

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «ВИТЕБСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ П.М.МАШЕРОВА»

Художественно-графический факультет

Кафедра Педагогики

Допущена к защите  
«18» сент 20\_\_ г.  
Заведующий кафедрой  
Ракова Н.А.Ракова

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ  
СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

Специальность 1 – 09 81 01 «Образовательный менеджмент»

Малявская Инна Казимировна,  
магистрант  
**Научный руководитель:**  
Ракова Наталья Андреевна,  
кандидат пед.наук, доцент

Витебск, 2015

## Реферат

Магистерская диссертация – 73с., 4 рис., 6 табл., 51 источник, 3 приложения.

**КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, КОНЦЕПЦИИ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ( Total Quality Management – TQM) МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ.**

Объект исследования: управление качеством образования.

Предмет исследования: реализация системы менеджмента качества в среднем специальном учебном заведении.

Цель: изучить эффективность деятельности системы менеджмента качества в условиях среднего специального заведения.

Задачи: - раскрыть сущность понятия качества образования и изучить основные компоненты качества образования;

- рассмотреть специфику управления качеством образования в средних специальных учебных заведениях;

- изучить опыт работы системы менеджмента качества в условиях среднего специального учебного заведения на примере Полоцкого колледжа.

В ходе исследования была использована система взаимодополняющих, корректирующих и детерминирующих друг друга методов исследования:

- теоретические: изучение и анализ педагогической, психологической и методической литературы по исследуемой проблеме, систематизация, абстрагирование, обобщение и сравнение;

- статистические: статистическая обработка данных, качественный и количественный анализ результатов;

Элементы новизны: доказано, что система менеджмента качества способствует улучшению качества образования, позволяет получить реальную чёткую картину деятельности образовательного учреждения, основанную на фактах, представленную системой измеримых показателей; сформировать эффективную атмосферу сотрудничества и заинтересованности, обеспечивающую ведение честного и открытого диалога в коллективе; создать документированную систему обеспечения процессов, нацеленных на результат; эффективно строить партнёрские отношения во внешней среде (потребители, конкуренты и общество).

Теоретическая и практическая значимость: работа помогает решить проблемы определения понятия «качество образования», а также раскрывает особенности внедрения и функционирования системы менеджмента качества в среднем специальном учебном заведении и её влияние на качество образования; определяет сильные и слабые стороны системы менеджмента качества.

## Содержание

Введение.....	3
1 Теоретические основы управления качеством образования.....	5
1.1 Тезаурус понятия качества образования.....	5
1.2 Основные компоненты качества образования.....	15
2 Управление качеством образования в средне специальном учебном заведении Республики Беларусь: практический аспект.....	23
2.1 Содержательно-процессуальные аспекты управления качеством образования в средне специальных учебных заведениях.....	23
2.2 Опыт работы системы менеджмента качества в условиях среднего специального учебного заведения на примере Полоцкого колледжа «ВГУ имени П.М.Машерова».....	37
Заключение.....	50
Список использованных источников.....	53
Приложения.....	58
Приложение А.....	58
Приложение Б.....	64
Приложение В.....	68

## Введение

Качество образования сегодня представляет интерес не как абстрактная тема, а как ключ к решению назревших в обществе практических проблем. Качественное образование рассматривается с позиций целостности содержания, технологий обучения, методов контроля и оценки результатов на соответствие личностного развития жизненному самоопределению субъекта и требованиям общества в новых социально–экономических условиях. Оно выступает одной из важнейших характеристик, определяющих конкурентоспособность отдельных учебных заведений и национальных систем образования в целом. Формируются новые представления о качестве образования, получив которое человек способен самостоятельно работать, учиться и переучиваться. В этой связи качество образования рассматривается как понятие, отражающее способность образовательной системы обеспечивать достижение поставленных в образовании целей и задач, удовлетворять потребности конкретной личности в получении образования, обеспечивать его соответствие запросам общества и экономики, т.е. определяется его социально–экономической адекватностью (от лат. *adaequatus*– приравненный).

Исключительная актуальность обеспечения качества образования, по мнению экспертов из многих стран, определяется объективными причинами, сходными в наше время во всех странах.

Во–первых, ускоряется научно–технологический прогресс и усиливается зависимость темпов развития общества от уровня и масштабов образования. В таких условиях высшее образование становится массовым, требующим создания условий, направленных на развитие созидательных способностей поступающих в вузы, доступности профессионального образования широким слоям населения.

