

Модели управления качеством образования

Управление качеством образования в условия
введения ФГОС второго поколения

Матина Г.О.

Понятие «качество»

- **Определенное свойство, концепт, характеризующее личность с позиции деятельности, ее компетентности, проявляющееся как способность действовать в различных ситуациях.**
- **Качество — это совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности (ИСО 9000:2000).**
- **Качество образования - сбалансированное соответствие образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам);**
- **Интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов государственным нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.**



Основные подходы

- * Гражданский (аксиологические, ценностные нормы) – при данном подходе источником критериев оценки является коллективный интерес. Сами критерии апеллируют к «вечным ценностям» и интересам развития общества. Легитимная модель качества образования — это модель социализации индивида.

Основные социологические подходы

- Рыночный порядок (**ситуативные нормы**)-источником критериев оценки является интерес, но здесь речь идет об интересе частном. **Критерий качества связан с удовлетворенностью конкретного потребителя.** Легитимная модель образования — это **предоставление услуги, где главным лицом является удовлетворенность потребителя образования.**

Основные подходы

- **Профессиональный порядок** - источником формирования критериев является **профессиональное сообщество**. Критерием оценки является заключение эксперта о соответствии качества объекта некоторым профессиональным стандартам. С точки зрения данного порядка, принципиальным является то, что для того чтобы оценка качества была легитимной, ее должен производить эксперт. Соответствующая модель образования — это **присвоение профессиональных знаний, умений, навыков и компетенций**.

Основные подходы

- **Индустриальный (нормативный, производственный) порядок** - источником критериев качества являются некоторые **стандартизированные требования**. Отличие данного порядка от предыдущего заключается в том, что для того чтобы оценить качество, оценивающий субъект не обязательно должен являться экспертом. **Критерием качества является соответствие процесса и результата определенным стандартам и нормативам**. Особенностью данной модели является то, что для ее реализации необходима предварительная работа по созданию системы критериев, стандартов и индикаторов («инвестиция в форму», в терминологии Л.Тевено). Легитимная модель образования — **присвоение некоторого стандартного набора знаний и умений**.

Соотношение подходов

- * Гражданский как коллективный договор о ценностях образования
- * Рыночный как удовлетворенность потребителей
- * Профессиональный как ценности педагогического сообщества
- * Нормативный как процесс стандартизации требований

Педагогические подходы

- **Функциональный подход** - подразделение в своей деятельности, реализует формулированную для него функцию, не ориентируясь при этом на потребителя, и отчитывается перед своим руководством.
- **Процессный подход** ориентируется на качество процесса, результата и системы в целом (А.И.Суббето, В.П.Панасюк); качество как соответствие многоуровневым параметрам
- **Качество образования как соответствие результата целям образования**, спрогнозированным на зону потенциального развития личности (М. М. Поташник и др.); качество образования рассматривается как **совокупность характеристик образованности выпускника – компетентностная модель**

История международных стандартов качества ISO

- * В России с 15 августа 2001 г. действует аутентичная стандартам серии **ISO 9000** семейство стандартов ИСО 9000. Оно включает 4 основных стандарта:
- * **ГОСТ Р ИСО 9000-2001** – Система менеджмента качества. Основные понятия и словарь
- * **ГОСТ Р ИСО 9001-2001** – Система менеджмента качества. Требования.
- * **ГОСТ Р ИСО 9004-2001** – Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
- * **ГОСТ Р ИСО 19011** – Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и (или) систем экологического менеджмента.

- * В **ГОСТ Р ИСО 9000-2001** менеджмент качества определяется как скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (разделы)

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

Обязательства руководства	Ориентация на потребителя	Политика в области качества	Планирование в области качества	Ответственность и полномочия	Анализ со стороны руководства
---------------------------	---------------------------	-----------------------------	---------------------------------	------------------------------	-------------------------------

2. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

Обеспечение ресурсами	Человеческие ресурсы	Инфраструктура	Производственная среда
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------

3. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

Планирование процессов ЖЦ	Процессы, связанные с потребителями	Проектирование и разработка	Закупки	Производство и обслуживание	Управление устройствами для мониторинга
---------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	---------	-----------------------------	---

4. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

Общие положения	Мониторинг и измерения	Управление несоответствиями, продукцией	Анализ данных	Улучшение (PDCA)
-----------------	------------------------	---	---------------	------------------

Основные направления переноса опыта и достижений управления качеством, накопленного в сфере производства и услуг и зафиксированного в стандартах ISO:

- а) Использование важнейших теоретических положений общей теории управления качеством (термины и понятия; принципы и законы, методы и виды, функции управления качеством; теория качества; теория оценки качества);
- б) Ориентация на потребителя (особенно в системе профессионального образования, дополнительного образования, платного обучения, профильного обучения);
- г) Использование рефлексивных методов управления качеством;
- д) Освоение, наряду с педагогическими, всего арсенала методов и средств, технологий управления (экономические, психологические, технические, организационно-управленческие; информационные, математико-статистические, квалиметрические).

