DOI: 10.17117/na.2015.11.02.136

<http://ucom.ru/doc/na.2015.11.02.136.pdf>

Поступила (Received): 30.11.2015

Зворыгина Л.Н. Концептуальный подход к управлению качеством образовательного процесса

Zvorygina L.N.
Conceptual approach to quality management
of educational process

Средне профессиональное образование – это услуга, оно имеет такую характеристику как качество и эта характеристика не постоянна. Особенность этой характеристики в том, что качество может очень сильно изменяться, в зависимости от того, кто, когда, где и как ее предоставляет. Поэтому непосредственно управлять качеством не представляется возможным – повышение качества может быть обеспечено только опосредовано, через целенаправленное воздействие на систему в широком смысле. Также необходимо отметить, что образование – открытая система. Существуют факторы, влияющие на образовательные результаты, но не зависящие от системы управления образованием

Ключевые слова: качество, образование, управление качеством, потребители, модель

Secondary vocational education is a service, it has such characteristic as quality and this characteristic is not constant. The feature of this characteristic is that the quality can change very much, depending on who, when, where, and how provides. Therefore, to directly manage quality, it is not possible – improvement of quality can only be achieved indirectly, through a targeting system in a broad sense. It should also be noted that education is an open system. There are factors that affect educational outcomes, but do not depend on the system of education management

Key words: quality, education, quality management, consumers, model

Зворыгина Людмила Николаевна

Преподаватель

Шушенский сельскохозяйственный колледж

Красноярский край, р.п. Шушенское, квартал СХТ, 20

Zvorygina Lyudmila Nikolaevna

Teacher

Shushensky agricultural college

Krasnoyarsk Krai, Shushenskoye vill., quarter CXT, 20

Услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя, потребителя и деятельности исполнителя по удовлетворению запросов потребителя.

Средне профессиональное образование – это услуга, оно имеет такую характеристику как качество и эта характеристика не постоянна. Особенность этой характеристики в том, что качество может очень сильно изменяться, в зависимости от того, кто, когда, где и как ее предоставляет. Поэтому непосредственно управлять качеством не представляется возможным – повышение качества может быть обеспечено только опосредовано, через целенаправленное

воздействие на систему в широком смысле. Также необходимо отметить, что образование – открытая система. Существуют факторы, влияющие на образовательные результаты, но не зависящие от системы управления образованием.

Так, анализ результатов международного исследования качества образования PISA показал, что уровень достижений российских учащихся зависит в первую очередь от таких факторов как социальная среда, социального статуса и образования родителей. А если выйти за рамки отдельного образовательного учреждения, то выясняется, что не меньшее, если не большее влияние оказывает и уровень урбанизации (экономического развития) территории, на которой расположено образовательное учреждение. Исследования показывают, что уровень образовательных результатов зависит от информационно-культурной и образовательной среды: наличия музеев, библиотек, театров в пределах транспортной доступности, также как учебных заведений, реализующих различные образовательные программы, в том числе дополнительного образования.

Качество образования в СПО синтезирует в себе качество результатов педагогической работы, качество инфраструктуры (созданных условий и материальной базы), и, конечно, качество самого образовательного процесса. Отсюда можно отметить, качество средне профессионального образования в учреждении – управляемый процесс.

Цель управления качеством образования, как отмечают Т.И. Шамова и Т.М. Давыденко, в том, чтобы построить образовательный процесс как «систему с оптимальным набором элементов с точки зрения возможности ее корректировки по мере необходимости».

Системное управление качеством образования – новая парадигма управления в сфере СПО, связанная с выдвиганием качества в ряд приоритетных задач функционирования системы СПО.

Таким образом, управление качеством образования – следует рассматривать как целенаправленный процесс скоординированных воздействий на объекты управления для установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом.

Можно сформулировать следующие специфические функции управления качеством образования в СПО:

1. Управление качеством педагогического состава – функция включает определение количества педагогов, их состав и структуру, квалификационный уровень, систему повышения квалификации, организацию их работы, мотивацию и систему оплаты труда.

2. Управление качеством потребителя услуг- взаимодействие в возрастных группах с учетом социально-психологических характеристик, формирование дружного коллектива.

