

Н. В. Войниленко, С. А. Белоусова,
Россия, Челябинск

N. V. Voinilenko, S. A. Belousova
Russia, Chelyabinsk

**КОНЦЕПЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ КАК ОСНОВА
МЕХАНИЗМА МОДЕРНИЗАЦИИ
СПЕЦИАЛЬНОГО
(КОРРЕКЦИОННОГО)
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ**

**THE CONCEPT OF QUALITY
MANAGEMENT AS A BASIS
OF MODERNIZATION
OF SPECIAL (CORRECTION)
EDUCATIONAL ESTABLISHMENT**

Аннотация. Приводится концепция управления качеством образования в специальном (коррекционном) образовательном учреждении в условиях модернизации образования.

Abstract. The concept of quality management in a special (correction) institution in the condition of modernization of education is presented.

Ключевые слова: концепция управления качеством образования; система менеджмента качества.

Key words: concept of education quality management; management quality system.

Сведения об авторе: Войниленко Наталия Васильевна, доцент.

About the author: Voinilenko Natalia Vasilievna, Associate Professor.

Место работы: директор общеобразовательной школы-интерната V вида № 11 г. Челябинска; доцент кафедры управления ГОУ ВПО «Челябинский государственный педагогический университет», г. Челябинск.

Place of employment: Principle of Special (Correction) Boarding School of the v type № 11, Chelyabinsk Associate Professor of the Chair of Management, Chelyabinsk State Pedagogical University, Chelyabinsk.

Сведения об авторе: Белоусова Светлана Анатольевна, доктор психологических наук.

About the author: Belousova Svetlana Anatolevna, Doctor of Psychology.

Место работы: заведующая кафедрой менеджмента НОУ ВПО «Русско-Британский институт управления».

Place of employment: Head of the Chair of Management in the «Russian-British Institute of Management».

Контактная информация: e-mail: ipk_science@mail.ru

Модернизация предполагает создание механизмов устойчивого развития сферы образования. На наш взгляд, концепция управления качеством в полной мере соответствует условиям динамичного изменения внешней среды и высокой конкуренции между образовательными учреждениями, позволяет придать дополнительные импульсы решению

задач, давно ставших актуальными для системы специального (коррекционного) образования.

Вместе с тем концепция управления качеством является для системы образования инновационной, базирующейся на новых знаниях, и требует усилий по осмыслению, адаптации и развитию. Среди нерешенных задач можно назвать сле-

дующие: не определена ответственность каждого из уровней управления образованием за внедрение новой модели управления, отсутствует алгоритм построения соответствующих образовательных систем по обеспечению необходимого уровня качества образования. Учета требует и специфика реализуемых образовательных процессов. Так, образовательная система специального (коррекционного) образовательного учреждения – особая управляемая и саморазвивающаяся система, имеющая сложную структуру и большое разнообразие элементов и связей, в том числе и с внеобразовательными структурами (учреждениями здравоохранения, социальной защиты, культуры, спорта, общественными организациями); вполне определенные тенденции развития, обусловленные семантическим полем коррекционной педагогики; сложные социальные эффекты в построении сообщества педагогов, учителей-логопедов, дефектологов, психологов, обучающихся и их родителей. В статье показан спектр возможностей совершенствования управленческой деятельности, а также предложены к обсуждению методологические идеи концепции управления качеством образования как теоретической основы механизма его модернизации.

Менеджмент качества образования в учреждении является сложносоставной и системной проблемой, так как предполагает внедрение более эффективных форм и технологий повышения качества получаемых результатов, а значит, обновление содержания образования, проектирова-

ние инновационных процессов, улучшение материально-технических условий, подготовку педагогических кадров, совершенствование нормативно-правовой базы и др.

