

## Формирование системы менеджмента качества на ступени начального общего образования\*

*Н.В. Войниленко*

В статье описывается работа руководителя школы по формированию системы менеджмента качества на ступени начального общего образования. Приводится состав показателей, позволяющий управляющей подсистеме менять качество образовательной системы посредством изменения входных управляющих воздействий.

*Ключевые слова:* система менеджмента качества.

Главным условием успеха школы в условиях рыночных отношений является высокое качество образования. Наличие системы качества требуют и

родители учеников, и органы управления образованием, рассматривающие её как гарантию получения высококачественных услуг. Да и сами работники школы заинтересованы в создании у себя системы качества, так как она позволяет им совершенствовать образовательные технологии и повышать эффективность своей деятельности.

Потому перед руководителями встаёт задача по обеспечению нужного качества образовательных услуг и управления ими, а это требует соответствующих знаний в области управления качеством и подготовленных специалистов. Это в полной мере относится и к начальному звену общеобразовательной школы, так как в жизненном цикле «производства образовательных услуг» ступень начального образования является определяющей.

Наша школа-интернат, начиная с 2003 года, в режиме опытно-поисковой работы отработывает представления как о качественных характеристиках начального образования, соответствующих современным социально-экономическим требованиям, так и об адекватном этим характеристикам эффективном инструментарии и оценочных процедурах. При этом мы учитываем, с одной стороны, сложный, многоаспектный характер понятия «качество образовательных услуг» и постоянно меняющиеся требования потребителей к нему, а с другой стороны, отсутствие научно-методического обеспечения управления качеством в системе образования. В данной статье представлены некоторые из полученных результатов.

Поскольку до сих пор не имеется целостного представления об оценочных процессах в управлении образовательной системой образовательного учреждения (начальной ступени школы), мы проработали основные понятия в области качества в сфере образования, факторы и условия, влияющие на качество образователь-

\* Тема диссертации – «Моделирование оценивания образовательной системы школы как фактор управления качеством начального общего образования». Научный консультант – доктор пед. наук, профессор, зав. кафедрой педагогики и психологии детства ГОУ ВПО Челябинского государственного педагогического университета Л.В. Трубайчук.

ных услуг, оценки уровня качества, принципы и подходы всеобъемлющего управления качеством, основы стандартизации в области обеспечения качества, действующие правила и процедуры систем качества и др.

Проблема качества товаров и услуг имеет много различных аспектов, и исследователи выделяют среди них философский, социологический, экономический, правовой, статистический и др.

С философской точки зрения, качественная определённость предметов и явлений – это то, что делает их устойчивыми, разграничивает их и создаёт бесконечное разнообразие мира.

В качестве экономической категории качество услуги рассматривается как овестьвлённый результат производственной деятельности людей, сопряжённый с соответствующими затратами [3, с. 8]. С социально-экономической точки зрения качество услуги характеризуется способностью удовлетворять определённые потребности человека и общества в целом.

Качество образования – это соотношение цели и результата, при том что цели заданы только операционально и спрогнозированы в зоне потенциального развития школьника.

Несмотря на то что сегодня трудно говорить о всеобщей согласованной позиции по поводу понимания «качества образования», все авторы единодушны в том, что качество образования – это совокупность свойств образования, но не всех, а лишь тех, которые потенциально отвечают требованиям заказчиков на образование.

При этом в современном обществе качество обычно рассматривается в двух аспектах: как удовлетворение запросов и ожиданий (*практический аспект*) и как характер объекта или явления, то есть полный набор реализованных характеристик качества и их значения, связанный с запросами и ожиданиями (*технический аспект*) [2, с. 10].

Важно также понимать, что качество образования – это не только результат на выходе, но и качество образовательного процесса, качество и цена средств достижения целей, качество условий.

Поиск единственного интегрированного показателя оценивания качества образовательной системы оказался трудновыполнимой задачей в связи с множественностью элементов, составляющих саму систему; сложностью и множественностью факторов, влияющих на её рациональность и функционирование; специфическими особенностями каждого образовательного учреждения (численность персонала, возраст организации, реализуемые цели и соответствующие им образовательные технологии) и др.

