

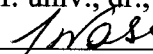
UNIVERSITATEA DE STAT „ALECU RUSSO” DIN BĂLȚI
FACULTATEA DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI, PSIHOLOGIE ȘI ARTE
CATEDRA DE ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI

CURRICULUM
la unitatea de curs
MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNT

Ciclul II- studii superioare de master

Codul și denumirea domeniului general de studii: 011 Științe ale educației
Denumirea programului de master: Managementul educațional

Autor:
conf. univ., dr., Ilie NASU



(semnătura)

BĂLȚI, 2018

Discutat și aprobat la ședința Catedrei de științe ale educației
Proces-verbal nr. 1 din 01.09.2016
Șeful Catedrei [Signature] conf. univ., dr., Tatiana ȘOVA

Discutat și aprobat la ședința Consiliul Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte
Proces-verbal nr. 1 din 06.10.2016
Decanul Facultății de [Signature] conf. univ., dr. Lora CIOBANU



Revizuit:

conf. univ., dr., Ilie NASU
asist. univ., Tatiana GÎNJU

Discutat și aprobat la ședința Catedrei de științe ale educației
Proces-verbal nr. 2 din 02.09.2018
Șeful Catedrei [Signature] conf. univ., dr., Tatiana ȘOVA

Discutat și aprobat la ședința Consiliul Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte
Proces-verbal nr. 1 din 05.09.2018
Decanul Facultății de [Signature] conf. univ., dr. Lora CIOBANU



INFORMAȚII DE IDENTIFICARE A CURSULUI

Facultatea: Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Arte

Catedra: Catedra de științe ale educației

Domeniul general de studii: 011 Științe ale educației

Domeniul de formare profesională la ciclul II: master de profesionalizare

Denumirea programului de master: Managementul educațional

Administrarea unității de curs: Managementul calității în învățământ

Codul unității de curs	Credite ECTS	Total ore	Repartizarea orelor				Forma de evaluare	Limba de predare
			C	S	L	Stud. ind.		
S.02.O.109	6	180	20	28	-	132	Examen	Română Rusă

Anul de studii și semestrul în care se studiază: Anul I, semestrul I

Statutul: Unitate de curs obligatorie de specialitate

INFORMAȚII REFERITOARE LA CADRUL DIDACTIC

Numele, prenumele: Nasu Ilie

Titlul și gradul științific: conferențiar universitar, Dr.

Studii: 1966-1971, institutul pedagogic de Stat Al. Russo, Bălți. 1979-1983, Academia de științe pedagogice, Institutul de cercetări științifice în domeniul conținutului și metodelor de predare. Moscova.

Competențe: Competențele necesare pentru predarea acestui curs au fost formate în perioada 1971- 1979 în cadrul activității ca pedagog în școală, metodist la cabinetul metodic al secției orașenești de învățământ Bălți (1972-1978), inspector școlar la secția orașenească de învățământ Bălți (1978-1979), seminarele instructive a cercetărilor internaționale TIMSS, PIRLS: Berlin, Germania-1998, Boston, SUA-1998, Paris, Franța-1999, Wellington, Noua Zeelandă-2001, Roma, Italia-2003, București, România-2006.

Informație de contact: Tel. 076009097; Email: nasu3344@gmail.com

Orele de consultații: 15.00-16.30

Numele, prenumele: Tatiana Gînju

Titlul și gradul științific: lector universitar, doctor

Studii: 1999 – 2002, Colegiul pedagogic „Ion Creangă” din Bălți; 2002-2007, USB, Facultatea Pedagogie, Psihologie și Asistență Socială, licențiat în pedagogie, specialitatea Pedagogie în Învățământul primar și preșcolar; 2007–2008, USB, Facultatea Pedagogie, Psihologie și Asistență Socială, ciclul II, masterat, Specialitatea Pedagogie; 2011 - prezent, studii de doctorat la specialitatea 13.00.02. - Teoria și metodologia instruirii (Educație artistică) la USARB. *Competențe:* Competențele necesare pentru predarea acestui curs au fost formate în perioada 2009 – 2012 în cadrul proiectului „Învățarea Centrată pe cel ce învață”, implementat cu sprijinul financiar al UNICEF Moldova, obținând certificat de formator local/instituțional în problematica Educației centrate pe cel ce învață. Universitatea de Stat din Moldova, m. Chișinău.

