

Комитет по образованию города Барнаула

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное
учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 53
с углубленным изучением отдельных предметов»**

**СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ И
ОПРЕДЕЛЕНИЙ В ОБЛАСТИ
КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

Составитель:

методический центр МБОУ СОШ №53

Барнаул, 2024

Введение

Настоящий краткий терминологический словарь содержит термины и их определения в области управления качеством основного общего образования с ссылками на соответствующие информационные ресурсы Интернет.

При составлении словаря сделана попытка адаптации современной терминологии менеджмента качества применительно к проблемам качества в образовании с учетом терминологии, используемой в национальной системе управления качеством образования.

Используемая литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М.: Изд_во стандартов, 2001. — 26 с.
<https://docs.cntd.ru/document/1200015260>
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Изд_во стандартов, 2001. — 21 с.
<https://files.stroyinf.ru/Data2/1/4294847/4294847512.pdf>
3. Международный стандарт ISO 8402. Управление качеством и обеспечение качества — Словарь/ Пер. с англ. — 2_е издание, 1994–04–01. — 50 с.
4. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ (последняя редакция) 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ
https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/
4. Словарь. Официальный сайт обрнадзора РФ
<https://obrnadzor.gov.ru/gia/gia-9/poleznaya-informacziya/slovar-gia/>
5. Словарь образовательных терминов
<https://www.krippa.ru/files/slovo.pdf>
6. Иванова С.В., Иванов О.Б. Образовательное пространство как модус образовательной политики: монография / М.: «Русское слово –учебник», 2020. 160с.
<https://po-journal.ru/wp-content/uploads/2022/12/ped-obrazovanie-t-3-10-2022.pdf>

Адаптированная образовательная программа - образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

Аккредитационный мониторинг – это управленческий механизм для отслеживания проблем, возникающих в каждой организации, муниципалитете, регионе, и, в целом, в системе образования, а также выявления оснований для корректировки и совершенствования образовательных программ, программ развития образовательных организаций, имеющих действующее свидетельство о государственной аккредитации. Для образовательных организаций по результатам мониторинга будут готовиться адресные рекомендации, а также формироваться индикаторы риска, по совокупности которых будут приниматься управленческие решения.

Примечание.

Для прохождения аккредитационного мониторинга установлены минимальные пороговые значения баллов, утвержденные приказом Рособнадзора, Минпросвещения России, Минобрнауки от 24.04.2023 № 660/306/448, который также содержит подробную методику применения аккредитационных показателей как для школ, так и для образовательных организаций среднего профессионального образования (https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_448483/).

С целью самооценки возможности успешного прохождения аккредитационного мониторинга (т.е. достижения минимального порогового значения по образовательной программе каждого уровня) используется калькулятор для школ.

Аккредитационный орган (см. также *Орган по аккредитации*):

1. государственная или негосударственная (общественная) организация (ассоциация), действующая на национальном или региональном уровне, разрабатывающая стандарты и критерии оценки качества образования, проводящая внешнюю экспертизу и визиты экспертов в ОО для оценки соответствия ОО или предоставляемых им образовательных программ определенным критериям. Аккредитационный орган уполномочен присваивать Оо или отдельным образовательным программам формальный статус и предоставлять

право на образовательную деятельность при условии получения положительных результатов.

Существуют разные типы аккредитационных органов: службы, агентства, комиссии, советы, коллегии и т.д. Эти органы осуществляют общую, специализированную, профессиональную, региональную, национальную аккредитацию, аккредитацию дистанционного образования и др.

2. федеральный орган управления высшим профессиональным образованием, проводящий аккредитацию ОО на основании заключения об аттестации, результатов экспертизы показателей ОО и утверждаемых им критериев аккредитации для ОО.

Аккредитационный статус — формальное признание ОО или предоставляемой им образовательной программы соответствующей определенным стандартам качества образования, установленным аккредитационным органом на региональном, национальном или специализированном уровне.

Аккредитация (см. также *Аккредитационное обследование и Государственная аккредитация ОО*)

1. процедура оценивания и определения достижения определенного статуса, норм, стандартов качества образования, предполагающая признание и гарантию на определенный срок стабильности полученных результатов и их совершенствования.
2. главный инструмент поддержки процессов, служит залогом качества как вводимых, так и существующих программ.

