



ПМОФ 2020

Петербургский
международный
образовательный
форум



УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ: В ПОИСКАХ КОНЦЕПТУАЛЬНОЙ МОДЕЛИ



Кравцов А. О.,
кандидат педагогических наук, доцент
кафедры управления образованием
и кадрового менеджмента
РГПУ им. А. И. Герцена
Санкт-Петербург
ak90@yandex.ru

Образование – важнейшее из земных благ, если оно наивысшего качества.

В противном случае оно совершенно бесполезно.

Р. Киплинг

Качество образования как фактор прогресса.



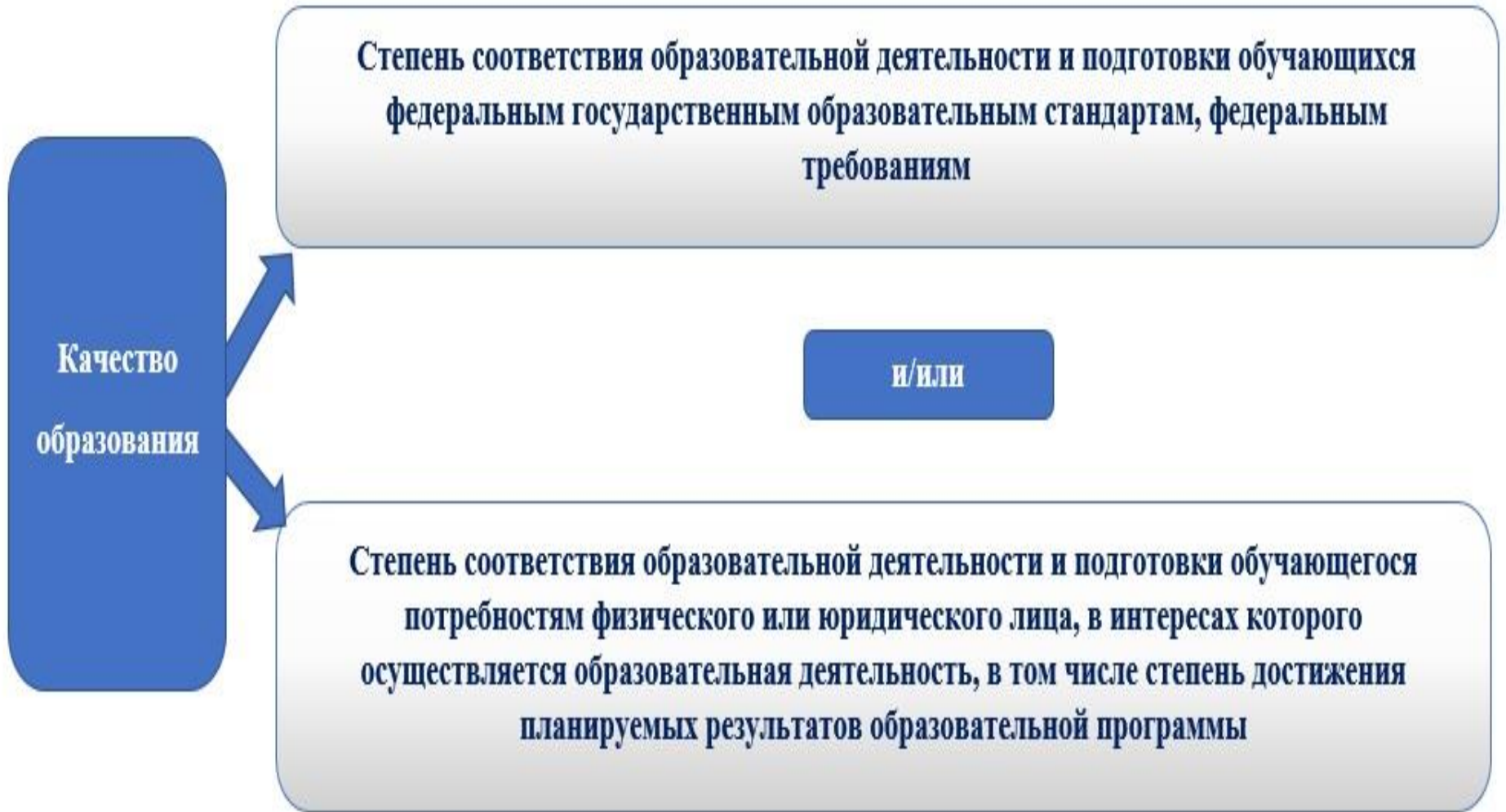
ГОСТ Р ISO 9000-2005 «Системы менеджмента качества.

- **результативность (effectiveness)**: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.
- **эффективность (efficiency)**: Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.
- **качество (quality)**: Степень соответствия совокупности присущих **характеристик** требованиям.

