

*О. В. Ковальчук  
(Санкт-Петербург)*

## РЕАЛИЗАЦИЯ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ И УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ ИДЕИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

### REALIZATION THE IDEA OF MANAGEMENT OF EDUCATION QUALITY IN PEDAGOGICAL AND ADMINISTRATIVE PRACTICE

*В статье рассматриваются методологические подходы и ведущие идеи поиска актуальных и перспективных форм управления качеством образования на муниципальном уровне.*

**Ключевые слова:** качество образования, управление качеством образования на муниципальном уровне, проектирование систем менеджмента качества образования, критерии качества образования.

*The article deals with methodological approaches and leading ideas of searching for actual and promising forms of education quality management at the municipal level.*

**Key words:** quality of education, education quality management at the municipal level, designing education quality management systems, quality criteria of education.

Современный этап развития российской системы образования характеризуется развертыванием креативно-инновационных процессов, ориентированных на поиск актуальных и перспективных форм ее функционирования. Данные процессы обусловлены качественными изменениями в современном обществе, высокие темпы обновления которого определяют интенсивный поиск новых концепций и моделей развития. Уже сейчас можно утверждать, что все большее и большее число специалистов принимает и активно поддерживает идею качества образования как ведущую, доминирующую.

Новая ситуация в управлении, связанная с приоритетом качества образования на всех уровнях и во всех звеньях образовательной системы, требует совершенствования традиционных или использования принципиально новых технологий по всему жизненному циклу управления качеством в соответствии с международными стандар-

тами ISO серии 9000:2000. Главными здесь, по мнению ряда авторов [1, 2, 3], являются:

- структурно-функциональная организация систем менеджмента качества;
- использование новейших достижений и технологических решений;
- ориентация на квалиметрический подход.

Проектирование систем менеджмента качества в образовательных учреждениях на муниципальном уровне основывается на постулате о том, что цель повышения качества является системообразующим фактором. Сама же система проектируется с учетом триады качества, в соответствии с которой должны быть спроектированы организационная, функциональная и оценочная системы.

В ходе проектирования систем менеджмента качества учитываются требования закона дуальности организации и управления [8, 10], в соответствии с которыми должны учитываться механизмы наследования

от прошлого и будущего по всем размерностям системы.

Для двумерной системы это, как правило, содержание и форма организации содержания. Для муниципальной системы управления качеством образования содержанием является расширение (диверсификация) образовательных программ, инновационных проектов обучения до полного удовлетворения запросов потребителей образовательной системы. опережение этих запросов и, более того, формирование новых запросов и будет наследованием будущего.

Ценность качества образования для российского общества подчеркнута в ряде основополагающих документов, принятых на федеральном уровне в последние годы.

В теории управления определилось несколько методологических подходов к понятию управление: *системный*, обеспечивающий единство и взаимозависимость составляющих объектов и субъектов управляемой системы; *ситуационный*, как сочетание определенных приемов, направленных на эффективное достижение целей организации; *процессуальный*, основанный на понимании управления как непрерывной цепи функций управления [4, 10]. Тщательное моделирование, прогнозирование, проектирование выступают сегодня научно обоснованным механизмом достижения качества продукции, услуг и отношений в том или ином учреждении. Особенно это касается системы образования, где основным показателем его качества принято считать уровень развития личности, а не материализованные продукты деятельности.

Л. Л. Редько [7] отмечает, что вопрос о качестве образования и его критериях был актуальным во все времена, но на современном этапе в системе развития общего и профессионального образования он в сравнении с другими является доминирующим. Проблемы управления качеством образования стали предметом исследования ведущих ученых России – В. П. Беспалько, В. С. Гершунского, В. И. Загвязинского, М. М. Поташника, В. П. Панасюка, А. И. Субетто, Е. А. Ямбурга, Н. А. Селезневой и др.

Проблема разрабатывается ими в таких направлениях: понятие качества образования; способы оценивания качества образования; формы и способы эффективного взаимодействия средней и высшей школы для достижения фундаментализации образования и его качества; факторы качества образования; механизм управления качеством образования, информационные технологии, мониторинг качества образования.

Опираясь на исследования данных ученых, можно заключить, что «качество» как понятие далеко неоднозначно и даже противоречиво трактуется в педагогической науке – и как наличие существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих один объект или явление от другого, и как то или иное свойство, достоинство, степень пригодности к чему-либо, как нравственная, этическая категория (качественное = совершенное) или как сугубо экономическое понятие. Одни ученые и практики, говоря о качестве, подчеркивают прежде всего нацеленность образовательной системы на достижение качества усвоения учебного материала; другие – качества обучения и воспитания; третьи – на увеличение степени развитости способностей личности; четвертые – на увеличение количества выпускников школ, поступивших в вузы; пятые – на готовность выпускника школы к жизни в социуме.

Имеется и различие в точках зрения при определении зависимостей между качеством образования и факторами, его обуславливающими: фундаментальность содержания образования, удовлетворение определенных потребностей обучающихся, соотношение целей и результатов, творческая деятельность субъектов образовательного процесса, комплексный подход к управлению, междисциплинарная интеграция, профилирование и специализация обучения и т.д.