Аккредитация образовательной программы (ОП) — официальное признание образовательной программы вне зависимости от наличия аккредитации образовательной организации в целом (касается авторских программ)

Аккредитация ОО (см. также *Аккредитационное обследование и Государственная аккредитация ОО*):

1. процедура осуществления организационно-аналитических мероприятий по подготовке и принятию управленческого решения об отнесении образовательной организации к определенному типу и виду; признание, установление, подтверждение, изменение государственного статуса (типа, вида) образовательного учреждения;
2. установление для ОО или образовательной программы их статуса и соответствия установленным нормам и стандартам образования.

Анализ — деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленной цели.

Анализ результатов обучения — исследование результатов обучения, выраженных в оценках и рейтинге обучающихся, с целью определения качества образовательных результатов и определения проблемных областей для корректирующих действий и улучшения качества образования.

Анализ системы качества со стороны администрации ОО — деятельность руководства ОО, предпринимаемая для установления результативности и эффективности системы качества организации и ее соответствия политике и ее целям в области качества образования.

Анкетирование — опрос родителей/законных представителей, учеников и других заинтересованных сторон по установленной форме относительно различных аспектов качества образования, предоставляемого данным ОО. Опрос проводится на основе разработанных и утвержденных анкет, отражающих отношение потребителей к различным аспектам предоставляемого образования (содержание, учителя, технологии обучения, результаты мониторинговых исследований и др.).

Аттестация кадров (см. также *Аттестация педагогических работников*) — оценка профессиональных компетенций и результатов профессиональной деятельности лиц, занимающих определенные должности в ОО.

Аттестация ОО — основная форма государственно-общественного контроля образовательной деятельности ОО. Аттестация устанавливает соответствие содержания, уровня и качества подготовки выпускников (независимо ведомственной подчиненности и форм собственности) требованиям федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС). ОО может пройти аттестацию только при условии положительных результатов итоговой аттестации не менее половины его выпускников в течение трех последовательных лет, предшествующих аттестации. Первая аттестация вновь созданного учреждения может проводиться после первого выпуска обучающихся, но не ранее чем через три года после получения лицензии на право ведения образовательной деятельности. Проведение аттестации обычно сопровождается разными формами самоанализа результатов жизнедеятельности организации. Очередная аттестация проводится по заявлению образовательной организации раз в пять лет. Аттестация является составной частью аккредитации.

Аттестация педагогических работников — оценивание уровня квалификации, педагогического профессионализма и продуктивности деятельности работников ОО. Показателями аттестации являются

показателями, установленными на федеральном и/или региональном уровне и закрепленные законодательно.

Аудит:

1. систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств о результатах деятельности ОО и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев, устанавливаемых программой и планом аудита;
2. процесс экспертизы ОО, его подразделения, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (объекты исследования: подразделения ОО (при их наличии), процессы, образовательные программы, учебные планы, кадровые ресурсы, инфраструктура и т. д.).

Примечания

1. Внутренние аудиты (проверки) проводятся обычно ОО или от ее имени для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии образовательным стандартам.
2. Внешние аудиты (проверки) включают аудиты проводятся заинтересованными в деятельности ОО организациями, внешними независимыми организациями. Эти организации осуществляют аттестацию или аккредитацию на соответствие требованиям законодательства в сфере образования (учредитель, муниципалитет, региональный орган в сфере контроля за качеством образования)

Аудитор — лицо, обладающее компетентностью и соответствующими полномочиями для проведения аудита.

Безопасность жизнедеятельности — деятельность организации, направленная: на обеспечение участников образовательного процесса комфортных условий жизнедеятельности; на создание условий деятельности (труда, учебы), исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью в процессе нахождения в организации.

Валидация — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Примечания

1. Термин «подтверждено» используется для обозначения соответствующего статуса.

2. Условия применения могут быть реальными или смоделированными.

Верификация (проверка) — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Примечания

1. Термин «верифицировано» используется для обозначения соответствующего статуса.
2. Деятельность по подтверждению может включать:
 - анализ документов до их выпуска.

Видение — краткая формулировка желаемого состояния ОО по всем его основным параметрам на обозримую перспективу, обычно на 3 или 5, 10 и 20 лет. Часто при формулировке видения определяются наиболее важные для ОО области развития, о которых необходимо заботиться для достижения долговременного успеха. Видение должно вдохновлять участников образовательного процесса и мотивировать их на достижение заявленных перспектив.

