СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

[1. Понятие качества и менеджмент качества](#_Toc263031509)

1.1 Понятие качества

[1.2 Менеджмент качества](#_Toc263031511)

2. Качество в системе образования

[2.1 Стандартизация и сертификация качества услуг в сфере образования](#_Toc263031513)

3. Анализ текущего состояния системы образования

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ](#_Toc263031515)

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ**

**стандарт качество услуга общеобразовательный**

Система образования готовит целые поколения людей к самостоятельной жизни, формирует личность человека и успех этого формирования, во многом обусловлен качеством предоставляемых услуг образовательных учреждений.

В настоящее время коллективы образовательных учреждений самостоятельны в выборе форм, средств и методов обучения и воспитания в пределах, определённых законами РФ. В связи с чем, ***актуальным*** является вопрос контроля и управления качеством услуг, предоставляемыми учреждениями образовательной деятельности, соответствия её предъявляемым требованиям государственного образовательного стандарта в сфере образования.

Контроль качества образования вызван необходимостью создания единого образовательного пространства в России, что позволит обеспечить равный уровень образования для всех выпускников образовательных учреждений. Кроме того, повышение качества образования, призвано обеспечить общекультурные, общечеловеческие, общегосударственные требования к образованию на основе самоопределения и саморазвития личности.

Объектом исследования данной работы является функционирование в сфере общего образования.

Соответственно предметом исследования является обеспечение управления качеством образовательных услуг.

***Цель работы*** – определить, как в настоящее время решаются проблемы обеспечения, контроля и управления качеством услуг образовательных учреждений.

Задачи, которые необходимо решить для достижения поставленной цели:

* Провести обзор литературных источников по теме менеджмент качества;
* Определить стандарты в области качества услуг в сфере образования и требования, которые обеспечивают качество услуг образовательных учреждений;
* Проанализировать текущее состояние системы образования в области управления качеством.

Для решения поставленных задач в работе использовались следующие методы исследований: теоретический анализ психолого-педагогической литературы и нормативно-правовых актов работы образовательных учреждений; исследования в области управления; анализ, сравнение и обобщение опыта работы с образовательными учреждениями; структурированное интервью образовательных учреждений Нижнего Новгорода.

1. ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА И МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

**1.1 Понятие качества**

Многими выдающимися людьми написаны разнообразные статьи об этом предмете и имеется целый набор определений, используемых для описания концепции качества. Приведем некоторые определения понятия качества [1]:

• Дж. Джуран: “пригодность для определенной цели и использования”;

• Э. Деминг: “качество нацелено на требования потребителя, настоящие и будущие”;

• американский специалист по качеству А. Фейгенбаум приводит такое определение качества: “обобщенные комплексные характеристики рыночного исследования, проектирования, производства и обслуживания, в результате которых определяется степень соответствия произведенной продукции или услуги ожиданиям потребителя”;

• американский экономист Ф. Кросби: “согласованность с требованиями”.

• корпорация Форд приняло следующее определение понятия качества: “Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности”. Так как качество товаром и услуг определяет покупатель, особенности и характеристики разработки изделия и услуг должны непосредственно отражать именно то качество, которое требует покупатель.

Международной Организацией по Стандартизации (ISO) дано общее определение ***понятия качества*** – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности [2].

Компании, работающие с перспективой, заранее определяют будущие нужды потребителей с тем, чтобы в определенное время они могли выйти на рынок, опережая конкурентов и выпуская в продажу изделия, обладающие такими характеристиками, о которых нынешние потребители даже и не мечтают. Таким образом, эти компании ставят своей целью качество.

**1.2 Менеджмент качества**

В результате разработки, внедрения и сертификации систем качества возникло самостоятельное направление менеджмента - ***менеджмент качества***. Менеджмент качества есть деятельность руководства предприятия или организации направленная на создание таких условий производства, которые необходимы и достаточны для выпуска качественной продукции. В процессе менеджмента качества на предприятии или в организации разрабатывается политика качества, определяются стратегические и тактические цели, распределяется персональная ответственность исполнителей.