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

сущностная характеристика самой системы образования, отражающую ее процессуальный и результативный аспекты, общественное предназначение и социокультурный смысл

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ



Качество образования

ЭТО СОВОКУПНОСТЬ СУЩЕСТВЕННЫХ
СВОЙСТВ И ХАРАКТЕРИСТИК
РЕЗУЛЬТАТОВ ОБРАЗОВАНИЯ, СПОСОБНЫХ
УДОВЛЕТВОРИТЬ ПОТРЕБНОСТИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ, РОДИТЕЛЕЙ, ОБЩЕСТВА,
ГОСУДАРСТВА.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

ТЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕЙ ФУНКЦИИ
УПРАВЛЕНИЯ, КОТОРЫЕ ОПРЕДЕЛЯЮТ
ПОЛИТИКУ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА, ЦЕЛИ
И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, А ТАКЖЕ
ОСУЩЕСТВЛЯЮТ ИХ С ПОМОЩЬЮ ТАКИХ
СРЕДСТВ, КАК ПЛАНИРОВАНИЕ
КАЧЕСТВА, КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА,
ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА И УЛУЧШЕНИЕ
КАЧЕСТВА В РАМКАХ СИСТЕМЫ
КАЧЕСТВА

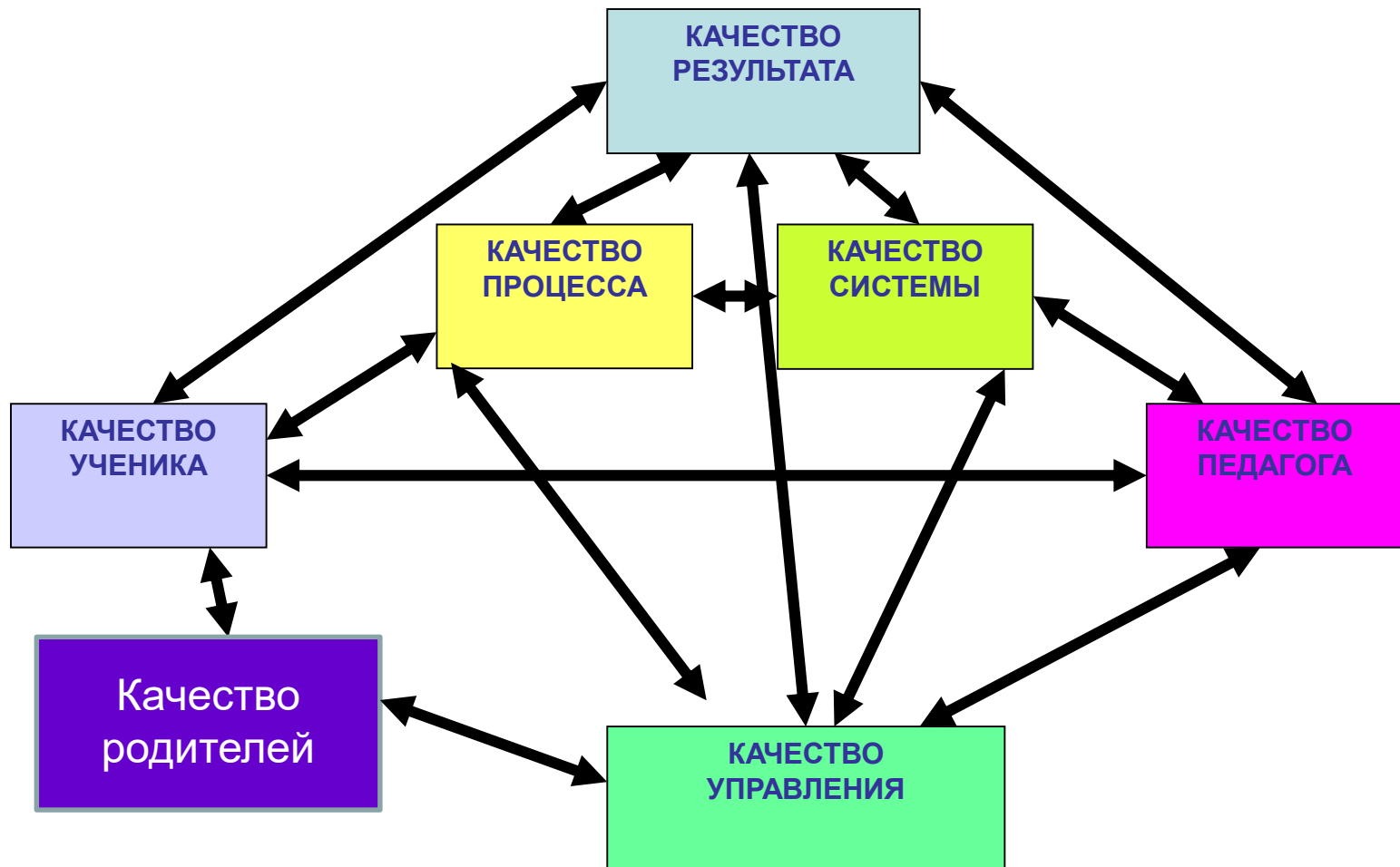
ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ОБРАЗОВАНИИ