Воспитание - деятельность, направленная на развитие личности, формирование у обучающихся трудолюбия, ответственного отношения к труду и его результатам, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, традиционных российских духовно-нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде;

(в ред. Федеральных законов от 31.07.2020 [N 304-ФЗ](#), от 04.08.2023 [N 479-ФЗ](#), от 25.12.2023 [N 685-ФЗ](#))

Гарантии качества в образовании — все виды скоординированной деятельности, направленные на выполнение требований к качеству.
Примечание. Включает: разработку политики и целей в области качества образования, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение и оценку качества образования.

Государственная аккредитация ОО — аккредитационное обследование ОО государственным органом по аккредитации, целью и содержанием которого является установление и подтверждение на очередной срок государственного

статуса ОО по типу с определением перечня образовательных программ по которым ОО имеет право выдавать документы об образовании государственного образца. Государственная аккредитация проводится Федеральной службой по надзору в сфере образования (региональный орган) на основании аттестационного заключения, анализа деятельности ОО по показателям государственной аккредитации и их соответствия критериальным значениям.

Данные по качеству — документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности ОО, но не имеющие статуса записей по качеству.

Деятельность ОУ — совокупность работ в определенной сфере ОО.

Дистанционное обучение или обучение на расстоянии — совокупность современных педагогических, компьютерных и телекоммуникационных технологий, методов и средств (например, Internet), обеспечивающая возможность обучения с реальным присутствием в удаленном режиме.

Документированная процедура (ДП) — документ, устанавливающий единый для всего ОО порядок описания процессов, полномочия и ответственность должностных лиц, информационные потоки, включая регистрацию данных и записей по качеству. Документированная процедура может быть в виде стандарта организации или инструкции.

Должностная инструкция (ДИ) — документ, описывающий требуемую квалификацию, права, обязанности, задачи и ответственность сотрудника, занимающего какую-либо должность.

Дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования

Заинтересованные стороны — лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе ОО. Примеры: обучаемые, их родители, учредитель, сотрудники ОО, партнеры, органы власти и надзора, общество.

Записи по качеству — документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Примечания. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

Идентификация документов — процесс и свидетельство того, что документы стандарта качества могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем обозначения документов, которое отражается в документированной процедуре управления документацией и/или руководстве по качеству ОО.

Индивидуальный учебный план - учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося

Инклюзивное образование - обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей

Инновации — практическое воплощение идей в новом содержании, образовательной программе, процессах, системах и социальном взаимодействии

Инструкция — документированная процедура, предназначенная для применения на конкретном рабочем месте.

Информационная карта процесса — документ, содержащий информацию об основных атрибутах процесса, а именно о входах и выходах процесса, включая:

- цели процесса;
- измерение и анализ процесса;
- мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса;
- взаимодействия процесса (поставщики/ потребители);
- ресурсы процесса;
- документы управления процессом.

Инфраструктура — совокупность зданий, сооружений, оборудования и служб обеспечения ОО, необходимых для его функционирования.

Государственная итоговая аттестация — процесс итоговой проверки и оценки достигнутых выпускником образовательных результатов, полученных им в результате обучения в ОО на уровнях основного общего и среднего общего образования.

Качество — степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям.

Примечание

1. Термин «качество» может применяться с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное.
2. Термин «присущий» в отличие от термина «присвоенный» означает имеющийся в чем-то. Прежде всего, это относится к постоянным характеристикам.

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы

Конфликт интересов педагогического работника - [ситуация](#), при которой у педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества и которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение педагогическим работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами обучающегося, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся

Квалификация - уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности.

Компетентность — выраженная способность применять свои знания и умение. Компетентность выражается в готовности к осуществлению какой-либо деятельности в конкретных профессиональных (проблемных) ситуациях. Она проявляется в личностно-ориентированной деятельности и характеризует способность человека (специалиста) реализовывать свой человеческий потенциал для профессиональной деятельности. Под компетентностью понимается интегрированная характеристика качеств личности, результат подготовки выпускника вуза для выполнения деятельности в определенных областях (компетенциях).

