

МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

Г.В.Каширова

Качканарский горно-промышленный колледж

Каждое образовательное учреждение в новых социально-экономических условиях стоит перед выбором: какие необходимо предпринять шаги, обеспечивающие успешное функционирование и наряду с этим инновационное развитие; как обеспечить качество образовательных услуг, которое устроит всех потребителей (государство, работодатель, общество и т.д.)? На наш взгляд это может обеспечить развитие системы управления качеством образования на основе процессного подхода. Именно такая модель управления позволяет объединить существующие концепции обеспечения качества образования с идеями непрерывного улучшения деятельности колледжа в целом и обеспечивает своевременное внесение изменений и усовершенствований с учетом изменений, происходящих в области образования и в экономике в целом.

Управление качеством образовательной деятельностью на уровне колледжа является многоаспектной, комплексной, социальной и педагогической проблемой. Ее решение связано с проектированием такой системы управления качеством образования, которая будет учитывать специфику подготовки выпускников по тому или иному профилю и обеспечит качество их подготовки.

Анализ различных концепций и теоретических положений в области управления качеством позволил нам выделить основные подходы: системный, процессный, компетентностный и личностно-ориентированный, на основе которых была выстроена модель управления качеством образования в колледже. За основу был взят процессный подход, другие подходы рассматривались как допол-

нительные, учитывающие специфику учебного процесса и его результатов как объектов управления. Процессный подход к управлению в различных сферах описан во многих публикациях (см., например, [1]). При определении подходов к управлению качеством в образовательном учреждении особый интерес представляет «Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в области обучения и образования» [2]. В руководстве представлено описание процессного подхода применительно к образовательной организации.

Наша модель выстроена на основе указанных подходов и принципов, способствующих решению основной поставленной нами цели – повышение качества подготовки выпускников уровня НПО и СПО. Она базируется на трех группах процессов: процессы управления, основные (базовые) процессы и процессы обеспечивающие.

Первая группа «процессы управленческой деятельности руководства» представлена в виде процессов: определения политики в области качества образования; распределения полномочий и ответственности, организации социального партнерства и документооборота. Они выполняют управленческие функции, которые имеют соответствующие «входы» и «выходы», связанные с другими процессами.

Процесс определения политики в области качества образования служит для определения целей и средств их достижения; для формирования и совершенствования взаимодействия между управляющей и управляемой системами для выполнения планов. Процесс распределения полномочий и ответственности связан с постановкой задач перед подчиненными и оценкой результатов их работы, с анализом состояния коллектива, с принятием решений о поощрении или наказании и т.п. Главная функция этого процесса состоит в создании условий для повышения мотивации всех субъектов образовательного процесса. Группа процессов «измерения, анализа и контроля» призвана осуществлять обратную связь между субъектом и объектом управления. На наш взгляд «контроль» как функция приобрета-

ет характер мониторинга, т.е. постоянного отслеживания результатов образования и проверки их соответствия промежуточным или конечным целям. Эта группа включает в себя процессы мониторинга, аттестации, аудита.

Если говорить о взаимосвязях и взаимодействии между отдельными составляющими модели, основанной на процессном подходе, то нужно отметить важность правильно организованного потока информации на «входе».

Группа процессов управленческой деятельности имеет на «входе» информацию от обеспечивающих процессов (об информационно-методическом обеспечении, о материально-техническом оснащении, о наличии кадров необходимой квалификации, о финансовом обеспечении). Понятно, что требуемую информацию можно получить по результатам правильно организованной маркетинговой деятельности, которая кроме названной информации дополняется данными о социальных партнерах, о потребностях рынка труда, о кадровых ресурсах близлежащих территорий, об удовлетворенности качеством образовательных услуг и т.д.

Кроме того, для своевременной коррекции основных процессов еще на стадии планирования очень важной является информация о результатах контроля за реализацией основных процессов.

Если характеризовать информацию на «выходе» из каждого процесса управления, то это различные документы, регламентирующие нормативно-правовое поле всех процессов: планы работы различных структурных единиц, матрица компетенций, должностные инструкции, локальные акты, приказы. Кроме того, это информация, необходимая для реализации управленческих процессов, о деятельности различных советов (педагогического, научно-методического, экспертного), о деятельности кафедральных объединений и различных творческих групп, о результатах контроля. При этом нужно учитывать, что в ходе реализации функции «контроль» приходится оценивать сами процессы, текущие, промежуточные и отделенные по времени результаты образовательной деятель-

ности. Анализ, интерпретация и оценивание всех процессов служит основой для их корректировки и разработки предупреждающих действий.

К основным процессам мы отнесли: процесс проектирования и разработки содержания и процесс реализации образовательных программ, процесс развития государственно-общественного характера управления качеством образования, социально-педагогический процесс, а также процессы организации жизнедеятельности обучающихся и валеологизации.

Хочется отметить еще одну особенность данной модели. Поскольку результатом обеспечивающих процессов является создание необходимых условий для осуществления основных процессов, то в схеме отражены организационно-педагогические условия их эффективной реализации: обеспеченность образовательной деятельности (информационно-методическая, материально-техническая, финансово-экономическая и т.д.); вовлечение педагогов в инновационную деятельность (овладение новыми технологиями, новыми компетенциями и т.п.); включение педагогов в учебно-методическую и научно-исследовательскую деятельность по обеспечению и совершенствованию образовательной деятельности и наконец организационно-структурное обеспечение и управление этой деятельностью.

Процессный подход, взятый за основу при построении модели управления качеством образовательной деятельности, предполагает выделение «входов» и «выходов» во внешних группах, что отмечается как «потребитель». «Потребитель» на «входе» отражает запросы и пожелания, которые необходимо учитывать при планировании и реализации образовательной деятельности. Изучение запросов потребителей (государство, общество, работодатель и т.п.) и степени их удовлетворенности качеством подготовки выпускников осуществляется в процессе мониторинга и служит средством обратной связи. «Потребитель» на «выходе» аккумулирует информацию и отражает оценку не только качества подготовки выпускников, но и оценку

выполнения требований потребителя, т.е. качество предоставляемых образовательных услуг в целом.

На наш взгляд такая модель позволяет объединить существующие концепции обеспечения качества образования с идеями непрерывного улучшения деятельности ОУ в целом. Направленность процессов управления на достижение цели по обеспечению качества подготовки выпускников в соответствии с требованиями ФГОС, работодателей, современного уровня научно-технического прогресса и социально-экономического развития общества оказывает существенное влияние на совершенствование других процессов, способствует учету всех взаимосвязей между элементами системы. В качестве основных показателей эффективности построенной системы управления качеством образования выступают: уровень образованности выпускников (качество профессиональных знаний, умений, степень сформированности профессиональных и общих компетенций), их трудоустройство или продолжение образования в соответствии с полученной профессией или специальностью, степень удовлетворенности обучающихся и их родителей, педагогов, а также внешних потребителей.

Данная модель позволяет усовершенствовать общее управление колледжем: посредством объединения отдельных мелких процессов в более крупные; большей ориентированностью на потребителей за счет тщательного изучения их запросов и ожиданий и более адекватного выполнения их требований; приближением всех сотрудников к реальной бизнес-среде; упрощением обмена информацией между подразделениями вследствие уменьшения иерархических уровней организационной структуры.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Канне М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник для вузов / Под ред. М.М. Канне. – СПб.: Питер, 2009. – 560 с.
2. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в области обучения и образования. / Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2002. - 121 с.