Во–вторых, происходит поэтапный переход общества от индустриальной фазы в развитии экономики к экономике знаний и к фазе становления информационной цивилизации. Этот сложный и противоречивый процесс связан в первую очередь с ростом экономической и социальной роли вузов и их выпускников. Университеты встраиваются в экономику, а научно–технологический прогресс и экономическое развитие во все большей мере определяются насыщенностью экономики специалистами.

В–третьих, вместе со становлением мировой информационной цивилизации разворачивается процесс глобализации, составной частью которого выступает быстрое накопление научных данных и их устаревание; происходит интернационализация образования, предполагающая сближение качественного уровня работы образовательных

систем различных стран, соответствие подготовленности молодежи некоторым всеобщим критериям и нормативам (Болонский процесс), необходимым, в частности, для международной мобильности выпускников и студентов, их трудоустройства и признания документов об образовании.

В-четвертых, в ситуации ограниченных финансовых ресурсов и быстро устаревающей материально-технической учебной базы остро ставится вопрос выживания стран в числе технологически, экономически и культурно развитых государств мира. Образование и наука обязаны быть катализаторами развития производительных сил, возмещая высоким качеством человеческого капитала недостаток капитала финансового.

В силу этих и многих других причин вопросы качества образования выходят на одно из важнейших мест в системе экономического и социально-политического развития нашей страны, наблюдается переход к новому качественному уровню. Актуальность проблемы качества образования определила выбор темы нашего исследования «Специфика управления качеством образования в условиях среднего специального заведения».

**Объект исследования:** управление качеством образования.

**Предмет исследования:** реализация системы менеджмента качества в среднем специальном учебном заведении.

**Цель:** изучить эффективность деятельности системы менеджмента качества в условиях среднего специального заведения.

**Задачи:** - раскрыть сущность понятия качества образования и изучить основные компоненты качества образования;

- рассмотреть специфику управления качеством образования в средних специальных учебных заведениях;

- изучить опыт работы системы менеджмента качества в условиях среднего специального учебного заведения на примере Полоцкого колледжа;

В ходе исследования была использована система взаимодополняющих, корректирующих и детерминирующих друг друга методов исследования:

- теоретические: изучение и анализ педагогической, психологической и методической литературы по исследуемой проблеме, систематизация, абстрагирование, обобщение и сравнение;

- статистические: статистическая обработка данных, качественный и количественный анализ результатов;

## Список использованных источников

1. Абломейко, С.В. Внедрение систем управления качеством высшего образования в Белорусском Государственном университете / С.В Абломейко. Высшая школа. - 2009.-№3.-С.10-14
2. Адамс Арвил В. Доклад Всемирного Банка о политике в области профессионального образования. Перспективы / Арвил В Адамс, Джон Миддлтон, Адриан Зайдерман. // Вопросы образования. Ежеквартальный журнал ЮНЕСКО. №2. 1993(82)
3. Азарьева В.В. Самооценка научно-исследовательской деятельности в вузе на базе принципов менеджмента качества // Известия СПбГЭТУ "ЛЭТИ", серия "Экономика и менеджмент организации", Издательство СПбГЭТУ "ЛЭТИ", 2005. С. 62-67.
4. Азарьева В.В. Разработка брэнда высшего учебного заведения как элемент построения системы менеджмента качества /В.В.Азарьева //Университетское управление. 2004. N 2(30).
5. Азарьева В.В., Соболев В.С., Степанов С.А. Метод управления качеством деятельности высшего учебного заведения // Качество, инновации, образование и CALS-технологии. Материалы международного симпозиума под редакцией д.т.н., профессора В.Н. Азарова. - М.: Фонд "Качество", 2005. С. 154-156.
6. Акулич, И.Л. Черченко, Н.В. Пути повышения конкуренто-способности вуза в общеевропейском образовательном пространстве / И.Л. Акулич, Н.В. Черченко // Народная асвета. – 2010. – № 3. – С. 8–2.
7. Анисимов П.Ф. Управление качеством среднего профессионального образования / Монография. / П.Ф.Анисимов, В.Е. Сосонко - Казань: Ин-т среднего проф. образования РАО, 2001. - 256 с.
8. Багутдинова Н. Управление качеством образования / Н. Багутдинова Н., Новиков. // Стандарты и качество. - 2002. - № 9.
9. Барановский, Д.Н. «Грааль» образования / Д.Н.Барановский // Народная асвета. – 2010. – № 1. – С. 4–6.
10. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник/ Л.Е. Басовский. -М.: ИНФРА-М, 2002.-212 с.
11. Бордовский Г.Л., Управление качеством образовательного процесса. / Г.Л Бордовский, А.А Нестеров, С.Ю. Трапицын СПб.: Изд-во РГПУ им.А.И. Герцена, 2001. С 359

