

# Система менеджмента качества образования как основа управления качеством образования

Н. Ф. Рюхова, заведующая отделом  
анализа и мониторинга качества  
образования КЦОКО ЗабКИПКРО

# Основная цель построения системы менеджмента качества любой школы –

обеспечение её высокой конкурентоспособности на рынке образовательных услуг за счёт высокого качества образовательного процесса и подготовки выпускников с высоким уровнем знаний, умений, навыков и компетенций, принципиальной гражданской позиции и высоких морально-нравственных качеств.

(Д. Ш. Матрос «Менеджмент качества в школе на основе стандартов серии ГОСТ ИСО 9000-2001, новых информационных технологий и образовательного мониторинга».- М.: «Центр педагогического образования», 2008, с.7)

# Ключевые факторы качества образования

## Фактор

Качество содержания образования  
Качество подготовки учащихся  
Положительная мотивация учащихся  
Качество методического и материально-технического обеспечения процесса обучения  
Профессиональный уровень педагогического состава и вспомогательного персонала  
Положительная мотивация персонала  
Качество технологий обучения  
Качество технологий проверки знаний и компетенций учащихся  
Качество общего менеджмента ОУ

## Определяет

Чему мы учим?  
Кого мы учим?  
Хотят ли они учиться?  
Как обеспечивается обучение?  
  
Кто учит?  
  
Хотят ли они хорошо учить?  
  
Как учат?  
Как проверяются полученные знания и компетенции?  
Как управляют школой?

# Качество -

степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям

(ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - М.: Изд-во стандартов, 2001. - 26 с.)

# 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

(Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» (№ 273-ФЗ). С. 9)

# Основные принципы построения системы менеджмента качества:

1. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство руководства.
3. Вовлечение персонала.
4. Процессный подход.
5. Системный подход к менеджменту.
6. Постоянное улучшение.
7. Принятие решений, основанных на фактах.
8. Взаимовыгодные отношения с партнёрами (поставщиками).

# Система менеджмента качества

есть совокупность определенных концептуальных установок, нормативов, средств и управленческих процедур, которые обеспечивают создание образовательного продукта в соответствии с требованиями стандарта и непрерывное совершенствование процесса и результатов образовательной деятельности

# Основные категории взаимосвязанных процессов

1. Ответственность руководства (или система менеджмента).
2. Менеджмент ресурсов.
3. Процессы жизненного цикла продукции (или менеджмент процессов).
4. Измерение, анализ и улучшение.



# Ответственность руководства

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

# Менеджмент ресурсов

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

# Процессы жизненного цикла продукции

- Планирование процессов жизненного цикла продукции;
- Процессы, связанные с потребителями;
- Проектирование и разработка;
- Закупки;
- Производство и обслуживание;
- Управление устройствами для мониторинга.

# Изменение, анализ и улучшение

- Общие положения;
- Мониторинг и измерения;
- Управление несоответствующей продукцией;
- Анализ данных;
- Улучшение.

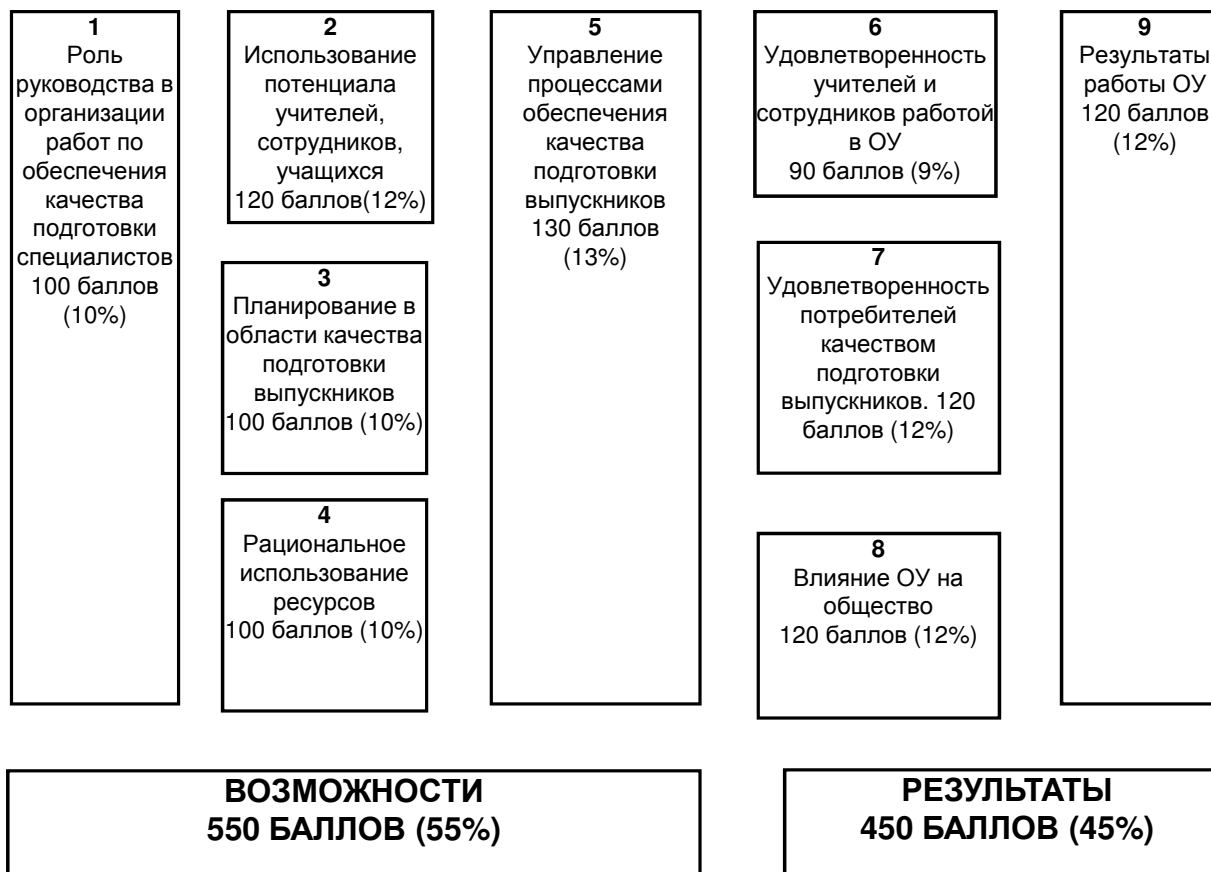
# Модель системы менеджмента качества школы -

