

ОСОБЕННОСТИ КОМПЛЕКСНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

В.М. Дюков, Р.В. Шайхутдинова

*ГОУ ВПО «Красноярский
государственный педагогический
университет» им. В.П. Астафьева»
Красноярск, Россия*

В последние годы в обществе в целом, и в сфере образования, в частности, ставятся и обсуждаются вопросы качества образования, управления этим качеством и его оценки. По образному выражению А.И. Субетто, в начале XXI века «политика качества образования становится ядром образовательной политики».

Данная статья подготовлена в рамках исследований Европейской Академии Естествознания, Российской Академии Естествознания, Академии педагогических и социальных наук (АПСН, Москва), Петровской Академии наук и искусств (ПАНИ, Санкт-Петербург), многолетней сотворческой деятельности Дюкова В.М., Семенова И.Н., Шайхутдиновой Р.В., Шуляк Н.В. и опирается на концепции, предложенные выдающимися людьми, которых часто называют «гуру», «учителя и наставники качества» и даже «проповедники качества»: Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби, К. Исикавы, А. Фейгенбаума, Т. Тагути, Т. Сейфи.

Все они оказали огромное влияние на экономики целых стран и способствовали переходу к эпохе TQM. Их теории, в отли-

чие от социально-экономических доктрин прошлого, проверены по критерию эффективности, они имеют собирательный характер, выявляя и объединяя все наиболее ценное в опыте различных компаний и стран. Все они являются истинными гуманистами, показывая возрастающую роль рабочих и служащих в достижении успешного развития и конкурентоспособности компаний, а также важность мотивации и непрерывного обучения.

Наше сотворчество заполнено активной практико-ориентированной работой на базе акмеологических исследований по управлению качеством образования в образовательных учреждениях в рамках реализации доклада «Российское образование – 2020: модель для инновационной экономики», подготовленного А.Е. Волковым, И.М. Реморенко, Я.И. Кузьминовым, Б.Л. Рудником, И.Д. Фруминым, Л.И. Якобсоном [6]:

- на методолого-прикладном уровне нами сформулирована цель акмеологических исследований – совершенствование человека, достижение им «акме» – вершины своей жизни и развития;
- в рамках акмеологии нами реализуется интегративно-технологический подход в разработке концепции гуманитарно-технологического развития личности, осуществляется психологический мониторинг как

- средство оптимизации процесса личностно-профессионального развития;
- в рамках психологии развития:
 - апробируются:
 - ✓ рефлексивно-акмеологический подход к управлению качеством образования;
 - ✓ рефлексивно-инновационные технологии и рефлексивные механизмы развития активности, творческого потенциала, мастерства педагогов;
 - ✓ модели системного обеспечения качества образовательного процесса;
 - разрабатываются:
 - ✓ понятийный аппарат, язык описания системы управления качеством образования, комплекс перспективных идей, различные варианты инновационных концептуальных моделей, связанных с реализацией системы управления качеством образовательных учреждениях;
 - ✓ стратегии и технологии (методы, средства, инструментарий, организационные формы взаимодействия) создания программ личностно-профессионального развития педагогов.
- Эта деятельность активизировалась в связи с обсуждением доклада «Российское образование – 2020: модель для инновационной экономики» [6], подготовленного А.Е. Волковым, И.М. Реморенко, Я.И. Кузьминовым, Б.Л. Рудником, И.Д. Фруминным, Л.И. Якобсоном, государственной программы «Образование и развитие инновационной экономики: внедрение современной модели образования в 2009-2012 годы»[5], национальной образовательной стратегии – инициативы «Наша новая школа» [2], Федеральной целевой программы развития образования на 2011-2015 гг. [4].
- В своей деятельности мы рассматриваем, в том числе, задачу достижения нового качества образования исходя из формирующейся федеральной стратегии образования. Речь идет о качественных изменениях системы образования, о создании системы, обладающей новыми возможностями в сфере образования, в том числе:
- разработка моделей независимых систем оценки качества образования;
 - оценка метапредметных достижений в рамках национальных экзаменов и исследований качества образования;
 - мониторинг образовательных достижений на различных уровнях системы образования;
 - реализация инновационных направлений использования ИКТ в оценке образовательных достижений;
 - диагностика учебных достижений: способ действия, уровни, компетенции;

- участие в международных сравнительных исследованиях качества образования TIMSS, PIRLS, PISA;
- анализ и интерпретация результатов национальных экзаменов и исследований качества образования;
- оценка учебных достижений детей с ограниченными возможностями здоровья;
- создание системы независимой проверки знаний школьников, в том числе - при их переходе из 4-го в 5-й и из 9-го в 10-й классы;
- реализация механизмов независимой оценки силами профессионально-педагогических союзов и ассоциаций;
- разработка методики сопоставления качества образования в различных муниципалитетах и регионах;
- развитие в образовательных организациях органов самоуправления;
- введение систем оплаты труда педагогического и административно-управленческого персонала образовательных учреждений, учитывающих количество и результативность их деятельности;
- создание системы независимой общественно-профессиональной аккредитации программ обучения;
- создание системы общественных рейтингов образовательных организаций и программ непрерывного профессионального образования.