Рассмотрим ступени развития менеджмента качества.

Система Тейлора

Система Тейлора появилась в 1905 г. и представляет собой управление качеством отдельных деталей, на основании которой применяется *индивидуальный контроль качества* отдельной единицы продукции. Благодаря этой системе вошли в производственную практику понятия верхнего и нижнего пределов качества, поле допуска, технические средства измерения допуска в виде проходных и непроходных калибров. В связи с необходимостью осуществления измерений качества деталей появилась новая специальность — инспектор качества. Эта система позволила разделять продукцию на качественную (годную) и дефектную. Кроме того, она дала возможность построить замкнутый механизм управления качеством, используя экономические и административные санкции в отношении рабочих, допускающих брак.

Эта система по сей день остается одной из главных систем, хотя появилось очень много надстроек, новых методов и идей. Тейлоризм сильно критикуют, особенно в Японии, но при всем этом его роль очень велика, особенно в проектировании качества.

Статистические методы управления качеством

В дальнейшем управления качеством отдельного изделия было уже не достаточно, вскоре стало ясно, что получение дефектных изделий является следствием неправильного выполнения производственных процессов, неправильной работой людей и оборудования, и управлять надо процессами.

В 1924 г. в американской фирме *Bell Telephone Laboratories*  были разработана система статистического управления качеством. Это были разработки контрольных карт и таблиц выборочного контроля качества. Все это послужило началом статистических методов управления качеством, которые впоследствии, благодаря доктору Эдварду Демингу, получили очень широкое распространение в Японии и оказали весьма существенное влияние на экономическую революцию в Японии.

Использование статистических методов позволило строить принципы управления качеством на основе фактических данных, получением, обработкой и представлением которых в удобной форме для принятия решений и занимаются статистические методы.

Тотальный (всеобщий) менеджмент качества (TQM)

В 50-е годы американским ученым А.Фейгенбаумом была выдвинута концепция ***тотального (всеобщего) управления качеством (Total Quality Control – TQC)***, что есть набор методов и видов деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

TQC основывается на документированных системах качества, устанавливающих ответственности, полномочия и взаимодействия в области качества всего руководства предприятия, а не только специалистов служб качества.

TQCпредставляет собой оперативное управление процессами с устранением причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества. Петля качества – концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях производственного цикла от определения потребности до оценки их удовлетворения. Все стадии можно сгруппировать по двум направлениям деятельности производителя:

1. внутренние действия, направленные на осуществление производственного цикла;
2. внешние действия, направленные на взаимосвязь с потребителем.

Кроме того, две стадии – маркетинг и продажи, планируемые и осуществляемые производителем, представляют собой взаимосвязь между внутренними и внешними действиями. Таким образом, TQC осуществляет управление качеством на всех стадиях производственного цикла выпуска и реализации продукции.

Лидером внедрения концепции TQC была Япония, выдвинув идею “улучшения качества в рамках компании” (Company Wide Quality Control – CWQC) и используя принципы TQC с акцентом на применение статистических методов и вовлечение персонала в работу кружков качества.

По сути, концепция TQC явилась фундаментом для перехода в 70-80-е г.г. от тотального управления качеством к тотальному менеджменту качества (TQM). Если TQC – это управление качеством с целью выполнения установленных требований и соответствия процессов и продукции определенным техническим условиям, то TQM – это управление целями и самими требованиями. Т.е. **тотальный менеджмент качества**– подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителей и выгоды для членов организации и общества.

Наряду с TQC, важное место в менеджменте качества (TQM) отводится обеспечению качества, разработке политики в области качества, планированию качества и улучшению качества. Рассмотрим каждый из этих факторов более подробно.

**Обеспечение качества** – все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству [2].

Обеспечение качестваосуществляется для выполнения двух целей:

* внутреннего обеспечения качества – создания уверенности у руководства предприятия в выпуске качественной продукции;
* внешнего обеспечения качества – создания уверенности у потребителя в приобретении качественной продукции.