Конкурентоспособность ОО — способность ОО обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям личности и запросам организаций-работодателей, в сравнении с другими аналогичными образовательными учреждениями.

Контроль:

1. деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки одной или нескольких характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик;
2. процедура оценивания соответствия путем наблюдения и выводов, сопровождаемых, при необходимости, измерениями, испытаниями или калибровкой;
3. составная часть управления объектами и процессами, заключающаяся в наблюдении за объектом с целью проверки соответствия наблюдаемого состояния объекта желаемому и необходимому состоянию, предусмотренному законами, инструкциями, положениями, другими нормативными актами, а также программами, планами, договорами, проектами, соглашениями.

Контроль качества (знаний, умений и навыков) — методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для оценки выполнения требований к качеству.

Корректирующее действие — действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

Примечания

1. Корректирующие действия могут повлечь за собой изменения, как в методиках, так и в системах с целью достижения улучшения качества на всех этапах «петли» качества.
2. Существует различие между «коррекцией» и «корректирующим действием»:
 - термин «коррекция» имеет отношение к ремонту, переделке или регулировке и относится к устранению имеющегося несоответствия;
 - термин «корректирующее действие» относится к анализу и устранению причин несоответствия.

Коррекция — действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерии аудита — совокупность политики, процедур или требований, которые используются как основа для сравнения или применяются в виде ссылок.

Критерии результативности (обучения):

1. критерии, описывающие степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных целей и результатов;
2. оценки/контрольные точки/ реперные точки, которые используются для оценки достижения стандартов деятельности ОО.

Лицензирование:

1. процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и выдачи образовательному учреждению разрешения — лицензии — на право ведения образовательной деятельности по направлениям (специальностям) и уровням о и по программам соответствующего образования;
2. Решение о выдаче лицензии принимается соответствующим органом управления образованием, осуществляющим лицензирование, и оформляется его распорядительным документом на основании заключения экспертной комиссии. Лицензия может быть изъята у учреждения органом, выдавшим лицензию, в случае нарушения требований и контрольных нормативов, содержащихся в лицензии.

Лицензия- выдаваемое государственными органами разрешение на осуществление тех видов деятельности, которые в соответствии с действующим законодательством подлежат лицензированию (например, образовательной, частной, издательской, и др.).

Лучшая практика — основной метод или инновационный процесс, состоящий из утвержденного перечня надежных и обоснованных методов, ведущий к улучшению работы ОО или отдельной образовательной программы и признаваемый лучшим другими экспертными организациями. Лучшая практика не является абсолютным, окончательным решением или примером, применение которого обеспечивает улучшение работы ОО или программы; скорее лучшая практика означает поиск лучшего подхода в данной ситуации, т.к. ОО или отдельные образовательные программы сильно отличаются по своей структуре и сфере деятельности.

Маркетинг образовательных услуг:

1. вид деятельности ОО, направленный на изучение и удовлетворение нужд и потребностей потребителей, призванный ориентировать образовательные программы ОО на подготовку выпускников в соответствии с ожиданиями социума

Менеджмент — скоординированная деятельность по руководству и управлению ОО.

Менеджмент процесса — в типовой модели системы качества ОО включает: планирование качества процесса, обеспечение качества процесса, управление качеством процесса, улучшение качества процесса.

Миссия ОО — документально оформленное заявление ОО (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- позиционирование и предназначение ОО окружающем мире (кто мы?);
- стержневые цели существования ОО (для чего мы существуем?);
- основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);
- ключевые обязательства и пути обеспечения качества образования (что мы гарантируем и за счет чего?).

Мониторинг — постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью его управления.

Наделение полномочиями (делегирующее полномочий) — наделение сотрудников необходимыми деловыми навыками, знаниями, информацией и полномочиями таким образом, чтобы они могли предпринимать необходимые действия для эффективного и результативного исполнения своих обязанностей.

Направленность (профиль) образования - ориентация образовательной программы на конкретные области знания и (или) виды деятельности, определяющая ее предметно-тематическое содержание, преобладающие виды учебной деятельности обучающегося и требования к результатам освоения образовательной программы;

Несоответствие. Стандартное определение (ИСО 9000) — невыполнение требований.