Informație de contact: 068277256, tginju@list.ru

Orele de consultații: 15.00-16.30

INTEGRAREA CURSULUI ÎN PROGRAMUL DE STUDII

În condițiile globalizării, provocărilor lumii contemporane sistemul educațional devine un sector de prioritate strategică al dezvoltării țării. Serviciile educaționale oferite de sistemul de învățământ trebuie să fie de calitate, competitive și să garanteze formarea /dezvoltarea generației

tinere în spiritul libertății, creativității, independenței, deschiderii către schimbare și inovare. Calitatea educației, calitatea formării profesionale devine o proprietate națională – baza dezvoltării social-economice a țării.

Cursul explică conceptul de calitate în educație și trasează perspectiva evoluției lui. Accentul se pune pe noua paradigmă de management educațional în Republica Moldova și pe asigurarea calității în educație. Se evidențiază monitorizarea calității în învățământ.

COMPETENȚE PREALABILE/PRE-RECHIZITE

Pentru a se înscrie la unitatea de curs Managementul calității în învățământ studenții trebuie: să posede cunoștințe, capacități și atitudini obținute în cursurile de *Management educațional, Managementul organizațional, Metodologia și etica cercetării științifice*; să dețină competențe/capacități privind studierea surselor bibliografice; organizarea informației în comunicări; capacitatea de analiză, comparare, generalizare a informației; să manifeste atitudine pozitivă față de profesia aleasă.

COMPETENȚE DEZVOLTATE ÎN CADRUL CURSULUI

CP1.3. Implementarea strategiei de dezvoltare instituțională.

CP2.3. Rezolvarea problemelor cu referire la gestionarea și dezvoltarea resurselor educaționale.

CP3.4. Utilizarea criteriilor și metodelor de evaluare a actului decizional.

CP4.3. Aplicarea metodologiei privind promovarea culturii calității educației în instituția de învățământ.

CP5.4. Formularea judecăților de valoare cu referire la eficiența comunicării organizaționale.

CP6.3. Rezolvarea unor probleme complexe privind parteneriatul educațional.

CT1. Respectarea eticii profesionale în cadrul managementului instituțional și în cadrul propriei strategii de muncă.

CT2. Relaționarea eficientă în cadrul proceselor interumane.

CT3. Dezvoltarea carierei profesionale în concordanță cu aspirațiile personale și cu specificul instituției.

FINALITĂȚILE CURSULUI

La finele studierii cursului studentul va fi capabil:

- să definească conceptele: calitate, eficacitate, eficiență, echitate;
- să argumenteze necesitatea monitorizării calității în învățământ;
- să explice necesitatea dezvoltării calitative a sistemului de învățământ: umanizarea, informatizarea, integrarea învățământului în complexul social-economic al țării;
- să elaboreze un program de îmbunătățire a calității educației în unitatea de învățământ;
- să elaboreze modelul managementului calitativ în unitatea de învățământ: grădiniță școală, liceu, universitate.

CONȚINUTURI

Nr. d/o	Conținuturi curriculare	Nr. total de ore	
		C	S
1.	<p>Calitatea învățământului</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delimitări conceptuale. • Calitatea învățământului –component strategic pentru dezvoltarea țării: Codul educației-2014; Educația-2020. • Calitatea în educație: performanțele pedagogiei ca știință; cunoașterea și aplicarea managementului calității, perspectiva schimbărilor ca mijloc de îmbunătățire a calității educației; • Asigurarea calității - problemă a sistemului de învățământ; • Necesitatea modernizării învățământului actual din R. Moldova. 	2	4

