образовательных результатов так и реальных достижений обучающихся.

В России понятия «образовательные стандарты» и «тесты, проверяющие достижение стандартов» соотносят с английскими выражениями «content standards» и «objective-reference tests», «curriculum-based test». Исходя из этого оценка, основанная на стандартах или тест, связанный со стандартами рассматриваются только в связи с уровнями достижений, которые оцениваются с помощью данной системы оценки или с помощью данных тестов.

В мировой практике системы оценки результатов обучения можно разделить на подсистемы в соответствии с целями и объектами оценки:

- Оценка индивидуальных образовательных достижений обучающихся;
- Оценка уровня образовательных достижений класса, школы;
- Мониторинг образовательных достижений выборочной совокупности обучающихся в масштабе отдельных регионов или страны в целом с целью оценки качества обучения и тенденций развития.

В настоящее время в России создание системы оценки качества образования происходит на фоне введения новых образовательных стандартов (ФГОС) и появления необходимости оценивать их достижение в масштабах всей страны. В связи с этим ставится задача создать систему получения объективной информации о результатах обучения в соответствии с образовательными стандартами, на основе которой можно будет принимать управленческие решения.

Показателями качества образования также являются:

- Качество преподавательского состава.
- Состояние материально-технической базы учебного заведения.
- Мотивация преподавательского состава.
- Качество учебных программ.
- Качество достижений обучающихся.
- Качество инфраструктуры.
- Качество знаний.
- Инновационная активность руководства.
- Внедрение процессных инноваций.
- Востребованность выпускников.
- Конкурентоспособность выпускников на рынке труда.
- Достижения выпускников и т.д.

Повышение качества образования осуществляется посредством реализации приоритетных проектов в образовании:

Современная образовательная среда для школьников:

- строительство новых школ;
- оснащение школ современным оборудованием;

Современная цифровая образовательная среда:

- создание единого портала для размещения всех типов онлайн-курсов;
- повышение качества и доступности онлайн – образования;

Доступное дополнительное образование для детей:

- создание центров для дополнительного образования детей;

Кадры для передовых технологий:

- увеличение количества квалифицированных кадров в ОО;

Вузы как центры пространства создания инноваций:

- создание университетских центров инновационного, технологического и социального развития регионов.

Таким образом, качество образования можно рассматривать как многомерное понятие (Слайды 16-18).

К раскрытию этого понятия целесообразно подойти с позиций процессного подхода, который принят при разработке системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Процессный подход означает непрерывность управления, последовательность и взаимосвязь отдельных образовательных процессов в рамках их системы, а также их комбинацию и взаимодействие.

Процессный подход используется в Международном стандарте системы менеджмента качества в сфере обучения и образования ИСО 9000-2000 (Слайд 19, 20). Документ ISO 9000 является основополагающим стандартом серии стандартов качества: "Стандарты на управление качеством и обеспечение качества. Руководящие положения по выбору и применению". Он определяет основные принципы политики руководства организаций в области обеспечения качества, описывает три возможных модели управления, устанавливает и разъясняет взаимосвязь между различными понятиями в области качества.

На сегодняшний день стандартов системы качества в сфере образования, разработанных на основе международных стандартов ИСО серии 9000, существует не так много. Международным стандартом является всего один – *ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education»* - Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании. Этот международный стандарт был разработан по результатам соглашения международной конференции (*IWA 2 - International Workshop Agreement*), прошедшей в 2002 году в Мексике. Первая редакция стандарта (IWA 2:2003) была принята в 2003 году. Вторая редакция стандарта, действующая на сегодняшний день, принята в 2007 году (IWA 2:2007). Стандарт ISO/IWA 2 не содержит в себе каких-либо дополнительных требований в сравнении с ISO 9001:2000. В нем представлены руководящие указания по применению требований ISO 9001:2000 в образовательных учреждениях и даны пояснения, связанные с управлением качеством образовательной услуги.

Ключевая роль в системе менеджмента качества в стандарте отводится высшему руководству, лицам, отвечающим за управление организацией или ее частью. Это может быть глава организации или департамента, директор школы или гимназии, лица, ректор, генеральный директор или иное лицо, обладающее соответствующими полномочиями.

Система менеджмента качества является интегрированной, ориентированной на современные информационные технологии, использование достижений теории и практики менеджмента. Ее успешность может быть оценена с применением качественных и количественных показателей.

Оценка качества образования не сводится лишь к оценке конечного результата относительно заданной нормы требований (Стандарта). Оценивается не только вся система управления процессом достижения результата, но и способы определения требований к результату, и процесс проектирования путей достижения. Главная задача оценки качества образования – способствовать совершенствованию качества образования.