Примечания

Несоответствие для процессов (ИСО 9001) — процесс не выполняет установленные для него требования (включая требования к продукции процесса). Такое невыполнение требований процесса может быть в следующих случаях:

- значения характеристик процесса находятся вне установленных границ (требований);
- значения характеристик процесса демонстрируют нахождение его в неуправляемых условиях (статистически неуправляемое состояние;
- значения характеристик процесса в течение планируемого периода не достигают целевых значений). В любом из перечисленных случаев может приниматься решение о запуске корректирующих действий.

Неуспевающий обучающийся — обучающийся, уровень знаний и умений которого в определенные сроки не соответствует требованиям образовательных стандартов.

Обеспечение качества — деятельность, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены.

Обеспечение качества процесса — действия по созданию уверенности, что требования к качеству (характеристикам) процесса будут выполнены. Обеспечение качества включает:

- обеспечение процесса ресурсами;
- обучение сотрудников;
- информационное обеспечение процесса;
- обеспечение процесса документацией;
- закупка нового оборудования, обеспечивающего требуемые характеристики процесса;
- верификация и валидация процесса.

Образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

Обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

Образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты) и организационно-педагогических условий, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, оценочных и методических материалов, а также в предусмотренных настоящим Федеральным законом случаях в виде рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы, форм аттестации (п. 9 в ред. Федерального [закона](#) от 31.07.2020 N 304-ФЗ)

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу

Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий

Образовательная деятельность - деятельность по реализации образовательных программ

Образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана

Организация, осуществляющая обучение, - юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности

Организации, осуществляющие образовательную деятельность, - образовательные организации, а также организации, осуществляющие обучение. В целях настоящего Федерального закона к организациям, осуществляющим образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность, если иное не установлено настоящим Федеральным законом;

Образовательная среда — совокупность информационных, технических, методологических средств и элементов инфраструктуры, формирующих условия для осуществления ОУ всех видов образовательной деятельности.

Образовательный процесс

1. процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практических умений и навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся;
2. процесс, реализующий одну или несколько образовательных программ.

Образовательный стандарт — документ, содержащий требования и условия реализации образовательного процесса.

Организационно-распорядительная деятельность — деятельность по управлению организацией, характеризуемая отношениями «начальник-подчиненный». Реализуется однократными и в долгосрочной перспективе не планируемыми акциями в форме приказов и/или распоряжений. Как правило, носит реактивный характер, т. е. как апостериорная реакция на изменения внешней или внутренней среды в организации.

Оценка качества — подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены).

Оценка качества образования — все виды деятельности, направленные на подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены). К данному виду деятельности относится деятельность самого ОО, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке и оценке ОО, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

Примечание. Оценка качества образования может распространяться на оценку:

- образовательных программ;
- персонала ОО;
- процессов ОО;
- системы качества ОО;
- успеваемости студентов;
- учебно-методических материалов;
- учебных планов и т. д.

педагогический работник - физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности;

Планирование качества:

1. часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
2. деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования.

Планирование качества процесса — деятельность, направленная на процесс, которая устанавливает:

- характеристики результата процесса (его продукции) — определяются на основании требований потребителя процесса;
- характеристики процесса, влияющие на характеристики его результата — определяются менеджером процесса;
- цели в области качества процесса (целевые значения характеристик процессов);
- мероприятия для достижения целей процесса;

- взаимодействие с другими процессами;
- получение требований к характеристикам результата процесса от потребителей процесса вход процесса;
- получение исходных данных для работы от поставщиков процесса вход процесса;
- передача результатов процесса его внутренним или внешним потребителям выход процесса;
- последовательность действий и работ в рамках процесса (определяются управляющими документами процесса — инструкции, процедуры, стандарты и т. д.);
- ресурсы процесса (кто и с помощью чего создает результат процесса);
- ответственность и полномочия участников процесса (содержатся в управляющих документах процесса);
- методы измерения и анализа характеристик процесса;
- признаки несоответствий процесса на основании анализа характеристик процесса;
- действия (корректирующие и предупреждающие), применяемые к процессу при невыполнении требований к характеристикам процесса.

Результаты планирования процесса содержатся в спецификации процесса.