Главными составляющими элементами современной системы управления качеством образования в образовательных учреждениях являются иерархия целей различных подсистем управления, обеспечивающих успешность и непрерывность

обучения, оптимизацию функционала и взаимодополняемость в деятельности всех структур и подразделений комплекса, эффективные методы координации, стимулирование, контроль за обеспечением необходимого уровня качества образования на каждой ступени и этапе образовательного процесса [7].

В управлении качеством образования чрезвычайно важно обеспечить преемственность и согласованность усилий и действий всех участников управленческого процесса, включая государственные органы, ответственные за реализацию экспертных, инспекторских, контрольных, аттестационных функций, в том числе:

- функционирование государственной и общественной систем оценки качества деятельности образовательных учреждений, в том числе лицензирования, аттестации, государственной и общественной аккредитации;

- создание условий для повышения качества образования и воспитания в образовательных учреждениях всех форм, типов и видов;

- реализация региональных и отраслевых программ развития образования как составной части Федеральной Программы и др.

Значительный опыт и достижения в направлении обеспечения высокого качества образования накоплены в последние годы в регионах России по таким направлениям, как:

- активизация научно-методической работы, более широкое использование технологий комплексного педагогического проектирования, консалтинга, экспертизы и т. д.;

- совершенствование механизма и процедур управления, контроля и оценки качества образования, экспертиза и лицензирование образовательной деятельности, аттестация и государственная аккредитация образовательных учреждений, муниципальный мониторинг качества образования, независимый аудит качества образования, самообследование образовательных учреждений по качеству обеспечиваемого образования, использование экономических стимулов и заинтересованности субъектов образовательной деятельности в повыше-

нии качества образования, использование программно-целевых методов управления, разработка и реализация на муниципальном уровне политики в области качества;

- совершенствование организационных структур (в том числе создание новых служб, подразделений), отвечающих за управление качеством образования.

Необходимо отметить, что интенсивные поиски приоритетов и направлений в обеспечении качества образования, ведущиеся педагогической наукой и практикой, своими результатами имеют создание целостной и достаточно завершенной концепции системы управления качеством образования регионального, муниципального уровней и уровня образовательного учреждения [6]. Основными идеями, ведущими положениями, определяющими проектирование и реализацию таких систем управления качеством образования являются:

- реализация на практике квалиметрического подхода к организации и анализу образовательного процесса, заключающегося в расширении номенклатуры диагностируемых сторон и свойств, выделении механизмов функционирования и развития, процессуальной и результирующей сторон;

- использование существующей организационно-штатной структуры, развертывание на ее базе программно-целевых структур управления качеством образования при обеспечении их рациональной сочетаемости с функционально-линейными структурами;

- достижение высокого уровня координированности в действиях, управленческих решениях участников образовательной деятельности, субъектов управления качеством; оптимальное распределение функций, прав и полномочий; высокий уровень компетентности и квалиметрической культуры представителей администрации, педагогических работников, специалистов разных служб и функциональных звеньев;

- учет многообразных видов обмена ресурсами и информацией, связей и отношений системы менеджмента качества образовательного учреждения с аналогичными системами более высокого порядка, внешней средой;

– многовариативность технологических и организационных решений конкретных задач по управлению качеством педагогических объектов и процессов с учетом личного потенциала, средств воздействия, обозначенных приоритетов и т. п.;

– ориентация системы менеджмента качества на свое постоянное развитие и совершенствование, развитие и совершенствование технологий управления качеством образования по мере расширения информационных баз данных, достижения определенных результатов;

– представленность в системе менеджмента качества многообразных видов деятельности (от воспитательной, методической, учебной до управленческой, оценочно-диагностической, прогностической);

– сочетание в управлении качеством жизненных циклов педагогических объектов, процессов различной продолжительности (от нескольких месяцев до 10 лет и более), характеризующихся повторяемостью, часто на новом качественном уровне.

Основополагающее методологическое значение имеет положение о необходимости обеспечения преемственности и взаимосвязи при построении систем управления качеством различного уровня в сфере образования (системы качества, выстраиваемые по уровням управления, по ступеням непрерывного образования, системы качества в сфере основного и дополнительного образования) [5]. Это является важным ориентиром для практики развертывания таких систем с учетом ограниченных ресурсов и возможностей, когда требуется обеспечить должное качество и эффективность функционирования образовательных систем.

Идея управления качеством образования на муниципальном уровне имеет своим воплощением создание различных моделей систем управления качеством образования. В реальном своем проявлении они имеют различную конфигурацию в использовании тех или иных технологий, подходов:

– акцент на информационно-методическое обеспечение образовательной деятельности, содействие распространению инноваций, управление развитием образовательной системы;

– использование социологического мониторинга по широкому кругу направлений и показателей, связанных со взаимоотношениями участников образовательного процесса, удовлетворением их потребностей, запросов и ожиданий;

– осуществление управления качеством образования по двум взаимосвязанным контурам: контуру текущего функционирования и контуру развития и др.

