

“Управление качеством образования как педагогическая проблема”

Метелкина Екатерина Александровна

Магистратура, 2 курс

Наумова Татьяна Владимировна

к.п.н., доцент

Арзамасский филиал ННГУ

Аннотация к статье

У данной статье рассматривается проблема управления качеством образования на уровне образовательной организации. Для полного погружения в тему сначала стоит изучить такие понятия как “качество”, “обеспечение качества” и “управление качеством образования”. Данная теория полно раскрывается в представленной статье. Проведенный анализ проблемы позволяет ответить на ряд вопросов: “как работать руководителю организации с качеством образования?”, “какую стратегию лучше выбрать и как грамотно ее организовать?”, “от кого зависит качество образования школы?”, “на какие риски стоит обратить внимание”.

Ключевые слова: качество образования, управление качеством образования, улучшение качества, скользящее улучшение качества, планирование, стратегия, риск.

Статья

Управление качеством образования считается одной из самых актуальных проблем для образовательных учреждений, руководителей и педагогических работников. Когда речь заходит о проблеме качества образования, за основу берутся такие понятия как: качество, обеспечение качества, образование, управление качеством образования и улучшение качества образования.

Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. [2]

Обеспечение качества — все планируемые и осуществляемые виды деятельности, доступные постоянному контролю и необходимые для создания уверенности в выполнении требований к качеству.

Образование — целенаправленная социализация личности, обеспечивающая освоение учащимися культурных образцов и ценностей, формирование образа собственного «Я» на основе систематизированных знаний и умений, а также опыта эмоционального отношения к миру.

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

Улучшение качества — процесс и результат приближения имеющихся параметров образовательной деятельности к целям и задачам, определенным политикой в области качества образования.

Существует такое понятие как “скользящее улучшение качества”, оно имеет большое значение для анализа состояния и развития системы образования. Данное понятие раскрывает динамику изменений объекта качества во время его постоянного развития, но обязательного условия достижения конечного результата нет.

Приведенные выше понятия помогают нам сделать вывод о том, что качество образования можно представить как социальную категорию, которая описывает эффективность образовательных систем, показывает их нынешнее состояние, способность соответствовать нормативным целям образования потребностям, ожиданиям, запросам личности и различных социальных групп в достижении высокого образовательного результата.

Проводя работу в области качества стоит говорить об открытости по отношению к субъектам учебного процесса (это педагогические работники

и учащиеся образовательных учреждений) и внешним партнерам школы (это родители обучающихся, работодатели, социальные партнеры и социальные институты).

Администрация образовательного учреждения несет ответственность за формирование, согласование и утверждение основных компонентов в области качества образования. Для осуществления грамотной и результативной деятельности в области качества необходимо составить четкий план действий по достижению успехов, сформировать конкретные цели. Данный вид работы помогает не только найти слабые места в деятельности образовательной организации и устранить их, но и способна мотивировать работников школы, поддерживая их профессиональные качества и помогая им совершенствоваться и повышать свою педагогическую компетентность.

Проводя работу в области качества образования, у руководителя есть возможность составить долгосрочные приоритеты для развития образовательной организации, что успешно скажется на стратегическом планировании образовательного учреждения, то есть поможет достичь рациональных изменений в деятельности школы. Для того чтобы составить стратегические цели, которые приведут организацию к желаемому результату, необходимо разрабатывать не только общий план развития, но и поближе рассмотреть главные образовательные услуги, которые предоставляет потребителям школа в данный момент. Осуществить такого рода задачу поможет вопрос: существует ли соответствие между услугами и запросами клиентов образовательной организации? Руководитель должен понимать, что прежде чем составить качественный стратегический план, ему необходимо провести анализ слабых и сильных сторон своей организации, а также подвергнуть рассмотрению работу и квалификацию персонала организации.

Процесс стратегического планирования включает в себя определение цели, идею, главные ценности образовательной организации, которые соответствуют выделенным целям, направленным на увеличение качества образования.