Повышение квалификации — учебная деятельность, направленная на достижение более высокой степени профессиональной квалификации; предусматривает освоение новых общетеоретических и специально-технологических знаний, расширение спектра умений и навыков, углубление понимания связи между наукой и технологией. Одна из форм освоения прогрессивного опыта, целью которого является повышение эффективности труда; осуществляется в рамках системы непрерывного образования путем поэтапного образования в образовательных учреждениях соответствующих ступеней. Повышение квалификации — одна из форм реализации концепции обучения в течение жизни, поддерживаемой Болонским процессом.

Показатели процесса — показатели, характеризующие процесс.

Политика ОО в области качества — общие намерения и направления деятельности в области качества (образования), официально сформулированные высшим руководством образовательного учреждения.

Примечание. Политика в области качества является элементом общей политики и утверждается высшим руководством.

Постоянное улучшение — повторяющаяся деятельность по улучшению способности выполнения требований.

Предупреждающее действие — действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

Примечания

1. У потенциального несоответствия может быть несколько причин.
2. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее действие — для предотвращения повторного возникновения события.

Проверка — подтверждение путем экспертизы и предоставления объективного доказательства того, что установленные требования были выполнены.

Примечания

1. При проектировании и разработке проверка означает процесс проведения экспертизы результатов данной деятельности с целью определения ее соответствия входным требованиям.
2. Термин «проверено» используется для обозначения соответствующего статуса.

Программа аудитов — совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Проект — планируемая в долгосрочной перспективе неповторяющаяся и уникальная деятельность, создающая ценность для ОО в соответствии с его требованиями.

Проектирование и разработка — совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики и технические условия для достижения требуемых образовательных результатов.

Прослеживаемость — возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Процедура — установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Примечания

1. Процедуры могут быть документированными или недокументированными.

2. Если процедура документирована, часто используется термин «письменная процедура» или «документированная процедура». Документ, содержащий процедуру, может называться «документированная процедура».

Процесс — совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности и ресурсов, преобразующая входы в выходы и создающая ценность для потребителя.

Примечание. К ресурсам могут относиться: кадры, материально-техническая база, технология и методология.

Результативность — степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководитель процесса — должностное лицо ОО, назначенное приказом ректора (руководителя) ОО, которое несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах — планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса — и обладает полномочиями:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Руководство организацией — выработка и осуществление системы правил, процессов, процедур и связей для управления организацией и выполнения юридических, финансовых и этических обязательств с ее стороны.

Руководство по качеству ОО — документ, определяющий систему качества ОО.

Примечания

1. Руководства по качеству могут различаться по форме и детальности изложения, исходя из соответствия размеру и сложности организации.
2. Руководство по качеству может охватывать всю деятельность ОО. Наименование и область деятельности определенного руководства отражает сферу его применения.
3. Руководство по качеству обычно содержит или, по крайней мере, ссылается на: политику в области качества; ответственность,

полномочия и взаимоотношение персонала, который осуществляет руководство, исполняет, проверяет или анализирует работу, влияющую на качество; методики системы качества и инструкции; положение по пересмотру и корректировке руководства.

4. Руководство по качеству может различаться по объему и формату, с учетом потребностей ОО. Оно может состоять из нескольких документов.

Самообследование — деятельность по сбору и анализу информации по всем образовательным программам и образовательному в целом, которое проводится им самостоятельно (или с привлечением независимых аудиторов). Самообследование направлено не на фиксацию результатов, а на определение направлений дальнейшей деятельности.

Система качества ОО — система для разработки политики, целей и достижения гарантий качества ОО.

Система менеджмента — система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Содержание образования — совокупность знаний, умений, навыков и компетенций, соответствующих современному состоянию науки, педагогически переработанная в общие основы наук таким образом, чтобы стать достоянием лиц, вовлеченных в образовательный процесс. В РФ содержание образования зафиксировано в документах — Федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных программ по предметам и др.

Соответствие:

1. выполнение установленных требований;
2. выполнение требований потребителей ОО и образовательных стандартов.

средства обучения и воспитания - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности;

Стандарт — документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный признанным органом, в котором устанавливаются правила, руководящие принципы и характеристики различных видов деятельности или их

результатов и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

Примечание. Стандарты должны быть основаны на обобщенных результатах науки, техники и практического опыта и направлены на достижение оптимальной пользы для общества.

Стандарт качества образования — социальная норма, в которой отражены требования к качеству образования со стороны общества и государства.