2.	<p>Dimensiuni ale calității învățământului: scopuri,obiective,finalități.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensiunea axiologică a instituției de învățământ; • Dimensiunea curriculară; • Dimensiunea umană a calității învățământului: cadrele didactice; • Dimensiunea acțional-temporală a calității învățământului; • Dimensiunea managerială a calității învățământului; • Dimensiunea evaluativă a calității învățământului; • Modelul școlii eficiente. Modelul posibilităților de studii. 	2	4
3.	<p>Planificarea strategică a managementului calității în școală</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategie, obiective organizaționale, obiective specifice și SMART; • Ierarhia obiectivelor, analiza SOWT, analiza PESTE, strategii competitive; • Responsabilități și funcții la nivel de sistem și de unitate școlară; • Managementul schimbării în cadrul educațional; • Schimbarea din perspectiva organizațională; • Factorii pro și contra schimbării. Modele de schimbare. 	2	4
4.	<p>Managementul calității</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calitatea procesului educațional, componentele lui; • Instituție conservatoare/innovativă. Managementul calității. Asigurarea calității. Evaluarea calității; • Conceptul de calitate în UE; • Diagnosticarea calității în învățământ. 	2	2
5.	<p>Monitorizarea calității în învățământ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorizarea calității: noțiuni de bază; • Etapele monitorizării calității în învățământ; • Formele de bază în procesul de monitorizare a calității; • Obiectele de bază supuse monitorizării; • Modelul monitorizării calității în școală. 	2	2
6.	<p>Metodica elaborării și implementării sistemului de calitate în instituția educațională</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sarcinile autoanalizei calității procesului instructiv –educativ al școlii ; • Aprecieră corectă a resurselor instituției de învățământ la introducerea sistemului de calitate a activității instituției; • Determinarea factorilor interni, externi, vizibili, invizibili, care pot contribui sau de a se opune procesului de elaborare și realizare a sistemului de calitate; • Elaborarea , discutarea și adoptarea modelului sistemului de calitate pentru instituția educațională. 	2	4
7.	<p>Profesorul –managerul de baza in sistemul de ivatamint</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept de bază. Specificul profesiei de profesor; • Profesorul manager. Cultura managerială a profesorului; • Funcțiile profesorului ca manager; • Formarea culturii manageriale a profesorului. 	4	4
8.	<p>Asigurarea calității învățământului din Republica Moldova vizavi de țările Europei</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standarde internaționale ale calității ISO în practica învățământului preuniversitar; • Cerințele standardelor ISO față de sistemul calității în învățământ; 	4	4

	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorizarea calității în învățământ: politici educaționale europene privind calitatea educației, perspectiva calității învățământului rural, rezidențial; • Paradigma schimbării condițiilor pentru o educație de calitate. 		
Total		20	28

STRATEGII DIDACTICE

Prelegerea - discuție, explicația, dezbateră, modelarea didactică, jocul didactic, metoda studiului de caz, studiul documentelor curriculare și bibliografice, prezentări Power Point, consultația, aplicații practice pentru fiecare temă de seminar și prelegere, lucrul individual, frontal, grup, prezentări orale și prezentări electronice, comentariul, eseu, autoevaluarea, jocul de rol.

ACTIVITĂȚI DE STUDIU INDIVIDUAL

Nr. d/o	Tipul, forma activității	Nr. de ore	Criterii de evaluare
1.	Studiul notițelor de curs, suportului de curs, manualelor.	12	<ul style="list-style-type: none"> • însușirea principalelor noțiuni, idei, teorii; • cunoașterea problemelor de bază din domeniu;
2.	Documentarea suplimentară în bibliotecă, pe internet, pe teren etc. în baza bibliografiei recomandate.	15	<ul style="list-style-type: none"> • dezvoltarea listei bibliografice; • mod personal de abordare și interpretare; • lecturarea critică, profund argumentată;
3.	Elaborarea referatului la subiectele: <ul style="list-style-type: none"> • Istoria dezvoltării științei despre calitate; • Calitatea în învățământ: trecut, prezent, viitor 	15	<ul style="list-style-type: none"> • subiect acoperit în profunzime; • structură logică (introducere, tratare structurată, concluzii); • utilizarea coerent-analitică a conceptelor; • identificarea și analiza principalelor aspecte ale temei; • originalitate și creativitate; • surse adecvate și citare corectă;
4.	Elaborarea glosarului explicativ al termenilor-cheie (cel puțin 25 termeni)	15	<ul style="list-style-type: none"> • corectitudinea științifică, • corespunderea termenilor cu conținuturile curriculare; • numărul minim de termeni;
5.	Elaborarea harților conceptuale la 2 dintre conținuturile curriculare studiate	10	<ul style="list-style-type: none"> • complexitatea conținutului; • corectitudinea științifică; • structurarea logică a conținutului; • originalitate și creativitate;
6.	Analiza documentelor normative și de dispoziție referitoare la managementul calității	20	<ul style="list-style-type: none"> • familiarizarea cu prevederile documentelor normativ-reglatorii ale procesului de formare inițială și continuă a cadrelor didactice;
7.	Selectarea din literatură și soluționarea studiilor de caz legate de managementul calității	10	<ul style="list-style-type: none"> • corespunderea cu conținuturile curriculare; • creativitatea și originalitatea soluției; • utilizarea limbajului psihopedagogic, specific unității de curs;
8.	Simularea didactică a problemelor psihopedagogice legate de managementul calității	10	<ul style="list-style-type: none"> • utilizarea limbajului psihopedagogic și a termenilor specifici conținutului curricular;