Основная задача планирования — это стратегическое видение пути к успеху, достижению высокого качества образовательной среды и образовательных результатов, выявление и устранение внешних и внутренних факторов, препятствующих достижению успеха. Стратегическое планирование позволяет заранее выявить слабые стороны в работе организации и как можно быстрее устранить их, что повышает успех достижения основной цели в повышении качества образования в образовательной организации. Также стоит учесть, что качество образования зависит не только от внутренних факторов, но и от внешних, они могут быть как видимы изначально, так и скрыты. Под внешними недостатками понимаются возникшие по вине образовательного учреждения из-за несовершенства учебно-воспитательного процесса, неблагоприятного социально-психологического климата, неадекватных методов управления школой. Рассматривая внутренние недостатки следует говорить о низком уровне знаний учащихся по отдельным предметам, отсутствии навыков самостоятельной работы, низкой мотивации к участию во внеурочной деятельности. Возникновение внутренних недостатков часто обусловлено влиянием социальной среды на ребенка, отсутствием связи школы и социального мира, низкое взаимодействие школы и семьи. К внешним дефектам относятся общая социально-педагогическая запущенность подростков, отклоняющееся поведение школьников, низкая мотивация к учебной деятельности в целом, невысокий уровень развития социальной компетенции.

Те недостатки, которые в первую очередь выдает анализ и диагностика деятельности организации и есть видимые дефекты. Они

могут заключать в отсутствии конкретных знаний и умений учащихся или в отклоняющемся от нормы поведении учеников. Зачастую многие видимые дефекты можно устранить при диагностике уровня обученности учащихся. А вот под скрытыми дефектами подразумеваются такие недостатки образования, которые трудно определить при проведении привычных нам методик. Скорее всего, такие недостатки станут понятны при длительном наблюдении ретроспективного анализа и самооценки выпускников своей деятельности и способностей, а также отзывов работодателей и других заинтересованных лиц. Слабая способность к социальному взаимодействию, неумение адаптироваться к окружающей среде, отсутствие навыков самообразования в течение всей жизни будут относиться к недостаткам скрытого вида.

Руководителю, стремящемуся к повышению уровня образования необходимо в кратчайшие сроки предупредить и устранить дефекты, тормозящие процесс совершенствования качества образования. Под управлением качеством образования мы понимаем целенаправленную деятельность, в которой ее субъекты (органы управления образованием), посредством предоставления образовательных услуг и решения управленческих задач, обеспечивают организацию совместной деятельности потребителей образовательных услуг (учащихся, педагогов, родителей и др.) и ее направленность на качественное удовлетворение их образовательных потребностей. Для достижения результативности в работе над качеством необходимо участие каждого звена образовательной организации. Каждый из членов образовательного учреждения должен поддерживать основные цели и задачи по совершенствованию качества работы. Деятельность в направлении качества начинается с обсуждения всем коллективом стратегического плана, проведением анализа и диагностики. Участие всего персонала крайне важно. При выполнении основного пласта работы стоит отметить и большое значение

делегирувания полномочий. Это значит, что на каждом уровне задачи контролируют ответственные за них люди, исправляют найденные дефекты. Также качественный подход к работе включает в себя постоянный самоанализ и рефлекссию по проделанным задачам. Это помогает заранее выявить верные направления в работе и исключить ту деятельность которая не приносит желаемого результата.

Рассматривая нынешний этап развития образования мы увидим, что актуальность общих принципов управления образованием сохраняется. Общими принципами являются: комплексность, объективность, преемственность, оптимальность, опережение. Под принципом комплексности понимается анализ условий образовательной деятельности с каждой его стороны, который обеспечивает и качество процесса и качество достигнутых результатов. Принцип объективности говорит о необходимости точных и обоснованных измерений объектов качества образования. В основе преемственности лежит установления соответствия между образовательными программами, реализуемыми на различных этапах обучения. Не стоит забывать и о том, что именно данный принцип содержит в себе “скользящее улучшение качества” и отслеживает положительную динамику в уровне образованности учеников. Оптимальность подразумевает собой соответствие затраченных усилий, средств и времени качеству достигнутого образовательного результата. Опережение позволяет учесть тенденции развития образовательной системы, предположить или предугадать какие изменения могут быть во внешних и внутренних условиях существования образовательной деятельности, а также составить прогноз возможных проблем и определить план их устранения. Принцип перспективности дает возможность решить те задачи, которые являются актуальными для организации на данный момент существования и позволяет диагностировать решение долгосрочных задач развития образования.