Стандарт организации (ОО) — нормативный документ по стандартизации, разработанный в соответствии с положениями системы стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации в ОО и утвержденный руководством.

Стратегия — взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер по повышению конкурентоспособности ОО.

Требование — потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Требования к качеству — выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

Примечания

1. Существенно, чтобы требования к качеству полностью отражали установленные и предполагаемые потребности потребителя.
2. Термин «требование» охватывает требования к образованию, а также внутренние требования организации. Они могут быть разработаны, детализированы и актуализированы на различных этапах планирования.
3. Заданные количественные требования к характеристикам включают, например, номинальные значения, относительные значения, предельные отклонения и допуски.
4. Требования к качеству должны быть выражены на начальной стадии в функциональных терминах и документально оформлены.

Удовлетворенность — восприятие участниками образовательного процесса степени выполнения их требований.

Уклад образовательной организации - общественный договор участников образовательных отношений, опирающийся на базовые национальные ценности, содержащий традиции региона и ОО, задающий культуру поведения сообществ, описывающий предметно-пространственную среду, деятельности и социокультурный контекст.

Улучшение качества — деятельность ОО, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования.

Улучшение качества процесса — деятельность, направленная на повышение возможности выполнить требования к качеству. Для процесса эта деятельность направлена на изменение значений характеристик процесса и его результатов в соответствии с целями улучшения. Характеризуется следующими аспектами:

- реализацией запланированных мероприятий для достижения целей процесса;
- применяется к стабильному процессу (работа над обычными причинами);
- может потребовать проведение отдельных проектов по улучшению (существенное перепланирование процесса и т. д.);
- подключение руководства с целью поддержки проектов улучшения и обеспечения их ресурсами.

Управление качеством — методы и виды деятельности ОО, используемые для выполнения требований к качеству образования.

Управление несоответствиями — деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц.

Управление процессом:

1. методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям;
2. действия, направленные на поддержание качества (характеристик) процесса в заданных пределах. Действия по управлению процессом включают:
 - измерение и анализ качества (характеристик) процесса;
 - реализацию корректирующих действий для стабилизации процесса. Управление осуществляется менеджером процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланировка процесса не осуществляется.

Учебный план (УП) — это документ, устанавливающий список предметов, объем рабочего времени, порядок следования и отдельные этапы подготовки учебных дисциплин, стажировок, факультативных занятий, учебных модулей и других видов практической образовательной деятельности. Также в нем указываются положения о промежуточной оценке студентов и учеников, если этого не определяет законодательство в сфере образования

Учебный план состоит из следующих частей:

- структура четвертей, триместров и иных учебных промежутков, их длительность, каникулярный период;
- полный перечень изучаемых предметов;
- отдельные списки предметов по годам обучения;
- указание на то, какие дисциплины являются обязательными, а какие – дополнительными;
- распределение времени, отведенного на каждый предмет в каждом классе, по неделям и годам.

Содержимое учебного плана должно соответствовать образовательным стандартам. Также необходимо учитывать федеральную основную образовательную программу уровня образования (примерные учебные планы). Подробнее: <https://zachnik.com/spravochnik/pedagogika/teorija-obucheniya/uchebnyj-plan/>

Уровень образования - завершённый цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований;

Участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность

Участники отношений в сфере образования - участники образовательных отношений и федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, работодатели и их объединения

Федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных в зависимости от уровня образования федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере общего образования, или федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере высшего образования(см. текст в предыдущей [редакции](#))

Федеральные государственные требования - обязательные требования к программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре) и дополнительным предпрофессиональным программам, устанавливаемые уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с настоящим Федеральным [законом](#); (см. текст в предыдущей [редакции](#))

Федеральная основная общеобразовательная программа - учебно-методическая документация (федеральный учебный план, федеральный календарный учебный график, федеральные рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, федеральная рабочая программа воспитания, федеральный календарный план воспитательной работы), определяющая единые для Российской Федерации базовые объем и содержание образования определенного уровня и (или) определенной направленности, планируемые результаты освоения образовательной программы

Цели в области качества — то, чего добиваются или к чему стремится ОО в области качества.

Ценности — наиболее значимые для ОО факторы успеха его деятельности. В качестве ценностей могут выступать: кадры, материальное обеспечение образовательного процесса и др.

Эффективность — связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.