Методы и технологии УК

Педагогические

- технологии педагогического анализа и контроля
- технологии педагогического проектирования
- методы экспериментирования
- технологии интенсификации учебного процесса
- технологии интегрированного, дифференцированного обучения
- блочно-модульные технологии
- технологии повышения квалификации
- технологии сопровождения

Психологические

- рефлексивные методы
- технологии мотивационного менеджмента
- методы психодиагностики
- технологии социально-педагогической работы
- коуч-технологии
- тренинговые

Методы и технологии управления качеством

Информационные

- технологии формирования и управления базами данных, банками статистики
- консалтинговые технологии
- технология мониторинга
- фокус-группы

Организационно-управленческие

- метод сетевого планирования
- технология принятия управленческих решений
- метод делегирования полномочий
- метод документирования
- технология проведения проверок

Методы и технологии управления качеством

Квалиметрические

- экспертные методы
- технология рейтинга
- таксономические методы

Математико-статистические

- методы моделирования сложных объектов и процессов
- методы формализации
- методы имитационного моделирования
- методы оптимизации

Основные модели

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества:

- Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять **менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности**. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.
- **Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов могут считаться "процессным подходом"**.

Модель управления КО по ISO определяют 8 принципов менеджмента:

- 1 – ориентация на потребителя (реального и потенциального)
- 2 – лидерство руководства и последовательность в достижении целей (ясность и единство целей, внутренняя среда улучшений)
- 3 – менеджмента на основе понимания процессов и фактов (взаимосвязь всех видов деятельности, систематический менеджмент процессов)
- 4 – вовлечение персонала (раскрытие потенциальных способностей персонала путем доверия и предоставления полномочий)
- 5 – непрерывная познавательная деятельность и инновации (культура непрерывного познания, инноваций и улучшения)
- 6 – развитие партнерства (построение взаимовыгодных партнерских отношений, основанных на доверии, обмене знаниями и интеграции)
- 7 – взаимодействие с обществом (стремление превзойти ожидания и показатели обязательных и правовых требований общества)
- 8 – ориентация на результаты (успех зависит от правильного баланса интересов и степени удовлетворенности всех заинтересованных сторон – персонал, потребители, поставщики, общество в целом)

Принципы всеобщего управления качеством (TQM)



Модель Total Quality Management (TQM) – Всеобщее управление качеством.

8 основных понятий TQM - Всеобщего управления качеством:

1. **Ориентация на потребителя.** За потребителем остается последнее слово относительно качества продуктов и услуг. Требования потребителей и способ их удовлетворения хорошо понятны организации. **Удовлетворение потребителей измеряется и анализируется так же, как и возможности повлиять на их лояльность.**
2. **Взаимоотношения с поставщиками.** Это взаимодействие основано на доверии и интеграции общих процессов, **ведущих к совершенствованию и к созданию ценностей как для потребителей, так и для поставщиков.**
3. **Включенность всех сотрудников и повышение их квалификации.** Все возможности сотрудников реализуются благодаря культуре доверия и делегирования ответственности. Вовлечение в процесс совершенствования осуществляется через информирование всех работников, что поддерживается через обучение и развитие их профессиональных навыков.
4. **Постоянное совершенствование и инновации.** В организации царит культура постоянного совершенствования. Постоянное обучение – основа улучшений. В организации стимулируется нестандартное мышление и инновации.

8 основных понятий TQM - Всеобщего управления качеством:

5. **Роль руководства и последовательность целей.** Руководство развивает культуру организации. Оно руководит усилиями всех работников и направляет все ресурсы на совершенствование. Все отделения извещены о политике и стратегии организации и все мероприятия согласованы. Деятельность всех сотрудников соответствует ценностям организации и ее политике и стратегии.
 6. **Ответственность перед обществом.** Организация и все сотрудники следуют этическим принципам и стремятся к выполнению всех требований закона.
 7. **Ориентация на результаты.** Постоянный успех зависит от учета и удовлетворения интересов всех заинтересованных лиц: потребителей, поставщиков, сотрудников, акционеров, а также всего общества в целом.
 8. **Процессы и факты. Все процессы в организации управляются системно.** Каждый процесс имеет своего ответственного, который отслеживает и поддерживает его профилактическими мерами. **Факты, измерение и информация** – база управления.
- * На основе приведенных восьми принципов TQM в 2000 году создана новая редакция международных стандартов ISO 9000 (версия 2000) и в ней учтены многие моменты премиальных конкурсов и критерии, содержащиеся в Европейской Премии по качеству. Таким образом, организации, участвующие в конкурсах на соискание Премий по качеству, могут готовиться к сертификации качества по основным стандартам ISO 9000.

Структура премии по качеству (РФ, 1998)

- * Роль руководства в организации
- * Результаты работы организации
- * Управление технологическими процессами и процессами управления работ
- * Использование потенциала работников

Структура премии по качеству

- * Планирование в области качества
- * Рациональное использование ресурсов
- * Удовлетворенность персонала работой в организации
- * Удовлетворенность потребителей
- * Влияние организации на общество

Перечень программ в области качества в Российской Федерации и регионов:

- * Внутриотраслевые: «Школа года России».
- * Межотраслевые: «100 лучших товаров России», «Товар года», «Народная марка», «Премия Правительства Российской Федерации в области качества (региональные модели Премии), «Знак общественного признания» (региональная, Санкт-Петербург), «Сделано в Петербурге» (региональная, Санкт-Петербург).