- **Трудно определить, кто является потребителем**
- **Трудно определить, является ли образование услугой**
- **Слишком велика роль персонала, прежде всего преподавательского состава**
- **Сложные процессы, трудно поддающиеся количественной оценке**
- **Длительный «технологический процесс» подготовки**
- **Основной результат можно полностью оценить только через много лет**

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

- **Полное понимание требований потребителей текущих и будущих**
- **Удовлетворение всех заинтересованных сторон**
- **Устойчивый стиль руководства**
- **Взаимосвязи и взаимозависимость всех частей организации**
- **Общие цели, культура доверия и распределение полномочий**
- **Непрерывное обучение, инновации, улучшение**
- **Взаимовыгодные отношения**
- **Общие долгосрочные интересы**

КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ



КАЧЕСТВО РЕЗУЛЬТАТА

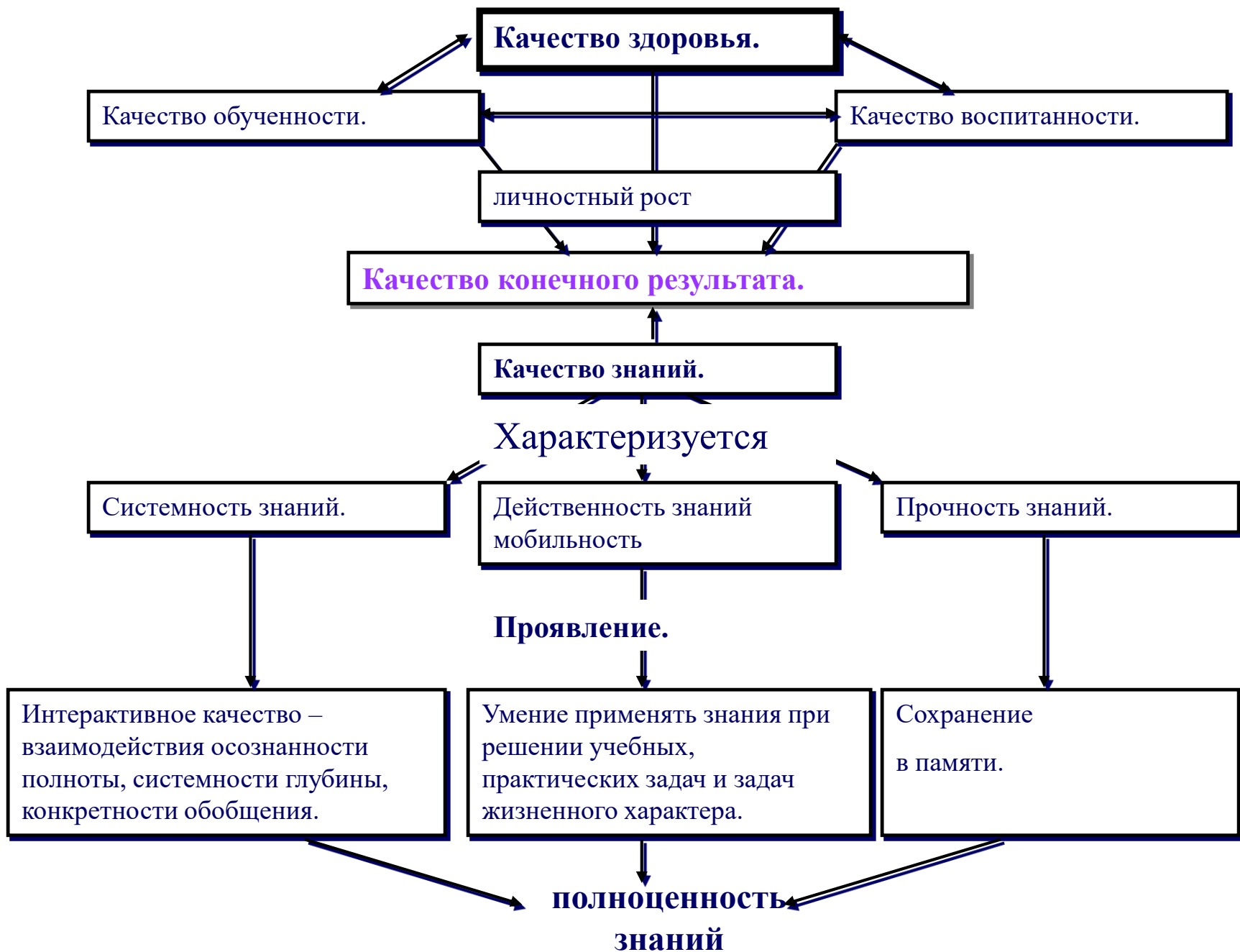
**Качество
стратегических
целей, лежащих в
основе общей
политики школы.**