Вместе с тем анализ внедряемых в настоящее время в России вариантов и концепций муниципальных систем управления качеством образования показывает, что ни одна из них в полной мере не учитывает нормативные требования к их построению, изложенные в международных стандартах качества ISO серии 9000:2000. Также можно констатировать, что внедрение систем управления качеством образования на муниципальном уровне мало связано и согласовано с процессами создания таких систем на институциональном уровне. Это, на наш взгляд, важно с той точки зрения, что муниципальная система управления качеством образования и аналогичная система школы имеют много общих элементов, в них осуществляются единые процессы, они связаны единством концептуальных положений Политики в области качества.

В контексте приведенных примеров следует отметить актуальность исследований, проведенных учеными ФГБНУ «ИУО РАО», касающихся определения муниципального уровня управления образованием в системе оценки качества образования. По результатам исследований «основными целями муниципальных систем оценки качества образования являются следующие:

– обеспечение объективной информацией о качестве образования для принятия обоснованных управленческих решений по вопросам управления качеством образования;

– прогнозирование развития системы образования;

– повышение уровня информированности потребителей образовательных услуг.

В связи с этим основными задачами муниципальной системы оценки качества об-

разования становятся: оценка состояния и эффективности деятельности образовательных организаций, эффективности реализации образовательных программ, в том числе уровня их освоения, уровня образовательных достижений обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС, с учетом их учебных возможностей; выявление пробелов в деятельности образовательной организации, формирование дорожной карты по ликвидации этих пробелов; содействие принятию обоснованных управленческих решений по совершенствованию системы образования на основании результатов оценки; определение рейтинга муниципальных образовательных учреждений по результатам муниципальной оценки качества образования; содействие повышению квалификации работников системы образования, принимающих участие в процедурах оценки качества образования, выявление потребности учителей в повышении качества образования по результатам независимой оценки качества образования; информационное, статистическое, методическое, аналитическое и экспертное обеспечение организации муниципального мониторинга.

Основными функциями муниципальной оценки качества образования на уровне управления образованием являются следующие:

1. Методическое сопровождение руководителей муниципальных образовательных учреждений по управлению качеством образования на уровне образовательного учреждения.

2. Организационно-методическое сопровождение оценочных процедур в образовании.

3. Организация государственной (итоговой) аттестации обучающихся.

4. Экспертиза, диагностика, оценка и прогноз основных тенденций развития системы образования в муниципальном образовании.

5. Информационное обеспечение управленческих решений по проблемам повышения качества образования и развития системы образования в муниципальном образовании.

Процедуры, технологии системного управления качеством образования все более активно внедряются в работу управленцев, руководителей образовательных учреждений. Существует необходимость в регулировании качества многих процессов, их ориентации на достижение целей и ценностей лично ориентированного образования.

На это направлены, в частности, процедуры аттестации и аккредитации школ, разрабатываемые и внедряемые модели мониторинга качества образования на региональном и муниципальном уровнях, уровне образовательных учреждений. Критерии и показатели качества образования выступают сейчас значимыми факторами при выработке и принятии управленческих решений относительно функционирования и развития образовательных систем [9].

Конечной целью построения и развертывания муниципальной системы управления качеством образования является повышение эффективности образовательной деятельности. В настоящее время в рамках муниципальной образовательной системы сложился и реализуется ряд составляющих системы управления качеством образования. Вместе с тем задача состоит в том, чтобы придать системе управления качеством образования развивающийся характер.

### Литература

1. Головичер Г. В. Информационно-методическое обеспечение как фактор управления качеством образования на муниципальном уровне: дис. ... канд. пед. наук. – СПб.: ИОВ РАО, 2005. – 157 с.
2. Круглов М. Г., Шишков Г. М. Управление качеством: учеб. пособие. – М.: МГТУ «СТАНКИН», 1999. – 234 с.

3. Менеджмент XXI века: управление развитием. Материалы V международной научно-практической конференции, 14-15 апреля 2005 г. – СПб.: ООО «Книжный Дом», 2005. – 242 с.
4. *Окрепилов В. В.* Всеобщее управление качеством: В 4-х кн. – СПб.: Изд-во УЭФ, 1996.
5. *Панасюк В. П.* Системное управление качеством образования в школе: моногр. / под науч. ред. А. И. Субетто. — СПб., М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2000.
6. *Панасюк В. П.* Школа и качество: выбор будущего. – СПб.: КАРО, 2003. – 384 с.
7. *Редько Л. Л.* Управление качеством непрерывного уровневого педагогического образования в условиях формирования региональных образовательных систем: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. – М., 2001.
8. *Селезнева Н. А., Субетто А. И.* Мониторинг качества образования в России: принципы, модель, организация, ожидаемые результаты // Тез. докл. Девятого симпозиума «Квалиметрия человека и образования: методология и практика». Ч. 2 / под ред. Н. А. Селезневой и А. И. Субетто. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1999. – С.13-22.
9. *Серебрякова Л. А.* Мониторинг качества общего среднего образования в региональной образовательной системе: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Великий Новгород, 2000.
10. *Субетто А. И.* Квалитология образования. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2000.