12. Буйко, Т.Н. Зарубежный опыт управления качеством высшего образования /Т.Н. Буйко// Управление качеством образования: теория и практика.-Минск : Зорны верасень, 2008.- С.514-528.
13. Ватолкина, Н.Ш. Управление инновационными образовательными технологиями в системе менеджмента вуза /Н.Ш. Ватолкина // Университетское управление. – 2009. – №2. – С.23–28.
14. Вербер В.Р., Менеджмент и организационное развитие высшей школы : учеб/ [ авт. Коллектив В.Р.Вербер, Е.В. Иванов, М.Н. Певзнер и др.; под общ.ред. М.н.Певзнера]. – Днепропетровск: Изд-во ДНУ, 2012.- 528 с.
15. Гинецинский В.И. Основы теоретической педагогики. /В.И. Гинецинский. - СПб.: Изд-во С-Петербургского университета. 1992. 154с.
16. Глобенко, М.В. Зарубежный опыт в сфере управления качеством образования в высшей школе / М.В. Глобенко// Вышэйшая школа. – 2009.- №2.-С.41-43
17. Гусаковский, М.А. Философские подходы к определению категории «качество образования» / М.А. Гусаковский // Управление качеством образования: теория и практика.- Минск : Зорны верасень, 2008.- С.82 -91
18. Гусинский Э.Н. Введение в философию образования: / Э.Н. Гусинский, Ю.И.Турчанинова Учеб. пособие. - М.: Логос, 2000. - 223 с.
19. Доклад международной комиссии по образованию для XXI века «Образование: сокрытое сокровище». - М.: Изд-во ЮНЕСКО, 1997. - 295 с., с 36
20. Ельников Г.В. Научные основы управления / Г.В. Ельников. - Харьков: Научные знания, 1991. - 120 с
21. Жук А.И. Проблемы качества образования в современных условиях / А.И. Жук. // Материалы 6 Междунар. науч.-практ. Конф. «Управление качеством образования в интересах устойчивого развития общества». ( 15-17 мая 2002г, Минск). Мн.: Академия последипломного образования, 2002. С. 3-20.
22. Жук, О.Л. Система управления качеством образования и психолого-педагогической подготовкой студентов /О.Л.Жук// Адукацыя і выхаванне.- 2002.-№8 – С.61-67.
23. Зайцев В.В Мониторинг как способ управления качеством образования / В.В. Зайцев // Народное образование, №9.2002. С.83-92.
24. Иродов М.И. Создание системы управления качеством подготовки специалистов в ВУЗе /М.И.Иродов, С.В.Разумов // Университетское управление. 2003. N 2(25)