			<ul style="list-style-type: none"> • expresivitatea, originalitatea și creativitatea interpretării rolului.
9.	Reflectarea individuală prin <i>Scriere liberă</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Strategiile de dezvoltare Educație 2020 și 2030 	15	<ul style="list-style-type: none"> • subiect acoperit în profunzime; • structură logică (introducere, tratare structurată, concluzii); • utilizarea coerent-analitică a conceptelor; • identificarea și analiza principalelor aspecte ale temei; • originalitate și creativitate; • surse adecvate și citare corectă;
10.	Elaborarea unui Ghid de autoanaliză a sistemului de calitate a instituției în care activează	10	<ul style="list-style-type: none"> • corespunderea cerințelor, argumentarea propunerilor, utilizarea condițiilor instituției de învățământ.
Total		132	

EVALUARE

În procesul de evaluare a studenților se aplică *Regulamentul cu privire la evaluarea rezultatelor academice ale studenților în Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți* aprobat prin Hotărârea Senatului, procesul-verbal nr. 9 din 16.03.2011.

În cadrul unității de curs sunt planificate și realizate activități de evaluare inițială, curentă și finală, ținând cont de necesitățile studenților și prin negocierea cu aceștia a formei, a metodelor și a instrumentelor de evaluare.

Evaluare inițială poate fi realizată prin discuție, chestionare, testare, probă de evaluare, interviu etc. Notele obținute la evaluarea inițială nu se înscriu în registrul grupei academice și nu influențează nota finală la unitatea de curs, ci servesc drept punct de reper în proiectarea și realizarea activităților din cadrul unității de curs.

Evaluarea curentă se realizează pe parcursul procesului educațional și se efectuează în cadrul orelor de curs și a orelor de seminar prin diverse modalități: testări, referate, realizarea sarcinilor de lucru individual, lucrări individuale (în cazul absențelor motivate), portofolii, studii de caz etc. Pot fi propuse probe scrise, orale și combinate. Formele concrete de evaluare sunt stabilite de Catedra de științe ale educației la începutul fiecărui an de studii.

Numărul notelor obținute la probele de control pe parcursul semestrului va fi egal cu numărul de credite, prevăzute la unitatea de curs în planul de învățământ, dar nu mai mic de 3 (trei). Una dintre note va fi rezultatul evaluării obligatorii în cadrul orelor de curs. Dacă studentul nu a obținut minimul stabilit din punctajul evaluărilor curente pentru activitățile din timpul semestrului, repetarea unității de curs și a tuturor activităților aferente este obligatorie. Evaluarea curentă reflectă rezultatele formării profesionale în timpul activităților auditoriale și cele ale lucrului individual.

Media curentă include notele cumulate în cadrul probelor de evaluare (curs, seminar) și notele pentru activitatea individuală.

Prezența la curs este obligatorie în proporție de minim 70% și ea condiționează prezentarea studentului la examen. Studenții devin responsabili de studierea conținutului, realizarea sarcinilor și lucrărilor de laborator în cazul absențelor motivate și nemotivate.

