

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 16.07.2025 14:38:50  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4f6c3ad1bf35f08

УП: 44.04.01 ПО  
Менедж в обр  
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**



Рабочая программа дисциплины

**Система менеджмента качества образовательной  
организации**

Закреплена за кафедрой:	<b>Педагогики и психологии начального образования</b>
Направление подготовки:	<b>44.04.01 Педагогическое образование</b>
Направленность (профиль):	<b>Менеджмент в образовании</b>
Квалификация:	<b>Магистр</b>
Форма обучения:	<b>очная</b>
Семестр:	<b>4</b>

Программу составил(и):

*канд. психол. наук, доц., Голубева Тамара Алексеевна*

Тверь, 2025

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цели освоения дисциплины (модуля):

подготовка магистранта к деятельности по разработке, анализу и внедрению в образовательных учреждениях РФ систем менеджмента качества на основе требований национальных и международных стандартов ИСО серии 9000, стратегии всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM), развиваемой в международной и отечественной практике.

### Задачи :

сформировать представление о системе менеджмента качества (СМК) и ее роли в улучшении всех видов деятельности и повышении конкурентоспособности образовательного учреждения;

ознакомить с процессным подходом, требованиями к разработке и внедрению СМК в образовательных учреждениях и основными способами описания процессов;

ознакомить с практическим опытом применения систем менеджмента качества в образовательных учреждениях РФ.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.В

### Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для освоения дисциплины магистранты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин : «Современные проблемы науки и образования», «Основы менеджмента в образовании»

Комплексное взаимодействие специалистов в системе образования

Современные проблемы науки и образования

Методология педагогического исследования

Основы менеджмента в образовании

**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**

Оценка качества образования

Теория и практика экспертизы в образовании

Преддипломная практика

Междисциплинарный экзамен по разделу "Экспертиза и оценка качества образования"

Научно-исследовательская работа

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>Общая трудоемкость</b>	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
<b>в том числе:</b>	
самостоятельная работа	96

## 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПК-4.1: Применяет современные подходы, методы и инструменты оценки качества образования

ПК-4.2: Проектирует и реализует систему обеспечения менеджмента качества образовательной организации

ПК-4.3: Проводит эмпирические и мониторинговые исследования, интерпретирует, обобщает и применяет полученные данные для принятия управленческих решений

УК-1.1: УК-1.1.Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними

УК-1.2: УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению

УК-1.3: УК-1.3. Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников.

УК-1.4: УК-1.4. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов

УК-1.5: УК-1.5 Строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения

УК-4.1: УК-4.1. Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии

УК-4.2: УК-4.2. Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров

УК-4.3: УК-4.3 Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке

УК-4.4: УК-4.4 Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке

УК-4.5: УК-4.5. Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке, выбирая наиболее подходящий формат

УК-4.6: УК-4.6. Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке

## 5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	4

## 6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

## 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Система менеджмента качества образовательной организации				
1.1	Понятие «качество образования», критерии и гарантии качества образования	Лек	4	2	
1.2	Методологические основы управления качеством образования	Пр	4	2	
1.3	Стандартизация требований к системам менеджмента качества	Лек	4	2	

1.4	Применение ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования	Пр	4	2	
1.5	Внешний и внутренний аудит системы менеджмента качества	Лек	4	2	
1.6	Проектирование, внедрение и сертификация системы менеджмента качества в образовательном учреждении	Пр	4	2	

### **Образовательные технологии**

Проектная технология  
 Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)  
 Информационные (цифровые) технологии

### **Список образовательных технологий**

1	Проектная технология
2	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
3	Информационные (цифровые) технологии

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации**

Проведите анализ видимых Вами проблем высшего образования в Тверском государственном университете и постройте дерево проблем. Для этого:

1. Путем проведения мозгового штурма составьте список проблем высшего образования (от 30 до 100) записывая их в следующую таблицу:

№	Формулировка проблемы	Оценка по критериям	Сумма баллов
Рейтинг			
		Кр.1	Кр.2
		Кр.3	

2. Проведите оценку проблем по критериям:

Критерий 1: актуальность проблемы. Оценивается в баллах от 1 до 10 (1 – Не актуальна 10 – Актуальность очень высока)

Критерий 2: проблема может быть решена коллективом вуза.

Оценивается в баллах от 1 до 10 (1 – Не решаема 10 – решаема)

Критерий 3: проблема может быть решена за 2-3 года. Оценивается в баллах от 1 до 10 (1 – Решаема за год 10 – Не решаема в указанные сроки)

3. Подсчитайте сумму баллов по критериям и запишите в столбце «Сумма баллов».

4. Проведите ранжирование. Запишите полученный ранг в столбце «Рейтинг».

5. Постройте пары взаимосвязанных проблем:  
 проблемы должны решаться последовательно проблемы должны решаться одновременно

6. Постройте дерево проблем в виде графа (в кружки запишите номер проблемы): нижний ярус должен оказаться списком проблем, первоначально нуждающихся в решении.

7. Используйте нижний ярус полученного графа для построения анализа Парето.

8. Выделите наиболее существенную группу 20 % причин ведущих к возникновению 80 % проблем.

9. Определите проблемы, для которых могут быть применены контрольные карты по количественному и по альтернативному признаку.

10. Подготовьте отчет по наиболее важным проблемам и способам статистического управления, позволяющим контролировать статистическую регулируемость проблемного процесса.

### **8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации**

1. В чем заключается сущность понятия качества?
2. В чем состоит экономический смысл качества?
3. Что вкладывается в понятие качества образования?
4. Возможно ли управлять качеством образования?
5. Какие различия существуют в понятиях «управление качеством» и «менеджмент качества»?
6. Какое место занимает менеджмент качества в инновационной деятельности образовательных учреждений?
7. Какие факторы (внешние и внутренние) оказывают влияние на качество образования образовательного учреждения?
8. В чем различия в формулировке понятия «качество образования» в традиционной и личностно ориентированной педагогической парадигме?
9. Какие требования к качеству образования задаются государством? Работодателем? Учащимся?

### **8.3. Требования к рейтинг-контролю**

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Рекомендуемая литература**

#### **Перечень программного обеспечения**

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
---	--

#### **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1	ЭБС ТвГУ
2	ЭБС «Лань»
3	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
4	ЭБС «ЮРАИТ»
5	ЭБС «ZNANIUM.COM»
6	СПС "КонсультантПлюс"
7	СПС "ГАРАНТ"

## **11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

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).