25. Качалов В.И Проблемы управления качеством в вузах. Заметки менеджера по качеству./ В. Качалов// Стандарты и качество. 2002. №4. С.52-56.
26. Колесников А.А., Козин И.Ф., Кожевников С.А., Соболев В.С., Степанов С.А., Щербаков А.Ю. Всеобщий менеджмент качества. Учебное пособие/ Под общей ред. С.А. Степанова. - СПб.: Изд-во СПбГЭТУ "ЛЭТИ", 2001. - 200 с.
27. Кортон С. В. Проблема оценки качества профессионального образования специалиста / С.В.Кортон, С. Д. Некрасов // Университетское управление: практика и анализ. - 2003. - N 1(24).
28. Макарова Т.Н. Учебный процесс: планирование, организация и контроль / Т.Н. Макарова. - М.: Глобус, 2001. - 160 с
29. Моисеев А.М. Качество управления школой: каким оно должно быть./ А.М.Моисеев// - М/ Сентябрь, 2001.
30. Назарова О.Л. Теоретические основания управления качеством образовательного процесса в колледже /О.Л. Назарова // Вестник ОГУ. - 2003. - № 6.
31. Некрасов С.Д. Проблема оценки качества профессионального образования специалиста /С.Д. Некрасов // Университетское управление. 2003. N 1(24).
32. Никитина, Н. Ш. Методика проектирования системы менеджмента качества образования в вузе на основе логико-структурного подхода / Н. Ш. Никитина // Университетское управление: практика и анализ. – 2003. – № 2(25). – С. 70–78.
33. Окрепилов В.В. Всеобщее управление качеством. Учебник./ В.В. Окрепилов// - СПб.: Изд-во СПб УЭФ, 1996. - 454 с
34. Панасюк В.П. Педагогическая система внутришкольного управления качеством образовательного процесса: Дис... д-ра пед. наук. / В.П.Панасюк. - СПб: СПбПУ, 1998.
35. Поташник М.М. Управление качеством образования. / М.М. Поташник - М.: Педагогическое общество России, 2001.
36. Селезнева Н.А. Качество образования как объект системного исследования. Лекция-доклад./ Н.А. Селезнёва // М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2002.95 с
37. Сергеева В.П. Управление образовательными системами / В.П. Сергеева. - М.: ЦГЛ "Народное образование", 2002. - 172 с.

38. Симхович, В.А. Система менеджмента качества образовательных услуг \ В.А. Симхович, Е.в. Петриченко, Л.А. лобан // Веснік Бел.дзярж. экан. Ун-та. – 2007.- №3.-С.11-16
39. Соболев В. С. Концепция, модель и критерии эффективности внутривузовской системы управления качеством высшего профессионального образования / В. С. Соболев, С. А. Степанов // Университетское управление: практика и анализ. - 2004. - N 2(31).
40. Соловьёв В.П. Стимул и инструмент повышения качества деятельности вузов / В.П. Соловьёв// Стандарты и качество. 2002. №4. С. 53-56
41. Солонин С. И. Развитие системы управления качеством образования в УГТУ /С.И.Солонин // Университетское управление: практика и анализ. 2000. N 3.
42. Сравнительная педагогика в условиях международного сотрудничества и европейской интеграции : сборник материалов V междунаро. науч.-практ. Конф., Брест, 19-20 мая 2011г. / Брест. Гос. Ун-т имени А.с. Пушкина; редкол.: М.Э. Чесновицкий.- Брест : БрГУ, 2011. – Ч.1.-292 с.
43. Степанов С.А., Соболев В.С., Азарьева В.В. Методика оценки внутривузовской системы менеджмента качества// Материалы третьей Всероссийской научно-практической конференции "Управление качеством", 10-11 Марта 2004 г., "МАТИ" - РГТУ им. К.Э. Циолковского. М.: ИЦ "МАТИ" - РГТУ им. К.Э. Циолковского, 2004. С. 109-111.
44. Степанов С.А. Модель и методика самооценки деятельности образовательных учреждений в области менеджмента качества // Проблемы высшего технического образования: Межвуз. Сб. Науч. Тр. / Под общ. Ред. А.С. Вострикова. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2004. - Вып. 5(30): "Качество образования: международный опыт и российские традиции". С. 22-24.
45. Стратегия изменений и развития в сфере высшего образования / Доклад ЮНЕСКО, 1993, октябрь
46. Субетто А.И. Качество непрерывного образования в Российской Федерации: состояние, тенденции, проблемы и перспективы (опыт мониторинга)/ А.И. Субетто// - СПб. - М., 2000.
47. Субетто А.И. Технология сбора и обработки информации о процессе мониторинга качества образования./ А.И. Субетто// - СПб. - М., 2000.

48. Управление качеством образования: теория и практика / под ред. А.И. Жука, Н.Н. Кошель. – Минск: Зорны верасень, 2008 – С. 15–31
49. Факторовия, А.А. Субъективно-педагогический менеджмент качества образования в вузе / А.А. Факторович // Педагогика. – 2008. - №10. – С.54-61
50. Швецов, М.Н. Методология аналитического обеспечения управления качеством образования в вузе [Текст] / М.Н.Швецов // Монография. – Йошкар-Ола: ООО "Стринг", 2009. – 160 с.
51. Якунин В.А. Обучение как процесс управления. Психологические аспекты. /В.А.Якунин. - Л., 1988. 154с.