Как при оценке образовательных результатов, так и при оценке процессов обеспечения качества основной становится экспертная деятельность.

Определение понятия «экспертиза» в образовательной сфере подробно представлено в сравнительном анализе дефиниций «оценка» и «экспертиза» (см. таблицу стр. 244 в источнике: Иванов, Д.А. «Экспертиза в образовании» папка литература).

Задания для самоконтроля

(выполняются в свободной форме самостоятельно, НЕ ВЫСЫЛАЮТСЯ для проверки на сайт)

Задание 1. Ответьте на вопросы, выполните задание:

1. Как Вы понимаете термин «качество образования»? Дайте развернутый ответ.
2. Есть ли принципиальная разница между дефинициями «качество образования» и «управление качеством образования»?
3. В чем основной смысл управления как деятельности?

2.2. Профильная часть (предметно-методическая). Управленческие технологии обеспечения качества образования

Тема 1. Использование квалиметрического подхода к построению систем оценки качества образования. Оценка качества образования через эффективность

Определение квалиметрии и ее структура. Методологические основы использования квалиметрии. Понятие о шкалировании, свертывание мер качества. Понятие о показателе оценивания и критерии оценки, логика оценки. Интерпретация результатов измерения и оценивания.

Особенности квалиметрического определения эффективности и ее измерения.

Ознакомление с разработанными методиками оценки эффективности деятельности образовательных организаций.

Создание системы оценочных показателей и критериев для внутришкольной системы оценки качества образования.

Тема 2. Проблемно-ориентированный анализ как основа построения программы управления качеством образования

Создание программы управления качеством образования на основе проблемно-ориентированного и SWOT-анализа.

Тема 3. Построение систем управления качеством образования на основе требований международных стандартов ИСО 9000

Международные стандарты серии ИСО 9000 – нормативная основа менеджмента качества. Формирование политики и целей в области качества. Ключевые процедуры, обеспечивающие формирование качества в организации: регистрация качества, внутренний аудит, управление несоответствиями, корректирующие действия, предупреждающие действия, управление документацией и записями системы менеджмента качества. Процессный подход к формированию программ качества.

Формирование политики целей в области качества образования своей образовательной организации.

Тема 4. Построение процесса управления качеством образования на основе маркетинговых исследований

Маркетинг: сущность, цели маркетинга, маркетинговый цикл, маркетинговые исследования.

Исследование потребностей и удовлетворенности образовательными услугами потребителей.

Тема 5. Использование комплексно-целевого планирования в управлении качеством образования

Комплексно-целевое планирование как управленческая технология прогнозирования результатов качества образования.

Лекция 2.

Повышение качества образования требует иметь набор стандартов и критериев для его измерения. Активное внедрение системы менеджмента качества в образовательный процесс вводит в обиход такие определения:

- **Обеспечение качества** – это средства, с помощью которых образовательная организация может гарантировать с уверенностью и определенностью, что стандарты поддерживаются, а качество образовательных услуг в настоящее время контролируется и усиливается.

- **Повышение качества** является процессом позитивных действий улучшения для того, чтобы обеспечивать постоянное улучшение качества институциональных услуг.

- **Оценка качества** является процессом внешней оценки, осуществляемой внешней организацией, качества образовательных услуг в организациях.

- **Аудит качества** является процессом изучения институциональных процедур для обеспечения качества и стандартов, который определяет, являются ли выполняемые соглашения эффективными и достигаются ли поставленные цели. В ходе аудита выявляются сильные и слабые стороны образовательной организации по показателям:

- ответственность руководства;
- стратегия развития (миссия, цели, задачи) и программа реализации;
- компетентность педагогического коллектива;
- наличие условий для достижения заявленных целей;
- образовательные достижения обучающихся;
- социализация обучающихся;
- психологический климат.

- **Контроль качества** относится к процедурам проверки (формальной и неформальной), которые используются организациями в целях определения соответствия существующего уровня качества и соотнесения его с планируемыми показателями, и существует как взаимосвязанная система.

Пример внутреннего аудита качества образовательной деятельности школы, представлен в таблице 1.

Анализ сильных и слабых сторон образовательной организации рассматривается по шести параметрам, каждый из которого имеет качественную и количественную (балльную) оценку деятельности.

Таблица 1.

