

М.Е. Фролова

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Шуйский государственный педагогический университет»

**М.Е. Фролова**

**УПРАВЛЕНИЕ**  
**КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ**  
Учебное пособие

Шуя 2011

УДК 378.1

Печатается по решению редакционно-издательского совета  
ГОУ ВПО «ШГПУ»

ББК 74.58

Ф 91

Рецензенты:

**В.М. Басова** - доктор педагогических наук, профессор, заслуженный работник высшей школы РФ, зав. кафедрой социальной педагогики ГОУ ВПО «Костромской государственной университет им. Н.А. Некрасова»

**М.А. Викулина**, д.п.н., профессор, член-корреспондент РАН, заслуженный деятель науки и образования, профессор кафедры педагогики и психологии ГОУ ВПО «Нижегородский государственный лингвистический университет им. Н.А. Добролюбова»

Фролова М.Е.

Ф 91	Управление качеством образования: Учебное пособие для студентов педагогических направлений магистратуры, слушателей и преподавателей курсов повышения квалификации педагогических работников. – Шуя: Издательство ГОУ ВПО «ШГПУ», 2011. – с.
------	--

В учебном пособии представлены учебная программа, примерный тематический план, основное содержание курса «Управление качеством образования» и задания для практических занятий. В пособии раскрываются теоретические вопросы внедрения системы менеджмента качества (СМК) в образовательном учреждении, основанной на требованиях международных стандартов ISO 9001. Рассматриваются основные понятия, принципы, требования и инструменты менеджмента качества.

Предназначено для магистрантов педагогических направлений подготовки. Может быть востребовано работниками образовательных учреждений, разрабатывающими СМК.

## Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСА .....	6
ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН .....	6
ПРОГРАММА КУРСА .....	7
ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА.....	8
ТЕМА 1. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ВУЗЕ.....	8
ТЕМА 2. ТРЕБОВАНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001 .....	21
ТЕМА 3. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВУЗОМ НА ОСНОВЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	22
ТЕМА 4. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА .....	40
ТЕМА 5. ДОКУМЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА .....	45
ТЕМА 6. ВНУТРЕННИЙ АУДИТ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.....	52
ТЕМА 7. СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА .....	64
ТЕМА 8. МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА .....	65
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ.....	76
ЗАДАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ К СЕМИНАРСКИМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	84
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	86