Прежде всего, концепция управления качеством заставляет участников совместной деятельности определиться с *характеристиками качества образования: как ценности* (востребованность специального (коррекционного) образования со стороны населения); *как системы* (доступность, непрерывность, открытость); *как процесса* (условия реализации коррекционно-образовательных программ различного уровня и направленности, ресурсное обеспечение образовательных процессов (кадровые, финансово-экономические, материально-технические, учебно-материальные, инфраструктурные условия), профессиональная компетентность педагогических кадров, эффективные средства обучения и воспитания, коррекционно-реабилитационного воздействия); *как результата* (результаты освоения образовательных программ различного уровня и направленности, эффективность коррекционного процесса, уровень социализации обучающихся, сохранность их здоровья, удовлетворенность потребностей различных групп населения в образовательных услугах, в том числе – специальных (коррекционных)).

В основу главной идеи управления качеством образования положено создание *системы управления качеством* образования как интегральной характеристики процесса,

результата и системы, предусматривающей регулирование процесса на основании оценивания его состояния по специально выделенным критериям качества для всех компонентов самого процесса, на основе интеграции образовательных систем, а также факторов, оказывающих влияние на конечный результат [4]. Ведущими концептуальными идеями системы качества образования являются следующие: всеобщность категории качества в любых образовательных системах; обеспечение интеграции интеллектуальных, материально-технических, социальных и других возможностей для достижения высоких темпов улучшения всех составляющих качества образования; политеоретичность и междисциплинарность как фундамент системы наук о качестве образования; синтетичность нового научного знания о системе качества образования; стандартизация образования и ориентированная прогностичность и др. Научный базис концепции системы управления качеством образования составляют системный, комплексный, квалиметрический, технологический, кибернетический, ситуационный и другие подходы, реализация которых обеспечивает устойчивые взаимосвязи внутренней и внешней среды образовательной системы С(К)ОУ и позволяет осуществлять интеграцию различного рода факторов и условий, способствующих развитию обучающегося в нужных направлениях, в том числе

и достижению требуемого уровня качества образования.

Управление качеством образования позволяет выстраивать перспективы развития единого образовательного пространства С(К)ОУ на основе постановки целей, реализации технологических схем их достижения, а также интеграции усилий различных субъектов управления и ресурсов для обеспечения заданного уровня качества образования.

Разработанная в соответствии со стандартом серии ISO 9000:2000 система менеджмента качества – это управленческая подсистема, в основе которой лежит структурированный набор документов, регламентирующих основные аспекты деятельности учреждения. Документация системы менеджмента качества должна описывать те процессы, которые существенно влияют на качество производимых образовательных услуг, в том числе столь уникальных, как образовательные услуги коррекционной направленности. Документальное описание ключевых процессов деятельности обеспечивает их прослеживаемость, четкое понимание, управляемость и постоянное улучшение. В соответствии с данным подходом каждый процесс в образовательной организации должен иметь своего владельца, который несет за него ответственность, отслеживает и анализирует его эффективность, отвечает за его корректировку. Периодическая деятельность по мониторингу и корректировке обеспечивает непре-

рывное совершенствование процессов деятельности С(К)ОУ.

Согласно результатам теоретического осмысления проблемы управления качеством, анализа опыта работы, в том числе специально созданного комитета ВОК «Качество школьного образования» [1, 2, 3 и др.], эффективность функционирования институциональной системы управления качеством в С(К)ОУ повышается при проектировании способов ее решения с опорой на ряд теоретико-методологических и методических блоков идей.

Первый блок идей касается определения **«Целей и требований по качеству»**. Правильный выбор стратегических, тактических и оперативных целей в части требований к качеству услуг (работ) и к качеству факторов влияния, от которых оно зависит (процессы, обеспечивающие его производство, персонал, расходимые ресурсы и производственная инфраструктура для процессов), определяет эффективность менеджмента качества в учреждении. Большое значение имеет достижение в С(К)ОУ следующих показателей деятельности. Политика по качеству документирована и доведена до сведения персонала. Цели по качеству установлены для процессов по всем подразделениям С(К)ОУ. Для реализации установленных целей по качеству осуществляется разработка соответствующих планов (программ) по качеству. Изучение требований и ожиданий потребителей проводится не только собственными силами, но и, главным образом, через предложения заказчиков (потребителей).