**Качество
тактических целей,
обеспечивающих
реализацию
стратегий, в рамках
краткосрочной
перспективы.**

**Качество
оперативных целей –
целей конкретных
акций, мероприятий.**

**Качество
ситуативных целей –
целей отдельных
действий.**



КАЧЕСТВО ПРОЦЕССА



Качество ученика

- показатели личности ученика,
- сумма показателей его обученности по конкретной программе и воспитанности;
- изменение его направленности, мотивов, ценностных ориентаций, жизненной позиции;
- успешность его социализации, освоение социальных ролей, профессиональная сориентированность);

Качество педагога

- профессионализм коллектива в целом и каждого конкретного педагога:
- рост его профессионализма,
- педагогического мастерства,
- изменение позиции в воспитательном процессе и организации деятельности учреждения;
- творческий, научно-исследовательский, методический потенциал,
- общечеловеческая культура,
- такт, сдержанность, внимательность, заботливость.

Качество родителей

- изменение отношений в семье,
- рост активности родителей в организации процесса обучения,
- становление коллектива;

Качество системы (условий)

Критерии	Показатели
1. Социальный заказ на услуги образования	Запросы социальных институтов. Запросы детей и их родителей
2. Нормативно-правовое обеспечение	Наличие нормативных документов, регламентирующих образовательную деятельность
3. Кадровое обеспечение	Анализ сведений о кадрах: качественный (категоричность, повышение квалификации) и количественный состав
4. Материально-техническое обеспечение	Соответствие материально-технического обеспечения задачам, отраженным в годовом плане работы, образовательной программе, других локальных актах



КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНИЯ

Критерий	Показатель	Формат	Методы, технологии	Субъекты реализации ВШК
Качество образовательной программы школы	Структура программы, содержание и механизмы ее реализации	Мониторинг	Периодическое сопоставление сетевого графика и/или "дорожной карты" с реальным ходом выполнения образовательной программы с целью коррекции	Директор, руководитель Управляющего Совета, заместитель директора по УВР, члены НМС
Качество управления образовательным процессом	Состав и структура ВШК	Микроисследования	Критериальная система оценивания состава и структуры ВШК	Заместитель директора по УВР, члены НМС
	Качество процесса реализации ВШК как ресурса управления		Критериальная система оценивания качества ВШК как ресурса управления	
Качество управления реализацией требований государственных документов	Выполнение СанПиН, ГОСТ и т. д.	Мониторинг	Оценка отклонений от нормы с целью коррекции	Заместители директора по УВР, по безопасности, по АХЧ, медицинские работники
Качество соблюдения Положения о документообороте ОУ	Полнота, своевременность и правильность ведения школьной документации всеми участниками образовательного процесса			Заместитель директора по УВР

<p>Качество управления материально-технической базой образовательного процесса</p>	<p>Достаточность и качество оснащения образовательной среды школы</p>	<p>Микроисследования</p>	<p>Оценка объема и качества выполнения программы развития школы по данному разделу</p>	<p>Заместители директора по УВР и АХЧ, председатели МО</p>
<p>Качество управления профессиональным ростом педагогов школы</p>	<p>Наличие и реализация в ВШК необходимой совокупности показателей качества профессиональной деятельности учителя для установления размера стимулирующей части зарплаты</p>	<p>Микроисследования в режиме выплат стимулирующей части зарплаты</p>	<p>Оценка соответствия и коррекция состава показателей в зависимости от целей и задач школы</p>	<p>Директор, руководитель Управляющего Совета, заместитель директора по УВР, члены НМС</p>
<p>Компетентность субъектов управления</p>	<p>Уровень управленческой компетентности администраторов школы, специалистов, возглавляющих структурные подразделения</p>	<p>Мониторинг</p>	<p>Критериальная система оценивания (мониторинг профессиональной компетентности субъектов управления качеством ОП)</p>	

Удовлетворенность потребителей

- жалобы потребителей;
- непосредственное общение с потребителями;
- анкетирования и обзоры;
- фокус-группы;
- данные о внеучебной активности воспитанников;
- данные о комфортности обучения;
- сообщения в средствах массовой информации;
- изучение опыта других образовательных учреждений;
- данные рейтинговых агентств и др.

МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