Составляющие понятия «управление качеством образования»

- * Система менеджмента качества образования
- * Система оценки качества образования
- * Мониторинг качества образования
- * Социологические исследования
- * Международные исследования качества образования

Проект Российской СОКО

- * Внешняя оценка (нормы и ценности, стандарты, формальные процедуры и аудит)
- * Внутренняя оценка (самооценка, общественная оценка, рефлексивная оценка)

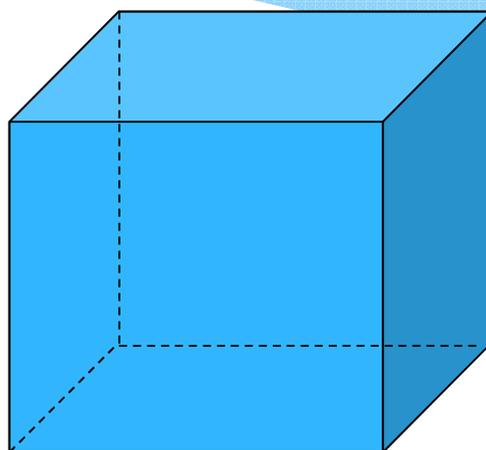
Система функций управления качеством ОП:

1. Функции выработки стратегии управления качеством;
2. Функции реализации стратегии управления качеством;
3. Функции изучения состояния объекта управления и ситуации управления.

Система процессов как объектов внутришкольного управления

<ul style="list-style-type: none">•учебный процесс•воспитательный процесс•методическая работа•учебный процесс в системе дополнительного образования•психолого-валеологическое сопровождение ОП	<ul style="list-style-type: none">•процесс управления персоналом•процесс управления ОУ•процесс стратегического планирования•процесс управления несоответствиями•процесс информирования и анализа•процесс измерения параметров, анализа и улучшения качества•процесс измерения удовлетворенности•процесс управления материальными ресурсами	<ul style="list-style-type: none">•управление документацией•управление финансами•процесс управления инфраструктурой•процесс управления данными и информацией•процесс материального обеспечения деятельности•управление окружающей средой и безопасностью
--	---	---

Модель качества образовательного процесса



- I. - процессы и виды деятельности в рамках ОП;
- II. - результаты ОП (образованность);
- III. - качество ОП на основных этапах школьного обучения;
- IV. - качество состава участников ОП;
- V. – качество ОП по основным его уровням (обучающийся – класс – школа; тема – предмет – содержание школьного образования);
- VI. качество реализации основных функций по управлению ОП.

Внутришкольный контроль

- * Понятие внутришкольного контроля раскрывается в Педагогической энциклопедии (1964 г.) следующим образом: **систематическая, целенаправленная проверка** работы учителя администрацией школы, одна из форм руководства педагогическим коллективом.
- * В Российской педагогической энциклопедии (1993 г.) предлагается иная трактовка внутришкольного контроля, который рассматривается уже как **один из элементов самоуправления в школе**. Указывается, что внутришкольный контроль включает систематическое и глубокое **изучение учебно-воспитательного процесса и труда учителя, оказание** ему своевременной **помощи**; осуществляется директором школы и его заместителем по учебно-воспитательной работе при широком участии опытных педагогов.
- * Внутришкольный контроль как компонент управления качеством образования

Ресурсная модель

- * Эффективность использования имеющихся ресурсов
- * Внутришкольный контроль – специально организованная деятельность по оценке эффективности использования имеющихся ресурсов для достижения желаемых результатов

Модель образовательной компетентности, качества образованности выпускника

- * 5 ключевых компетенций совета Европы
- * Качество образовательных программ, качество условий, качество образовательных результатов (ФГОС)
- * Качество образования как проектирование поля образовательных возможностей, траекторий развития (средовый подход)
- * Качество как результат общественного договора

Механизмы управления качеством образования в условиях введения ФГОС второго поколения

- * Общественный договор как механизм согласования ценностей, школьный компонент качества образования
- * Управление качеством условий (бюджетные и внебюджетные источники, партнерство, государственно-общественное управление развитием школы)
- * Управление качеством образовательных программ (рост профессионального мастерства, стимулирование, дополнительное образование, формы организации образовательного процесса, социальное и профессиональное партнерство, сетевые программы и проекты, сетевое взаимодействие, научно-методическое сопровождение обновления содержания и технологий образования)
- * Управление качеством результатов (анализ, оценка, стандартизация, нормативное регулирование, управление несоответствиями)
- * Управление инновационным развитием ОУ (программно-целевой и проектный методы, проектное управление, управление изменениями, конкурсное движение, сетевые профессиональные сообщества)



Благодарю за внимание!