определённая совокупность принципов, методов, показателей и требований к различным аспектам и процессам деятельности организации, критериев, определяющих уровень совершенства этих процессов и получаемых результатов

# Основные этапы построения СМК школы

1. Анализ потребностей рынка образовательных услуг, рынка рабочей силы и других заинтересованных сторон. Формулировка миссии, видения, стратегии, политики, целей и задач школы.
2. Проецирование стратегии и политики в области качества на все уровни управления и на структурные подразделения школы.
3. Формирование организационной структуры СМК и обучение персонала.
4. Самооценка школы (обследование рабочих процессов) и анализ существующей организации.
5. Определение и описание рабочих процессов, упорядочение существующей документации.
6. Разработка документации СМК по ISO 9000:2000 (рабочие инструкции, документированные процедуры, Руководство по качеству).
7. Разработка системы измерения основных показателей и характеристик рабочих процессов.
8. Разработка системы корректирующих и предупреждающих действий.
9. Проведение внутренних аудитов и самооценки.
10. Непрерывное улучшение СМК школы и всех рабочих процессов (цикл PDCA: Plan – планирование, Do – выполнение, Check – проверка, Act – действия).

**МОДЕЛЬ И КРИТЕРИИ КОНКУРСА «ВНУТРЕННИЕ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ»**



<b>Принципы СМК</b>	<b>Критерии модели</b>
Ориентация на потребителя	- Удовлетворенность учителей и сотрудников работой в ОУ (критерий 6); - Удовлетворенность потребителей качеством подготовки выпускников (критерий 7).
Приверженность руководства образовательного учреждения качеству	- роль руководства в организации работ по обеспечению качества подготовки выпускников (критерий 1).
Вовлеченность коллектива организации	- использование потенциала преподавателей, сотрудников, обучаемых для обеспечения качества подготовки выпускников (критерий 2); - удовлетворенность учителей и сотрудников работой в образовательном учреждении (критерий 6);
Процессный подход	- рациональное использование ресурсов (критерий 4); - управление процессами обеспечения качества подготовки выпускников (критерий 5).
Системный подход	- планирование в области качества подготовки выпускников (критерий 3); - рациональное использование ресурсов (критерий 4); - управление процессами обеспечения качества подготовки выпускников (критерий 5).
Постоянное улучшение	- планирование в области качества подготовки выпускников (критерий 3). - результаты работы образовательного учреждения (критерий 9).
Принятие решений, основанных на фактах	- результаты работы образовательного учреждения (критерий 9).
Взаимовыгодные отношения с потребителями	- влияние образовательного учреждения на общество (критерий 8); - удовлетворенность учителей и сотрудников работой в образовательном учреждении (критерий 6); - удовлетворенность потребителей качеством подготовки специалистов в образовательном учреждении (критерий 7).



