

Менеджмент качества образования

Управление качеством образования

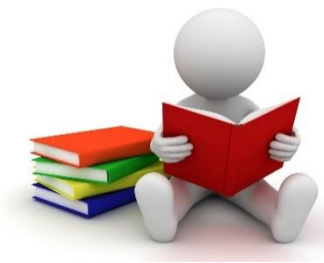


Менеджмент можно рассматривать с различных точек зрения

- Как **явление** менеджмент представляет собой целенаправленное, планомерное воздействие на объект управления со стороны субъекта управления.
- Как **процесс** менеджмент включает в себя ряд последовательных функций. К указанным функциям можно отнести планирование, организацию, регулирование, мотивацию, контроль и учет.
- Менеджмент как **система** представляет собой совокупность взаимозависимых элементов, таких как люди, информация, структура и т.п.
- С **научной точки зрения** менеджмент представляет собой науку, изучающую проблемы управления.
- Нередко менеджмент рассматривают **как искусство**, которое опирается на лежащие в его основе концепции, законы, принципы и методы.

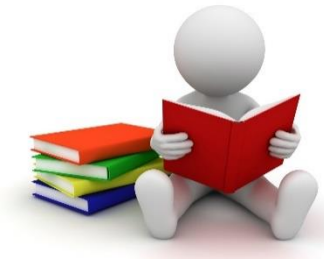
Менеджмент — это наука и искусство эффективного управления организацией.

Основные понятия менеджмента качества образования



- Качество - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности (А. В. Гличев).
- Качество - «степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям» (Международный стандарт ISO 9000:2000)
- Качество образования - качество процесса, качество результата и качество образовательной системы (П. В. Агапов).
- Качество образования – это еще и характеристика системы образования, которая отражает степень соответствия федеральным государственным стандартам, требованиям, социальным и личностным ожиданиям заинтересованных сторон.

Основные понятия менеджмента качества образования



- Управление качеством образования – планомерно осуществляемая система стратегических и оперативных действий, направленная на обеспечение, улучшение, контроль и оценку качества образования.



эффективность принятых
управленческих решений



Проблемы в области качества образования

1. Смещение понятий «качество» и «управление качеством»
2. Отсутствие в деятельности ОО стратегических мотивов (миссии, стратегическое видение результатов и т.п.)
3. Отсутствие оценки рисков и принятие управленческих решений без сбора и применения объективной аналитической информации по деятельности ОО.
4. Отсутствие формул оценки эффективности ОО.
5. Отсутствие прямых измерений уровня компетентности обучающихся и педагогов.
6. Отсутствие отражения степени удовлетворенности запросов родителей, обучающихся, других заинтересованных сторон.
7. Отсутствие измерений качества процессов.

Всеобщий менеджмент качества TQM

На сегодняшний день в мире получила распространение концепция всеобщего менеджмента (управления) качества – Total Quality Management (TQM)

Слово «управление» относится к сотрудникам и процессам, необходимым для достижения определенного уровня качества

Слово «качество» означает заботу об удовлетворении потребностей клиента

Слово «всеобщее» означает, что в данный процесс должен вовлекаться каждый сотрудник организации

Принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя



- изучение спроса с целью полного понимания потребностей и ожиданий потребителя в отношении качества.
- обеспечение сбалансированности в запросах потребителей и других участников образовательных отношений
- измерение потребительской удовлетворенности с целью коррекции собственной деятельности
- управление взаимоотношениями с потребителями.

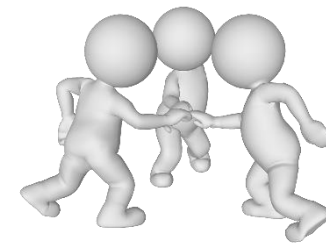
Принципы менеджмента качества: ведущая роль руководства



Ведущую роль руководства в организации работ следует рассматривать не как директивное транслирование задач, а как **умение эффективно организовать деятельность ОО**, проинформировать о стратегии и политике организации каждого сотрудника и вовлечь его в активную работу.

Руководство ОО развивает ее **организационную культуру**:

- ✓ вырабатывает и определяет стратегию,
- ✓ устанавливает способы ее практического воплощения,
- ✓ обеспечивает согласованность всех мероприятий,
- ✓ контролирует достижение работниками поставленных целей.



Принципы менеджмента качества: вовлечения сотрудников

Весь педагогический коллектив ОО, каждый на своем месте, участвует в повышении качества. Для эффективной работы по повышению качества, каждый сотрудник должен **иметь соответствующую квалификацию** для выполнения обязанностей и разделять цели ОО.