Studentul este admis la evaluarea finală în cazul în care a realizat prevederile curriculare

Evaluarea finală se realizează prin examen (oral, scris, combinat). Forma de examinare este negociată cu fiecare grupă academică și aprobată de Catedra de științe ale educației

Nota finală la disciplină însumează rezultatul evaluării curente (activitatea în cadrul cursului, seminarelor, rezultatul lucrului individual) și nota obținută la examen.

Rezultatul evaluării curente, în cadrul studiilor de masterat, constituie 50 % din nota finală, nota de la examen – 50 %. Nu este admis la evaluarea finală studentul care:

- nu a realizat finalitățile curriculare;

- nu a obținut o notă medie de promovare în cadrul evaluării curente (curs, seminar, lucru individual);
- a absentat nemotivat la mai mult de 30% din activitățile auditoriale;
- nu a realizat sarcinile ce presupun activitatea de învățare individuală (pentru studenții care au absentat motivat).

Chestionar de evaluare finală (examen)

la unitatea de curs *Managementul calității în învățământ*

Titular de curs: Nasu Iile, conf. univ., dr.

1. Caracterizați aspectele social-pedagogice cu privire la calitatea educației.
2. Caracterizați principiile calității atribuite sistemului educațional.
3. Explicați noile paradigme a învățământului modern: umanizare, informatizare.
4. Lămuiriți manifestările paradigmei învățământului contemporan.
5. Enumerați tendințele și nevoia modernizării învățământului actual din R. Moldova.
6. Explicați caracteristicile calității educației.
7. Prezentați modelul școlii eficiente.
8. Prezentați modelul conceptual de instruire.
9. Prezentați modelul posibilităților de studii.
10. Explicați domenii de influență, responsabilități și funcții la nivel de sistem și de unitate școlară.
11. Explicați paradigma managementului educațional din perspectiva educației democratice.
12. Identificați demersurile necesare pentru implementarea noii paradigme de management educațional în R. Moldova.
13. Enumerați etapele /dimensiunile/ abordările calității.
14. Prezentați strategii și proceduri de asigurare a calității.
15. Caracterizați elementele programului calității și prezentați algoritmul implementării sistemului de calitate.
16. Prezentați proceduri de autoevaluare internă a calității.
17. Relatați despre modelul aprecierii calității lecției.
18. Caracterizați evaluarea calității predării.
19. Caracterizați evaluarea calității procesului de învățământ.
20. Caracterizați diagnosticarea pedagogică.
21. Caracterizați monitorizarea calității în învățământ.
22. Caracterizați politici educaționale europene privind calitatea educației.
23. Enumerați avantajele și dezavantajele reformelor învățământului rezidențial în R. Moldova.
24. Analizați calitatea formării cadrelor didactice și manageriale în R. Moldova.
25. Caracterizați paradigma comunitară în asigurarea calității educației.
26. Caracterizați profesorul ca managerul de bază al procesului educațional.

BIBLIOGRAFIA

Obligatorie:

1. Buzărnescu Ș. Practica managerială în învățământul superior. București: Editura Univers Enciclopedic, 2004.
2. Ciurea S., Drăgulănescu N., Managementul calității totale. Standarde ISO 9004 comentate. București: Ed. Economică, 1995.
3. Codul Educației al RM. www.gov.md.
4. Cojocaru V. Calitatea în educație. Managementul calității. Chișinău: Î.S.F.E.P. 2007.
5. Cojocaru V. Schimbarea în educație și schimbarea managerială. Chișinău: Lumina, 2004.
6. Concepția evaluării rezultatelor școlare (coord. Vl. Pâslaru, I. Achiri). Chișinău, 2006.
7. Dragomir G. Manual de management educațional pentru directorii unităților de învățământ. Turda: Hiperion, 2000. 154 p.
8. Drăgulănescu N., Niculae C., Managementul calității. Ed. Niculescu, 2000.