Новые подходы к управлению качеством образования характеризуются следующими особенностями: ярко выраженным стимулирующим характером, опорой на экономическую заинтересованность субъектов управления; отказом либо значительным отходом от командно-административных методов управления; приоритетностью контроля за результатами образовательного процесса при сокращении контроля за его ходом; приоритетностью самоконтроля при анализе и оценке хода образовательного процесса.

Управление качеством образования рассматривается как процесс и представляет собой: планирование, организацию, руководство, контроль функционирования и развития основных и обеспечивающих процессов. Авторы, разрабатывающие различные концепции управления качеством образования рассматривают в своих работах следующие теоретические позиции.

Так Д. Тиммерман предлагает трехфазную модель управления качеством образовательного процесса, в которой он выделяет фазу входа, промежуточную и фазу выхода. [5] Первая фаза включает условия организации образовательного процесса в школе. К таким условиям относятся профессиональный уровень педагогического персонала, состояние здания и учебных помещений, оборудования и оформления, наличие учебных планов и дидактических материалов. К важным предпосылкам успешности образовательного процесса относятся и сами ученики, уровень их способностей, склонностей, интереса, мотивационной готовности к учению. [4] Промежуточная фаза затрагивает качество внутренних процессов школьной жизнедеятельности. Сюда относятся: содержание, организация учебного процесса, профессиональная деятельность учителя, социально-психологический климат, организация самоуправления, межличностные отношения и групповое взаимодействие. Фаза выхода отражает образовательный результат. Д. Тиммерман дает

рассмотреть следующую схему управления качеством образования: согласно теории управления качеством, разработанной немецкими учеными, школа сохраняет ориентации на потребителя, на сам процесс обеспечения качества, планирует профилактические действия по недопущению внутренних и внешних дефектов, а также намечает меры по скользящему улучшению качества. Последнее, согласно концепции Д. Тиммерман, предполагает следующий цикл: планирование, внедрение улучшения, проверка эффективности, адаптация улучшения к изменяющейся ситуации. Заслуживает внимания такой аспект управления качеством образования, как управление рисками образовательной деятельности. Согласно Коложвари И. А., риск образовательной деятельности — это возможность (опасность) получения отрицательного результата вследствие изменений условий образовательной среды под влиянием внешних и внутренних факторов. К ситуациям риска образовательной деятельности можно отнести: физические и психические перегрузки участников образовательного процесса (риск нарушения здоровья); недостаточность нормативного финансирования для обеспечения режима функционирования и режима развития образовательных учреждений (риск недофинансирования); моральное старение ресурсов образовательной системы (риск снижения квалификации персонала, невозможность дальнейшего использования материально-технического оборудования школы и т. п.); возможность управленческой или педагогической ошибки (риск получения негативного или результата, у которого нет прогноза) и др. Риски образовательной деятельности могут быть обратимыми и необратимыми. Целью управления рисками является установление пределов (критериев) допустимого риска и определение механизмов удержания ситуации в этих пределах.

Список используемой литературы

1. Аквазба Е.О., Ухабина Т.Е., Черемисина Е.В. качество образования в современной образовательной организации: проблемы и перспективы // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 5. ; URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=21477>
2. Бордовский Г. Л., Нестеров А. А., Трапицын С. Ю. Управление качеством образовательного процесса. СПб.: Изд-во РГПУ им.А. И. Герцена, 2001.359 с.
3. Варченко, Е. И. Управление качеством образования в образовательном учреждении / Е. И. Варченко. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2013. — № 3 (50). — С. 471-474. — URL: <https://moluch.ru/archive/50/6384/> (дата обращения: 11.03.2023).
4. Капырин П.А., Шлемова М.Ю. Управление инновационным развитием образовательной деятельности образовательного заведения /П.А. Копырин, М.Ю. Шлемова // Вестник университета. 2014. №2. С. 46-53.
5. Лагусева Н.Н. Формирование инновационной системы оценки качества образовательной деятельности и ее результатов / Н.Н. Лагусева // Вестник РМАТ. 2016. №1. С. 49-54.
6. Международные стандарты: Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000. — М., 1995.
7. Поташник М. М. Управление качеством образования. — М.: Педагогическое общество России, 2001
8. Панасюк В.П. Управление образованием и образовательными системами: состояние, тенденции, проблемы и перспективы /В.П. Панасюк // Образование и наука. 2017. Т. 19. №2. С. 72-88.
9. Рисованная М.Н. Аллея науки: журнал. - Б.: , 2022. - 651-655 с.