При этом **все процессы должны быть четко структурированы**, а информация о них должна быть доступна сотрудникам и потребителям.



Принципы менеджмента качества: постоянное совершенствование

Улучшение деятельности на основе анализа процессов,
достигнутых результатов

Предупреждающие и корректирующие мероприятия



Принципы менеджмента качества: отношения с организациями-партнерами

Для **повышения качества работы** ОО необходимо устанавливать взаимовыгодные отношения с партнерами, **отбирая их в соответствии с имеющимися целями**. При выстраивании партнерских отношений необходимо **учитывать и цели организаций-партнеров** для повышения эффективности совместной работы.



Принципы менеджмента качества: принятие решений на основе фактов

- проведение измерений, сбор целевых данных и информации
- обеспечение достаточно полными, достоверными и точными данными и информацией
- анализ данных и информации
- понимание значимости подходящих статистических методов
- принятие решений и выполнение действий, базирующихся на результатах логического анализа соотношения практического опыта и интуиции



Объективные данные



**Эффективные
управленческие решения**



Принципы менеджмента качества: системный подход к управлению

Принцип системности управления реализуется за счет следующих действий:

- определение системы путем установления процессов, влияющих на заданные цели
- структуризация системы для достижения цели оптимальным способом
- понимание взаимозависимости между процессами в системе
- непрерывное совершенствование системы на базе оценки и аттестации
- установление в деятельности приоритета согласованности ресурсов



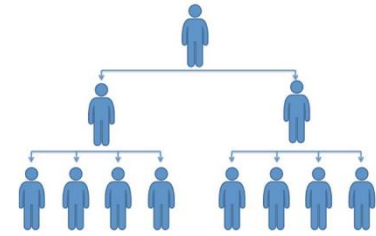
Принципы менеджмента качества: процессное управление

Вся деятельность ОО рассматривается как **совокупность регламентированных процессов**, управляемых уполномоченными лицами, результаты которых периодически оцениваются на основе объявленных критериев.

Управление процессами осуществляется на основе критериев эффективности (временные и материальные затраты на осуществление процесса, их сопоставление с полученным результатом и другие).

Принимаемые управленческие решения, касающиеся организации и изменения процессов обусловлены данными мониторинга, производящегося ОО, к числу объектов которого можно отнести - многообразие образовательных результатов обучающихся, отзывы потребителей о работе ОО, мнения и предложения сотрудников и другие.

Структурный подход



основывается на использовании различных типов организационной структуры организации



Недостатки:

- технология выполнения работы разбивается на фрагменты
- отсутствует цельное описание технологии выполняемой работы
- отсутствует руководитель, ответственный за конечный результат деятельности и контролирующий всю технологию в целом



Функциональный подход



состоит в контроле исполнения работниками своих функций



Недостатки:

- главный ориентир не потребитель, а вышестоящий начальник
- отсутствует заинтересованность работников в конечном результате
- жесткое разделение труда

Процессный подход



- Процессный подход предполагает, что «последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система»
- Под процессом понимают «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая использует входы для производства запланированных результатов»

Процессный подход



Руководитель

- стратегическое планирование
решение системных задач
- делегирования широких
полномочий

Исполнитель

- большие полномочия
- увеличение роли в деятельности
организации
- повышение удовлетворенности
трудом и отдачей от работы

высокая квалификация

Процессный подход

Бизнес-процесс - цепочка работ (операций, функций), результатом которой является какой-либо продукт или услуга

Функциональный подход:

сотрудники не видят работы организации в целом и своей роли в этой работе

Процессный подход:

каждый сотрудник видит свою роль в работе организации в целом

Личные цели каждого сотрудника и цели его структурного подразделения согласуются с целями всей организации



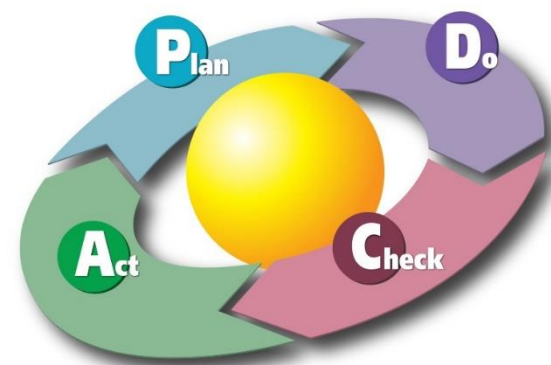
Процесный подход



Алгоритм идентификации процессов:

1. Определение назначения образовательной организации для выявления своих потребителей и других заинтересованных сторон, их требований, потребностей и ожиданий.
2. Определение политики и цели образовательной организации, используя данные о выявленных требованиях, потребностях и ожиданиях потребителей и заинтересованных сторон, четкая фиксация планируемых результатов деятельности.
3. Выделение всех процессов в образовательной организации с фиксацией всех входов и выходов из процессов и выявлением всех потребителей и заинтересованных сторон. Нужно помнить, что процесс может состоять из подпроцессов, которые тоже нужно идентифицировать.
4. Установление последовательности процессов, их взаимосвязей. Важно определить для каждого процесса:
 - потребителей процесса;
 - входы и выходы;
 - взаимодействия процессов и их характеристики;
 - согласованность во времени и последовательность процессов;
 - результативность и эффективность процессов.
5. Определение владельца процесса с установлением ответственности и полномочий для каждого процесса.
6. Документирование процесса, определение того, что и как должно быть задокументировано для обеспечения устойчивого воспроизведения и выполнения процессов.

Процессный подход





Управление качеством образования

«образование» как результат

«образование» как образовательный процесс

Управление качеством образования - процесс формирования качества, представляющий совокупность систематических действий по изучению потребностей заказчиков образовательных услуг, разработки и реализации основных и дополнительных образовательных программ, обеспечения ресурсами.

Система управления качеством образования - совокупность субъектов (управляющих органов) и объектов управления, функциональных регламентов, методов, средств и мероприятий, направленных на проектирование, реализацию, обеспечение и поддержание такого уровня процессов, который соответствует требуемому потребителем качеству образования.



Система управления качеством образования

Цель: обеспечение необходимых условий образования требованиям ФГОС и отвечающего запросам и ожиданиям обучающихся и их законных представителей.

- повышение эффективности образовательного процесса в достижении требований, предъявляемых ФГОС;
- развитие творческой и деятельной атмосферы в учреждении, активизация профессиональной деятельности работников;
- улучшение в целом системы управления в организации;
- оптимизация финансового, ресурсного и кадрового обеспечения образовательного процесса;
- повышение конкурентоспособности образовательной организации;
- создание современных безопасных условий образовательной деятельности;
- обеспечение широкого участия общественности в управлении образовательной организацией.



Процедуры оценки качества образования

1. Экспертиза – специальное исследование определенной проблемы (явления, факта, предмета и пр.), которое проводится лицом, сведущим в определенной области.
2. Контроль – проверка процесса и результата труда, система наблюдения.
3. Оценка – процесс оценивания, выражающийся в развернутом оценочном суждении, выражается в вербальной или числовой форме.
4. Самообследование – оценка образовательной деятельности, системы управления ОО, содержания и качества подготовки учащихся, организации учебного процесса, качества кадрового, учебно-методического, библиотечно-информационного обеспечения, материально-технической базы, функционирования внутренней системы оценки качества образования, а также анализ показателей деятельности ОО.
5. Мониторинг – система организации сбора, хранения, обработки, анализа и распространения информации о деятельности организации (системы), обеспечивающая непрерывное слежение за состоянием одной или нескольких систем и прогнозирование их развития.



Процедуры оценки качества образования

- лицензирование;
- аккредитация;
- государственный контроль (надзор);
- аттестация педагогических кадров;
- исследования качества индивидуальных достижений обучающихся (государственная итоговая аттестация обучающихся; национальные, федеральные, региональные оценочные процедуры и исследования качества образования)
- ВШК
- ВСОКО
- текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация обучающихся, конкурсы, экспертизы, проекты, диагностики, смотры, олимпиады и др.

Принципы организации процедур оценки



- **Обоснованность** (выборка, механизмы, сроки, критерии, методики, документирование)
- **Надежность** (равные условия участия, степень защищенности, гибкость)
- **Прозрачность** (правила, легальность и легитимность, порядок, отчетность)
- **Открытость** (описание процедуры, демо-версии, варианты использования результатов)



Преимущества системы менеджмента качества

- Обеспечение экономической устойчивости учреждения и рационального использования всех видов ресурсов
- Улучшение имиджа и репутации учреждения
- Повышение качества управленческих решений
- Внедрение новейших достижений
- Увеличение производительности труда
- Повышение качества и конкурентоспособности учреждения
- Рост степени удовлетворенности клиентов

Спасибо за работу!