Через официальные же отзывы заказчиков (потребителей) проводится изучение их удовлетворенности. Определение требований к качеству выполняется через установление состава и нормативных значений показателей качества всех оказываемых в С(К)ОУ услуг и производимых работ. Высшее руководство формулирует политику и цели организации по качеству.

Второй блок идей связан с **«Менеджментом качества процессов»**. Речь, по сути, идет о совершенствовании деятельности С(К)ОУ по определенным направлениям. В учреждении определены (в соответствии с п. 4.1 ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008) и идентифицированы все основные обеспечивающие, управляющие процессы; разработаны карты процессов. Установлены требования к качеству процессов, методов и процедур контроля их выполнения; выявлены и документированы методы и процедуры мониторинга качества процессов, который проводится в соответствии с установленными методами и процедурами. Осуществляется систематический анализ данных контроля в соответствии с установленными процедурами, включая документирование результатов анализа. Разрабатываются и реализуются мероприятия по устранению причин обнаруженных несоответствий. Проводится оценка результативности процессов. Установлены показатели результативности, периодичность и процедура их оценки. По итогам оценки разрабатываются и реализуются мероприятия по

улучшению процессов. На основе долгосрочных программ используется статистическое управление процессами (SPC), подходы и методы «бережливого производства», KAIRYO и KAIZEN и др.

Многие из названных направлений, в свою очередь, требуют от проектировщиков системы менеджмента качества в учреждении дальнейшей разработки в связи с недостаточностью методического обеспечения управления специальным (коррекционным) образованием соответствующих представителей. Так, для повышения информативности результатов оценочных процессов в С(К)ОУ необходимо:

- обеспечить выполнение требований высокой надежности, валидности, динамичности, сопоставимости и прогностичности информации о качестве специального (коррекционного) образования;

- обеспечить опору на операционализируемую совокупность показателей качества результатов специального (коррекционного) образования;

- включить преимущественную ориентацию средств измерения на проверку продуктивного уровня усвоения материала, социальных, интеллектуальных и других умений обучающихся за счет использования инновационных видов измерителей, действительно отражающих требования компетентностного подхода;

- предусмотреть научно-методический аппарат для обеспечения справедливости результатов оценочных процессов и др.

Блок **«Менеджмент качества персонала»** задает следующие ориентиры деятельности. Установление в учреждении функций, полномочий и ответственности по качеству для отдельных категорий персонала в положениях о подразделениях, в должностных или рабочих инструкциях. Установление требований к компетентности персонала. Использование измеряемых показателей компетентности в документах, устанавливающих требования к выполнению процессов. Проведение мониторинга компетентности персонала по данным контроля с использованием установленных измеряемых показателей компетентности и документированной процедуры мониторинга. Осуществление анализа данных контроля компетентности персонала (в том числе документированных результатов аттестации) и их мониторинг в соответствии с установленной процедурой. Разработка и реализация мероприятий по обеспечению компетентности персонала. Обучение и переподготовка персонала. Проведение оценки результативности обучения и переподготовки. Мотивация персонала на работу без дефектов и несоответствий. Оценка требований и удовлетворенности персонала. Разработка и реализация мероприятий по улучшению на основе соответствующей оценки.

«Менеджмент качества расходовемых ресурсов» предполагает деятельность учреждения в следующих направлениях. Установление требований к качеству расхо-

дуемых ресурсов, к методам и процедурам их контроля. Установление и документирование методов и процедур контроля закупаемых расходуемых ресурсов, в зависимости от их влияния на качество оказываемых услуг. Проведение мониторинга качества закупаемых расходуемых ресурсов. Оценка и выбор поставщиков закупаемых расходуемых ресурсов, взаимодействие с ними. Осуществление систематического анализа данных входного контроля и мониторинга качества расходуемых ресурсов в соответствии с установленными процедурами, включая документирование результатов анализа. Разработка совместно с поставщиками мероприятий по устранению причин обнаруженных несоответствий.