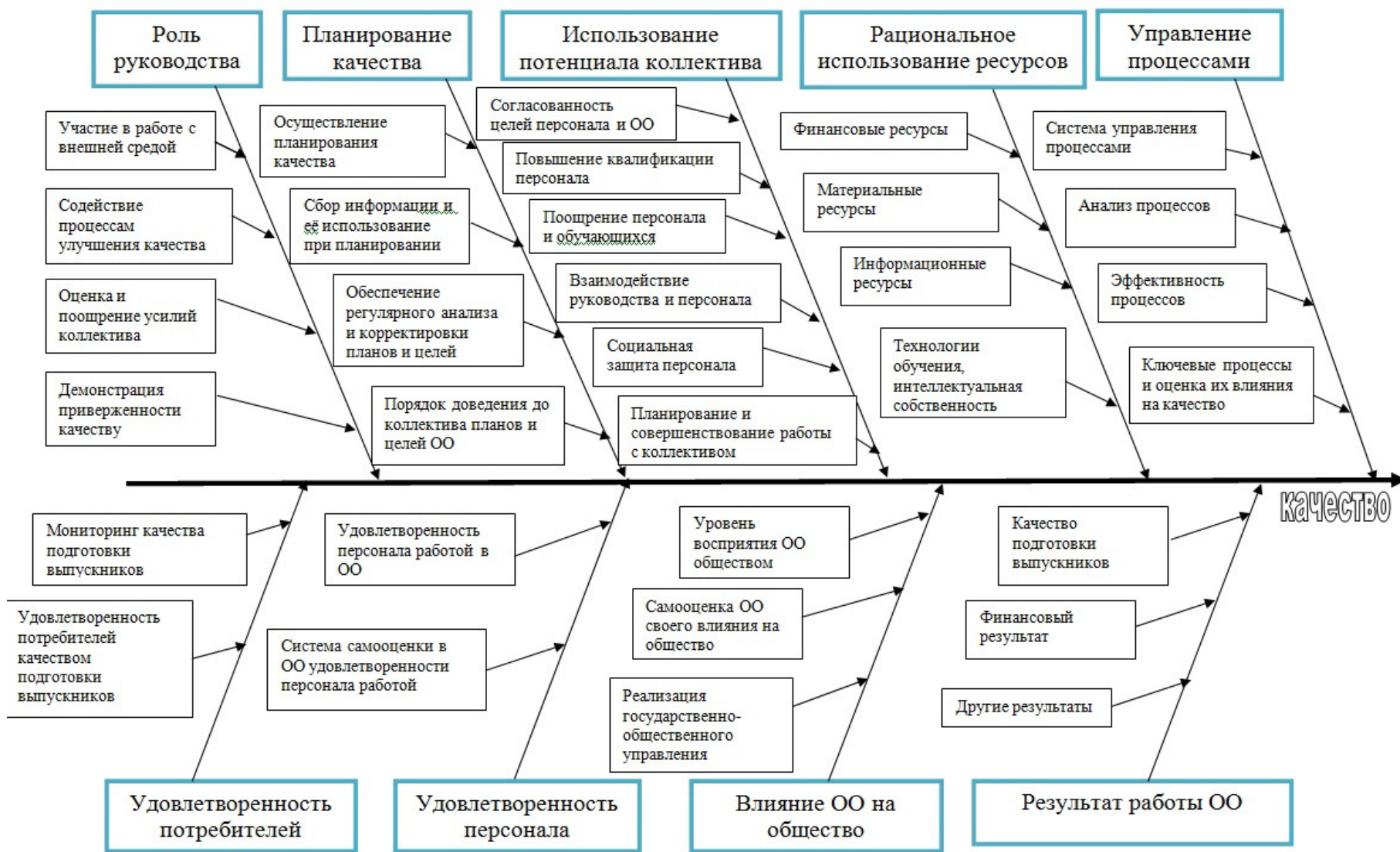


Диаграмма Исикавы

## Коучинг – вершина управленческого профессионализма руководителя в работе с людьми

Синонима или аналога английского термина «coaching» в русском языке нет. Его трактуют как особое обучение, специальное преподавание, специфическое тренерство и др., но во всех случаях термин означает большее, чем русскроязычные близкие по значению слова. Коучинг относится к взаимодействию начальника с подчинёнными и является частью практики самого современного и эффективного менеджмента. *Коучинг служит раскрытию потенциала личности для максимализации её собственной производительности и эффективности. Он больше помогает личности обучаться, чем учит.*

# Коучинг

Основной формой вербального, т.е. словесного, взаимодействия хорошего коуча является именно вопросительная.

- *Что вы предполагаете делать?*
- *Когда вы намереваетесь это сделать?*
- *Позволит ли это действие вам приблизиться к цели?*
- *Какие препятствия вы можете встретить на пути?*
- *Кому нужно знать о ваших намерениях?*
- *Какая поддержка вам нужна?*
- *Как, когда вы намереваетесь получить эту поддержку?*
- *Какие другие соображения есть у вас?*

# Коучинг

«Пряник и кнут – распространённые и убедительные мотиваторы. Но если вы обходитесь с людьми, как с ослами, они и будут действовать, как ослы». (М. М. Поташник «Эксклюзивные аспекты управления школой»).

Настоящий материал для коучинга:

возможность выбора, создание условий для реализации потенциала. Отсюда, как следствие, самоуважение человека. Инструктирование отрицает выбор, ослабляет и ограничивает потенциал и снижает мотивацию.

# Коучинг

Пергаменты не утоляют жажды.  
Ключ мудрости не на страницах книг,  
Кто к тайнам жизни рвётся мыслью каждой,  
**В своей душе** находит он родник.  
(И.-В.Гёте «Фауст»).