Вариант структуры программы развития школы

№	Направление	Характеристика сильных и слабых сторон	Цели развития школы, цели направлений и этапов развития школы	Планируемая деятельность (по этапам), ответственные, сроки	Ресурсы (дополнительные финансы, техника), развитие кадрового потенциала	Критерии достижения результатов, мониторинг
1	Менеджмент					
2	Учебный план					
3	Достижения обучающихся					
4	Квалификация команды					
5	Ресурсы школы					
6	Психологический климат					

На основе анализа, представленных в таблице параметров, разрабатывается программа развития образовательной организации.

Любая программа развития организации состоит из двух блоков: концепции и непосредственно самой программы реализации стратегической цели (концепции).

Схема 1.



Программа реализации стратегических целей может иметь такие составляющие:

- Управление процессами реализации стратегической цели; направления деятельности;
- Характеристика сильных и слабых сторон; выявление проблем;

- Цели направления деятельности;
- Задачи;
- Планируемая деятельность по каждому направлению; определение конкретных действий по решению поставленных задач;
- Ответственные, сроки (этапы);
- Результаты;
- Ресурсы;
- Критерии и процедуры оценивания результатов.

Задания для самоконтроля

(выполняются в свободной форме самостоятельно, НЕ ВЫСЫЛАЮТСЯ для проверки на сайт)

Задание 1. Составьте по представленным в лекции материалам «Программу развития образовательной организации» (на Ваш выбор).

2.3. Формы аттестации и оценочные материалы по дисциплине

Аттестация по дисциплине проходит в форме дифференцированного зачета. Зачет ставится при успешном выполнении проекта по дисциплине.

Форма контроля	Виды оценочных материалов
Зачет	Проект. «Создание комплексно – целевой программы управления качеством образования с учетом требований ФГОС» (Приложение 1. Требования к написанию проекта)

Для перехода к обучению по следующей дисциплине программы загрузите проект с помощью формы. Для этого перейдите на сайт: <http://infourok.ru> и авторизуйтесь. Перейдите в раздел «Мой сайт», далее «Мои курсы» выберите нужный Вам курс, модуль и дисциплину программы. Нажмите кнопку «Загрузить работу» и выберите файл с разработкой на своем компьютере.

Система критериев оценивания:

На основе экспертизы правильности и полноты выбора всех перечисленных элементов, представленных по отношению к собственной управленческой деятельности, проект оценивается положительно.

Внимание! Разрабатываемые материалы не рецензируются.

Система критериев оценивания:

Полнота и системность отражения причинно-следственных связей процесса формирования качества (диаграммы Исикавы) и учета в ней требований ФГОС.

Оценивание: зачет, незачет.

2.4. Международные документы. Стандарты

1. ISO 9000:2005 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008) Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ISO 9000:2001 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) Система менеджмента качества.

Требования – М: Изд-во стандартов, 2001.

3. ISO 9004:2001 (ГОСТ Р ИСО 9004-2001) Система менеджмента качества. Требования – М: Изд-во стандартов, 2001.

4. ISO19011:2012 . Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества.

2.5. Федеральные законы (с последующими изменения и дополнениями)

1. Конституция Российской Федерации, 1993.
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/

2. Федеральный закон РФ №273 «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/

3. Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001.
http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_34683/

4. Приказ Минтруда России от 18.10.2013 №544 «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего) (воспитатель, учитель)»».

<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=155553>

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

2.6. Литература

1. Гавриленко, Л.С. Управление качеством в образовательном учреждении: учеб. пособие / Л.С. Гавриленко, Л.Н. Храмова – Красноярск: Сибирский федеральный ун-т, 2013. – 99 с.

2. Методические рекомендации по управлению качеством образования в образовательной организации / авт.-сост. О.А. Притужалова, О.В. Созонтова, Е.А. Хадакова. – Липецк: ГАУДПО ЛО «ИРО», 2019. – 132 с.

3. Солонин, С.И. Менеджмент качества образовательной услуги (руководство для преподавателей вузов): учебное пособие для системы повышения квалификации преподавателей высших учебных заведений / С.И. Солонин. Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2010. - 190 с.

4. Управление качеством в образовании: учебно-методическое пособие / Урал. гос. пед. ун-т; Ин-т социального образования; сост. С. В. Королева. – Екатеринбург: 2018. – 45с.

2.7. Интернет-ресурсы

1. Менеджер образования. Портал информационной поддержки руководителей образовательных учреждений. – URL: <http://www.menobr.ru>

2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор). – URL: <http://www.obrnadzor.gov.ru>

3. Федеральный портал «Российское образование». – URL: <http://www.edu.ru>