Состояние системы образования можно оценить по трем основным критериям:

- соответствию достигаемых образовательных результатов поставленным целям (критерий результативности);
- «цене» достижения результатов (критерий эффективности);
- соответствию достигаемых результатов и их «цены» социальным ожиданиям (критерий релевантности) (Лебедев О.Е.).

Совокупность этих трех критериев и позволяет охарактеризовать качество образования.

Достижение нового качества образования предполагает создание условий для того, чтобы:

- образовательные результаты соответствовали целям подготовки учащихся к жизни в быстро меняющемся обществе;
- чтобы подавляющее большинство учащихся имело реальную возможность достижения этих результатов;
- чтобы эмоциональные затраты и затраты времени для достижения таких результатов не становились бы фактором, препятствующим нормальному развитию детей.

В настоящее время основой того, что называется комплексным управлением качеством (*Total Quality Management, TQM*), является взгляд на качество, в соответствии с которым понятие «качество» осно-

вано на представлении о нем пользователя или потребителя. Упор делается на требования людей, которые пользуются продуктом или услугой, т.е. являются их потребителями. Нужно выяснить, что они хотят или что им нравится.

Комплексное управление качеством, как подчеркивают редакторы модульной программы «Управление эффективностью и качеством» И. Прокопенко, К. Норт [7] представляет собой редукцию более широкого варианта: *«комплексное управление процессом формирования качества»*. Объектом управления является процесс формирования качества результата какой бы то ни было деятельности. Управление носит комплексный, всеобъемлющий характер, поскольку на вышеназванный процесс оказывает влияние огромное число факторов.

Отсюда следуют важные выводы:

- первый из них связан с самим словом **«потребитель»**; оно латинского происхождения, и в основе его лежит выражение «быть привычным к чему-то»; потребитель строит долгосрочные отношения с поставщиком, а потому привык иметь дело с определенной компанией и получать именно данный продукт или услугу;
- второй из них связан с тем, **что может понравиться потребителям**; это не просто удовлетворение их запросов, а нечто большее; концепция комплексного управления качеством

нацелена на то, чтобы достигать лучшего благодаря постоянному совершенствованию.

Но истинная радикальность взгляда на качество, в основе которого лежит представление о том, что нужно потребителю, становится ясной тогда, **когда мы применяем термин «потребитель» по отношению не только к внешним потребителя продукции и услуг организации, но и к внутренним**. Это предполагает взгляд на все происходящее в организации как на серию процессов от внутреннего поставщика к внутреннему потребителю [7].

С. Джордж и А. Ваймерских [1] разработали также **шесть фаз на пути перехода к системному управлению качеством**. Применительно к школе, на наш взгляд, эти шесть фаз будут выглядеть следующим образом:

- Фаза 1: приверженность переменам.
- Фаза 2: оценка своей системы.
- Фаза 3: официальное учреждение приоритета потребителей.
- Фаза 4: официальное учреждение новой модели управления.
- Фаза 5: координация и распространение цели управления.
- Фаза 6: совершенствование системы управления качеством образования.

Д.В. Пузанков и С.А. Степанов в статье «Совершенствование деятельности образовательных учреждений с позиций менеджмента качества» [3] подчеркивают, что

«основные принципы, на которых должны строиться системы менеджмента качества (СМК) образовательных учреждений, совпадает с базовыми принципами менеджмента качества, указанными в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000 : 2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»: ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлечение сотрудников, процессно-ориентированный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах и данных, взаимовыгодные отношения с партнерами (поставщиками).

Список литературы

1. Джордж С., Ваймерских А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях. (TQM). / С. Джордж, А. Ваймерских. – СПб.: «Виктория плюс», 2002. – 256 с.
2. Национальная образовательная инициатива «Наша новая Школа»: офиц. текст., утв. президентом РФ Д. Медведевым. – URL: <http://kpmo.momos.ru/>
3. Пузанков Д.В. Совершенствование деятельности образовательных учреждений с позиций менеджмента качества / Д. В. Пузанков, С. А. Степанов / Вопросы образования, 2004. №4. С. 42-63.
4. Реморенко И.М. Новая Федеральная целевая программа развития образования на 2011-2015 гг. / И.М. Реморенко; доклад и презентация на межрегиональной экспертной конференции «Наша новая школа – план реализации» . – URL: <http://www.eurekanet.ru/>
5. Реморенко И.М. Государственная программа: «Образование и развитие инновационной экономики: внедрение современной модели образования в 2009-2012 годы» / И.М. Реморенко; доклад и презентация на коллегии Министерства образования и науки РФ. – URL: <http://www.faito.ru/>
6. Российское образование – 2020: модель образования для экономики, основанной на знаниях / А. Волков, И. Реморенко, Я. Кузьминов, Б. Рудник, И. Фрумин, Л. Якобсон // к IX Международной научной конференции «Модернизация экономики и глобализация»; под ред. Я. Кузьмина, И. Фрумина / М.: Издательский дом ГУ-ВШЭ, 2008. – 39 с.
7. Управление эффективностью и качеством: Модульная программа/ под ред. И. Прокопенко, К. Норта; пер. с англ., В 2 ч. – М.: Дело, 2001. – 1408 с.