3. Управление качеством технологии образования-данная функция управления качеством подразумевает не просто использование современных технологий, а варьирование технологическими характеристиками образования по

факторам года обучения, специфики учебной дисциплины, материально-технических возможностей и др.

4. Управление информационно-методическим обеспечением -предполагает регулирование процессов поиска и получения необходимой учебной и научной информации, использование наиболее эффективных методических схем образовательного процесса.

5. Управление качеством материально-технического обеспечения -включает распределение и оформление помещений, использование и своевременное обновление оборудования.

6. Управление качеством инфраструктуры образования. Эта функция организации работы обеспечивающих служб образовательного учреждения – административно-хозяйственные подразделения, бухгалтерия.

Управление качеством включает 5 составляющих:

1. Политику в области качества, где устанавливаются цели, задачи ОУ, как стратегические, так и оперативные. Каждое ОУ должно декларировать свои миссию, принципы, ценности.

2. Планирование качества, которое строится на тщательном изучении потребности и нужд потребителей, оно включает в себя мероприятия по планированию качества образовательных услуг и процессов управленческой и функциональной деятельности.

3. Управление качеством – это деятельность оперативного характера, направленная на выполнение требований к качеству, исключение несоответствий и проблем, связанных с плохим качеством.

4. Обеспечение качества заключается в принятии системных мер для создания у потребителя и руководства уверенности в том, что все требования к качеству будут выполнены.

5. Улучшение качества является очень важным с точки зрения постоянного стремления системы ОУ к совершенству .

В основу современной модели качества российского образования положены профессиональные стандарты качества. Отразим их применительно к системе СПО:

1. Ориентация на потребителя. Необходимо понимать текущие и будущие нужды потребителя, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания. Потребности родителей и обучающихся как основных потребителей услуг

2. Лидерство руководителя. Руководящий состав учреждения должен своим личным примером демонстрировать приверженность к качеству. Руководитель как главное лицо определяет миссию учреждения и формирует политику качества. Руководитель должен заботиться об обучении персонала. А также обеспечивать необходимыми ресурсами решение задач качества образования в ОУ (кадровые, методические, финансовые, материально-технические и др.).

3. Вовлечение сотрудников. Механизмы системы качества образования должны побуждать сотрудников проявлять инициативу в постоянном повыше-

нии качества деятельности учреждения. Сотрудники должны брать на себя ответственность в решении проблем качества на своём уровне управления им: стратегическом – заведующий, тактическом – заместители заведующего, оперативном – педагоге. Профессионально-личностный рост всех сотрудников ОУ.

4. Процессный подход. Система качества – это совокупность взаимосвязанных процессов, для каждого процесса должны быть обеспечены следующие основные характеристики: входы и выходы процесса чётко определяются и измеряются (мониторинг индивидуального развития каждого ребёнка от поступления его в ОУ до выпуска); идентифицируются требования потребителей, изучается их удовлетворённость результатами процесса;

5. Системный подход – методология познания и практики, в основе которой лежит рассмотрение объектов как систем. Система – это сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели.

6. Постоянное совершенствование. Качество образования в ОУ связано с общим развитием и улучшением научно-методического, образовательного, управленческого потенциала ОУ. В этой связи особое внимание должно уделяться формированию инновационной среды образовательного процесса с целью создания образовательных услуг в ОУ с новым конкурентоспособным качеством.

7. Принятие решений, основанное на фактах и данных. Реализация принципа требует, прежде всего, измерения и сбора достоверных и точных данных, относящихся к поставленной задаче, а также организации в ОУ мониторинга качества образования.

8. Взаимовыгодные отношения с партнёрами. Актуальность этого принципа подтверждается усиливающимися тенденциями к расширению социального партнёрства..

Задачи внедрения принципов СМК:

1. Принять ответственное решение о проведении работ по внедрению СМК.

2. Создать Совет по качеству, который должен возглавить руководитель ОУ, и назначить должностных лиц, ответственных за качество в учебном заведении и каждом его подразделении.

3. Разработать стратегию СМК, т.е. определить политику, цели и задачи учреждения, показатели оценки качества. А также определить преимущества, которые получит ОУ, и сроки, в которые эти преимущества будут достигнуты.

4. Определить и документировать все процессы, происходящие в ОУ.

