

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.

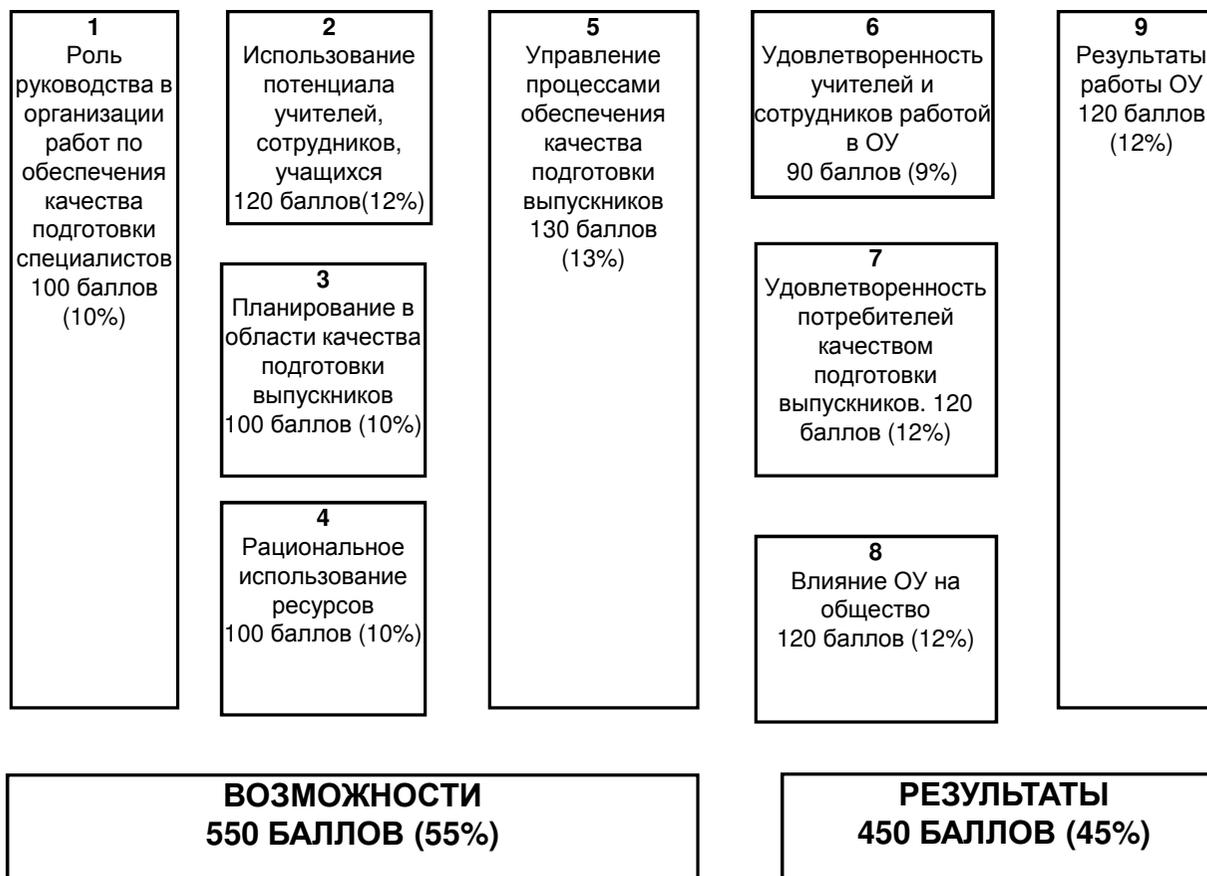
Модель системы менеджмента качества школы -

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»



Принципы СМК	Критерии модели
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).

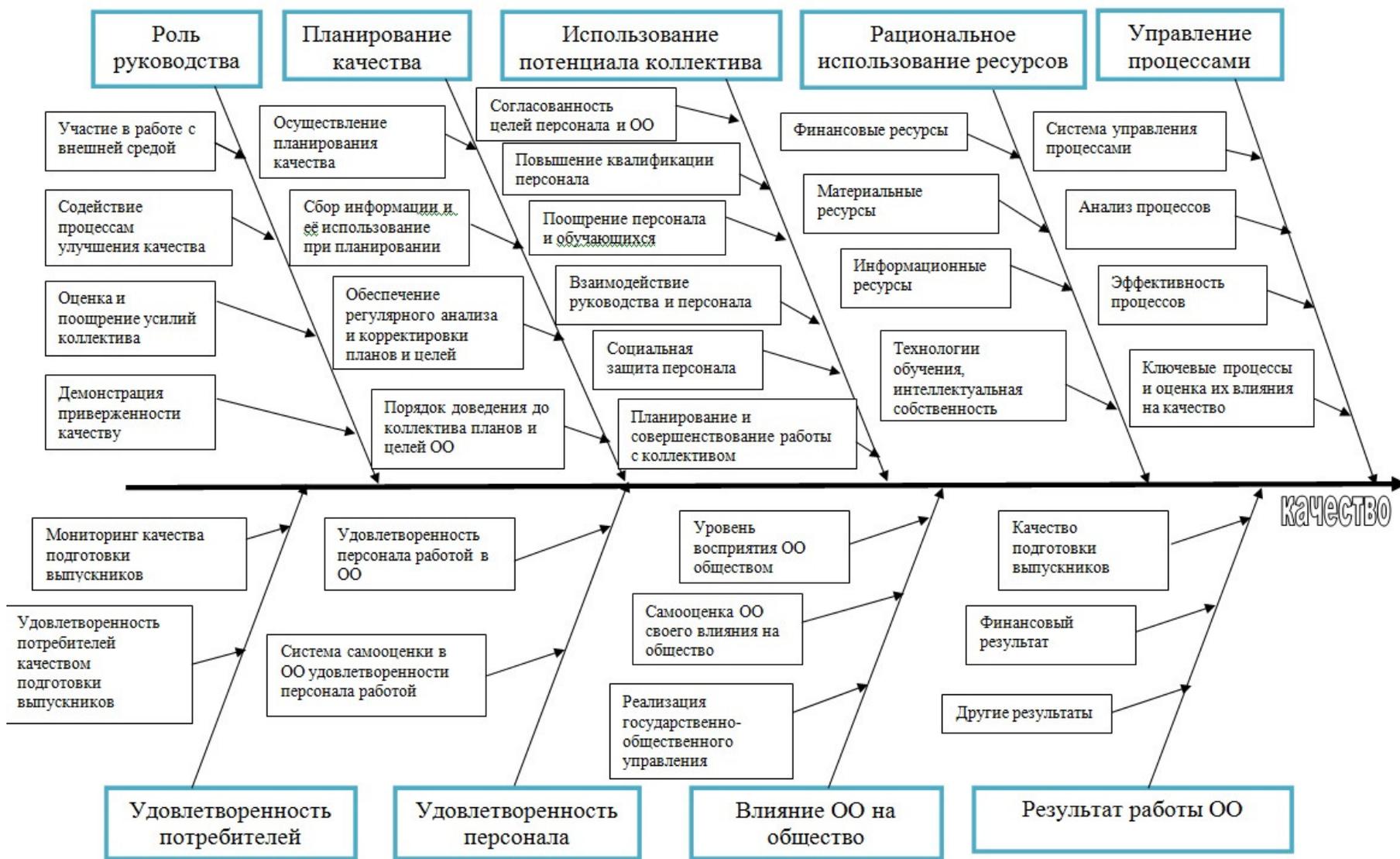


Диаграмма Исикавы

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»).