Мы определяем качество образования совокупностью показателей, характеризующих различные аспекты деятельности образовательного учреждения: содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническая база, кадровый состав и т.п. Мы представляем качество образования через определённый состав характеристик, сгруппированных в результативную, процессуальную и системную составляющие (компоненты). Считаем, что, управляя количественными и качественными характеристиками данных объектов, можно достигать тех или иных признаков качества образовательной системы.

Результативная составляющая в оценивании качества образовательной системы в компетентностном подходе включает характеристики комплекса компетенций младших школьников. При этом комплекс компетенций характеризует способность младшего школьника распознавать, каковы отношения в окружающем его мире, понимать, как традиционные ценности вписываются в современность, сформулировать и решать жизненную задачу и оценивать, насколько удалось решение [1].

В соответствии с таким подходом в качестве образования мы выделяем следующие модули критериальной оценки:

1) *функциональная грамотность* (предметные компетенции) – наличие у учащихся знаний, умений и способностей, обеспечивающих успешность освоения образовательных программ начальной школы, способность применять знания на практике, способ-

ность к обучению, способность адаптироваться к новым ситуациям, способность генерировать идеи; стремление к успеху, способность к анализу и синтезу;

2) *ключевые компетенции* (надпредметные знания, умения) – способность учащихся решать личностные и социально значимые проблемы, в том числе:

– **социальные компетенции** – способность учащихся брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решений, функционировании и улучшении демократических институтов, способность быть лидером, способность работать автономно;

– **коммуникативные компетенции** – владение навыками устного и письменного общения, владение языками, умение регулировать конфликты ненасильственным путем, вести переговоры;

– **информационные компетенции** – владение современными информационными технологиями, понимание их силы и слабости, способность критически относиться к информации, распространяемой средствами массовой информации;

– **интеллектуальные компетенции** – способность учиться на протяжении всей жизни, самообразование;

3) *уровень речевого развития обучающихся;*

4) *уровень здоровья школьников.*

Процессуальная составляющая в оценивании образовательной системы включает в себя количественно-качественные характеристики компетентности педагогов и учебно-методической обеспеченности образовательного процесса.

Системная составляющая характеризуется показателями качества управления образовательной системой (*качество управленческого персонала* – эффективность принятых управленческих решений за установленный период времени, *управляемость системы* – скорость реализации управленческих решений, принятых на высшем и среднем уровнях, *гибкость системы управления* – наличие реальной способности оперативно изменяться под воздействием тех или иных внешних или

внутренних факторов, а также наличие проработанных стратегических альтернатив); показателями качества распределения и использования ресурсов, затрат на образование и его обеспечение; качества питания; качества отсроченных (косвенных) эффектов деятельности образовательного учреждения [3, 4, 5].

Созданная система управления качеством, внедрённая в школе, помогает эффективно управлять, а это значит:

1) настраивать все процессы и условия ОУ на получение результатов стабильного качества;

2) предотвращать возникновение несоответствия получаемых образовательных результатов требуемым результатам со стороны государства и ожидаемым со стороны родителей, учащихся, общества [4].

#### Литература

1. *Гаргай, В.* Распределение стимулирующей части фонда оплаты: критерий качества труда / В. Гаргай // Народное образование. – 2009. – № 4. – С. 31–37.

2. *Иванов, С.А.* Мониторинг и статистика в образовании: учеб.-метод. комплект для подготовки тьюторов / С.А. Иванов, С.А. Писарева, Е.В. Пискунова, О.Э. Крутова. – М.: АПК и ППРО, 2007. – 128 с.

3. *Прохоров, Ю.К.* Управление качеством: учеб. пос. / Ю.К. Прохоров. – СПб.: СПбГУИТМО, 2007. – 144 с.

4. *Скворцова, Г.И.* Рекомендации по внутришкольному управлению качеством образования / Г.И. Скворцова // Справочник зам. директора школы. – 2009. – № 2. – С. 4–20.

5. *Тарасова, Т.Н.* Критерии эффективности реструктуризации системы управления предприятием / Т.Н. Тарасова // Вестник Сибирского государственного аэрокосмического университета им. М.Ф. Решетнева. – 2008. – № 8. – С. 147–151.

*Наталья Васильевна Войниленко – директор Муниципального специального (коррекционного) образовательного учреждения для обучающихся воспитанников с ограниченными возможностями здоровья специальной (коррекционной) общеобразовательной школы-интерната V вида № 11, г. Челябинск.*