5. При необходимости привести в соответствие права, обязанности и ответственность каждого сотрудника ОУ, исходя из разработанных нормативно-правовых документов, и информировать сотрудников об этом.

6. Выработать и внедрить в ОУ формы и методы контроля и отчётности.

7. Разработать Руководство по качеству, методические рекомендации по всем процессам ОУ, рабочие инструкции для каждого работника учреждения вплоть до обслуживающего персонала.

8. При необходимости реорганизовать структуру управления ОУ с целью удаления всех барьеров между подразделениями в деятельности, относящейся к вопросам качества.

9. Сформировать рабочие группы для разработки необходимой документации и внедрения их в подразделениях для улучшения процессов деятельности.

10. Рабочим группам необходимо внедрять и контролировать выполнение рекомендаций на местах.

11. Совет по качеству должен анализировать результаты контроля выполнения сотрудниками ОУ рекомендаций, выработанных группами.

12. Постоянно информировать сотрудников коллектива о внедрении в ОУ СМК и о преимуществах, которые будут получены в результате этой деятельности.

Внедрение СМК в образовательном учреждении позволит:

- Сплотить сотрудников в команду единомышленников, способных эффективно решать поставленные задачи в интересах всего коллектива.

- Способствовать созданию условий для подготовки высокообразованных выпускников.

- Постоянно повышать квалификацию педагогического коллектива.

- Позитивно решать экономические проблемы в образовании.

- Обслуживающему персоналу качественно выполнять свои обязанности.

Понятие «подход» в данном случае рассматривается нами как методологическая позиция, которая обуславливает исследование, проектирование и организацию образовательного процесса.

Деятельность по управлению качеством в ОУ не может быть эффективной после того, как состоялся выпуск детей, эта деятельность должна осуществляться в ходе воспитательно-образовательного процесса.

Самый распространённый принцип улучшения процессов – использование цикла Шухарта – Деминга: Р – «планируй», D – «действуй», С – «проверяй», А – «внедряй». Цикл направлен на борьбу с тремя главными «врагами» качества: потерями, несоответствиями и нерациональными действиями.

В нашем учебном заведении качество образования определено как ведущий показатель результативности образовательного учреждения. В ОУ ведётся активная работа по разработке и внедрению модели управления качеством образования, в основе, которой следующие критерии: качество проектирования образовательной деятельности; качество образовательного процесса; качество педагогических условий и ресурсного обеспечения образовательного процесса; качество результатов образовательной деятельности (качество результатов промежуточной и итоговой аттестации обучающихся, качество жизнедеятельности выпускников, результативность участия в конкурсных мероприятиях). Мы понимаем, что качество образования напрямую связано с такими факторами как: образовательный уровень преподавателя и мастера, его профессионализм и квалификация, а так же и личные качества педагогов и мастеров производственного обучения; стремлениями и желаниями обучающихся получать

знания на новом более высоком уровне с использованием современных образовательных и информационных технологий; готовность системы управления ОУ отследить образовательный процесс и дать правильную оценку педагогического труда.

Важным моментом создания модели управления качеством образования является осознание педагогическим коллективом того, что цель создания данной модели – это переход к оценке успешности в процессе освоения знаний, чтобы наметить как для педагога, так и для обучающихся пути совершенствования, углубления, уточнения знаний и умений, формирования ключевых компетенций, определить перспективы работы на будущее.

Таким образом, модель управления качеством образования в нашем учреждении находится в стадии становления, но уже сегодня можно утверждать, что она позволяет перевести образовательное учреждение в режим инновационного развития.

Список используемых источников:

1. Чернова Е.Ю. Система менеджмента качества. Основные понятия. Новосибирск, 2011.
2. Мельников В.В., Серегина Н.В. Система управления качеством образования. Лесной: Управление образования, 2008.
3. Агранович М., Заир-Бек С., Коган Е., Кожевникова О., Майоров А., Митрофанов К., Прудникова В. и др. Методические рекомендации по применению системы показателей и индикаторов для управления качеством образования на региональном и муниципальном уровнях.

© 2015, Зворыгина Л.Н.

Концептуальный подход к управлению качеством образовательного процесса

© 2015, Zvorygina L.N.

Conceptual approach to quality management of educational process