Блок «**Менеджмент качества производственной инфраструктуры**» предполагает внимание к следующим аспектам деятельности: приобретение и размещение оборудования, информационной техники и средств измерений; проведение всесторонней оценки возможности приобретаемого оборудования, информационной техники и средств измерений обеспечит достижение заданных требований к качеству продукции (услуг, работ); установление, документирование и выполнение порядка технического обслуживания и ремонта производственной инфраструктуры как процесса, определенного в соответствии с п. 4.1 ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008, в том числе с оценкой результативности; проведение контроля состояния производственной инфраструктуры

и производственной среды, систематического анализа данных в соответствии с установленными процедурами, включая документирование результатов анализа; разработка совместно с поставщиками мероприятий по устранению причин обнаруженных несоответствий.

Блок «**Предупреждение и выявление дефектов и несоответствий**» включает мероприятия по предупреждению появления дефектов и несоответствий. Выявляются и устраняются причины появления дефектов и несоответствий после анализа на стадии проектирования ситуаций, которые могут возникнуть при эксплуатации или использовании продукции, или оказании услуг, или выполнении работ. Оценивается результативность мероприятий по устранению и предупреждению появления дефектов и несоответствий. Устанавливается, документируется и выполняется общий порядок мониторинга качества готовой продукции (услуги, работы). Проводится систематический анализ данных контроля в соответствии с установленными процедурами, включая документирование результатов анализа. Разрабатываются и реализуются и периодически оцениваются мероприятия по устранению причин обнаруженных несоответствий.

Итак, наше исследование механизма постоянного совершенствования менеджмента качества деятельности С(К)ОУ на основе международных стандартов и лучших достижений и традиций российского образования показало следующее.

1. Управление качеством позволяет учреждениям специального (коррекционного) образования приспособиться к условиям динамичного изменения внешней среды, наращивать конкурентные преимущества по сравнению с другими образовательными учреждениями в борьбе за дефицитные ресурсы.

2. Построение модели управления качеством на институциональном уровне происходит в условиях нереализованности стратегических перемен в технологиях и методиках педагогического образования в части его соответствия основным законам менеджмента организаций рыночной экономики, в условиях фактической неготовности педагогических коллективов большинства российских школ к политике перемен, обязательной для соответствия требованиям и запросам потребителей. В связи с чем необходимо детальное теоретическое осмысление концепции управления качеством образования в специальном (коррекционном) образовательном учреждении.

3. Освоение менеджмента качества как механизма модернизации специального (коррекционного) образования требует адаптации и развития всех основных идей концепции управления качеством, в том числе определения целей и требований по качеству, менеджмента качества про-

цессов, менеджмента качества персонала, менеджмента качества расходуемых ресурсов, менеджмента качества производственной инфраструктуры, предупреждения и выявления дефектов и несоответствий.

В дальнейшем мы предполагаем обобщить опыт работы по моделированию комплексного оценивания институциональной образовательной системы специального (коррекционного) образовательного учреждения.

Литература

1. Анализ мирового и российского опыта создания систем управления качеством / В. В. Зверев, В. Н. Козлов, Г. В. Панчихина, В. Е. Магер, Е. Ю. Попова, Л. В. Черненькая. – СПб. : Политехн. ун-т, 2005. – 114 с.
2. Коротков, Э. М. Управление качеством образования: учеб. пособие для вузов / Э. М. Коротков. – М. : Академ. проект: Мир, 2006. – 320 с.
3. Магер, В. Е. Качество. Всеобщее управление качеством. Определение и эволюция подходов / В. Е. Магер, Л. В. Черненькая. – СПб. : Политехника, 1998. – 51 с.
4. Шапоренкова, Г. А. Интегративно-целевое управление качеством образования : автореф. дис. ... д-ра пед. наук / Г. А. Шапоренкова. – Челябинск, 2010. – 40 с.