9. Educația – 2020. Strategia sectorială de dezvoltare pentru 2014 – 2020.
10. Hopkins D., Aniscow M., West M., Perfecționarea școlii într-o eră a schimbărilor. Chișinău: Prut Internațional, 1998.
11. Ionescu S., Managementul calității. București: Editura didactică și pedagogică, 2000.
12. Iosifescu Ș., Manual de management educațional. București: PROGNosis, 2000.
13. Joița E., Managementul educațional. București: Ed. Polirom, 2000.
14. Lisievici P., Evaluarea în învățământ. Teorie, practică, instrumente. București: Aramis, 2002.
15. NASU, I. Strategii de perspectivă pentru învățământul din Republica Moldova. În: Managementul educațional: realizări și perspective de dezvoltare. Materialele Conferinței științifico-practice internaționale, Ediția a 1-a, Bălți, USARB, 27 aprilie 2017. Bălți: S. n., (Tipografia din Bălți), 2017. 364 p. pp. 40-43. ISBN 978-9975-132-97-8
16. NASU, I. Virtualul virtualului e virtual! Ce e mai departe? В: Тенденции и перспективы развития науки и образования в условиях глобализации. Материалы XXIII Международной научно-практической интернет-конференции, Переяслав-Хмельницкий, 31 марта 2017. Переяслав-Хмельницкий: ЧП Лукашевич А.М., 2017. 494 с. с. 138-141. УДК 001+37(100), ББК 72.4+74 (0) Т33
17. Абакумова, О.Г. Управление качеством: Конспект лекций / О.Г. Абакумова. - М.: А-Приор, 2011. - 128 с.
18. Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 224 с.
19. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2004. - 216 с.
20. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.
21. Международные стандарты качества ISO серии 9000 : 2000 (в действие с 01.01 2001).
22. Окрепилов В. В. Всеобщее управление качеством. Учебник. — СПб: СПбГУЭФ, 1996.- 454 с.
23. Спицнадель В. Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): Учеб. пос. — СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2000. — 336 с.
24. Панасюк В. П. Школа и качество: выбор будущего. — СПб.: КАРО, 2003. 384 с. (Модернизация общего образования).ISBN 5-89815-209-1
25. Хачатуров, А. Е. Основы менеджмента качества : Учеб. пособие / А. Е. Хачатуров. – Москва : Дело и Сервис, 2003. – 304 р.

Suplimentară:

1. Olaru M. Managementul calității. București: Editura Economică, 1999.
2. Patrașcu D. Management educațional preuniversitar. Chișinău: Arc, 1997.
3. Patrașcu D., Crudu V. Calitatea învățământului în instituțiile preuniversitare: management, tehnologii, metodologii, evaluare. Chișinău: Gunivas, 2007. 378 p.
4. Pruteanu O., Managementul calității totale. Iași: Junimea, 1998.
5. Stăncioiu I., Militaru Gh. Management – elemente fundamentale. București: Ed. Teora, 2008.
6. Бордовский Г. А., Нестеров А. А., Трапицын С. Ю. Управление качеством образовательного процесса. Монография. — СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2001. - 359 с.
7. Земедлина, Е.А. Управление качеством: Конспект лекций / Е.А. Земедлина. - Рн/Д: Феникс, 2008. - 186 с.
8. Мазур, И.И. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов / И.И. Мазур. - М.: Омега-Л, 2005.

9. Мишин, В.М. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов, В.М. Мишин; Под ред. А.Г. Зекунов. - М.: Юрайт, 2013. - 475 с.
10. Никифоров, А.Д. Управление качеством: Учебник для вузов / А.Д. Никифоров, А.Г. Схиртладзе. - М.: Студент, 2011. - 717 с.
11. Коноплев, С.П. Управление качеством: Учебное пособие / С.П. Коноплев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2012. - 252 с.
12. Фрейдина, Е.В. Управление качеством: Учебное пособие / Е.В. Фрейдина. - М.: Омега-Л, 2013. - 189 с.
13. Дружининский А.Н., Развитие образования в современном мире. М., 1999.
14. Оценка качества образовательной деятельности школ и создание программ их развития. М.: Сентябрь, 2004.
15. Патрашку Л. Ф., Теоретические и практические основы оценивания успеваемости школьников. Кишинэу: МГУ, 1997.
16. Поташник М.М., Управление качеством образования. М.: Педагогическое общество России, 2002.