Концепция обеспечения качества предоставляет компаниям комплект правил, которые позволяют определить более эффективные пути ведения бизнеса. Такие правила не могут послужить для решения всех проблем без наличия доброй воли и приверженности к делу каждого сотрудника компании, но они являются хорошим первым шагом на пути к достижению самого высокого уровня.

Первый стандарт обеспечения качества послужил в качестве средства, которое могло быть использовано этими организациями для оценки качества продукции своих поставщиков. Итак, появляется новая концепция: **концепция обеспечения качества: Заказчик проверяет пути “управления качеством” поставщиками.**

**Политика в области качества** – основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Политика в области качествапредставляет собой разработку руководства по качеству и внедрение системы качества на предприятии.

Руководство по качеству включает документы, отражающие политику в области качества предприятия, ответственность, полномочия и взаимоотношения персонала в области качества, а также методики и инструкции по внедрению системы качества.

В системе качестваотражены:

* организационная структура– обязательства, полномочия и взаимоотношения персонала отделов, цехов и подразделений друг с другом и с руководством;
* методики (процедуры), отражающие:
* цели и область деятельности организации в целом и каждого из подразделений;
* что должно быть сделано и кем;
* когда, где и как это должно быть сделано;
* какие материалы, документы и оборудование будет использоваться;
* каким образом будет осуществляться контроль качества и регистрация о соответствии / несоответствии качества продукции техническим требованиям или стандартам.
* процессы, осуществляемые в рамках менеджмента качеством, требуемые ресурсы– материальные, информационные, организационные и людские, а также деятельностьпо обеспечению качества и функционированию системы качества.

**Планирование качества** – деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству, планированию управленческой и функциональной деятельности, подготовку плана по качеству и выработку основных положений по улучшению качества.

При планировании управленческой и функциональной деятельности производится разработка и составление календарного графика подготовки и внедрения работ в соответствии с системой качества.

План (программа) по качеству представляют собой документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к выпуску конкретной продукции, предоставляемой услуге, контракту или проекту.

**Улучшение качества** – это мероприятия внутри организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей.

Таким образом, улучшение качестваявляется очень важным принципом TQM с точки зрения постоянства стремлений. Очень показателен в этом случае пример использования в японских компаниях метода кайзен (kaizen) – метода постоянных, пусть очень небольших, но каждодневных шагов по улучшению качества, производимых каждым работником фирмы.

Создание эффективной системы качества предприятий на принципах TQM включает в себя взаимосвязанный комплекс следующих направлений работ:

* разработка (проектирование) системы качества;
* документирование системы качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО 9000;
* создание мотивации персонала и эффективной реализации требований и положений системы качества на всех уровнях предприятия;
* создание системы управления процессами на основе применения современных методов управления (включая и статистическое управление процессами – SPC);
* создание системы взаимоотношений с поставщиками и потребителями в области качества;
* создание системы постоянного обучения и тренинга персонала философии и концепции TQM, статистическим методам управления, обеспечения и улучшения качества.

В середине 80-х годов Международной организацией по стандартизации (International Standard Organization – ISO) были разработаны международные стандарты на системы качества, включающие следующие стандарты:

• ИСО 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества»;

• ИСО 9001 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании»;

• ИСО 9002 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»;

• ИСО 9003 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»;

• ИСО 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания», а также терминологический стандарт ИСО 8402.

В 1994 г. вышла новая версия этих стандартов, которая расширила в основном стандарт ИСО 9004-1,2,3,4, уделив в нем большее внимание вопросам обеспечения качества интеллектуальным продуктам, продуктам переработки и услугам.

Важно отметить, что стандарт ИСО 9001 предназначен для внешних целей – создание уверенности у потребителя в получении продукции определенного качества, а стандарт ИСО 9004 – для внутренних целей –повышения эффективности внутреннего менеджмента качества. Поэтому наблюдается небольшое различие между стандартами, касающимися главных образом акцентов на применение стандартов.

Новый стандарт QS–9000, появившейся в 1994 г., развивает основную идею стандартов ИСО серии 9000 – построить новые отношения с поставщиками, но не на базе многократных проверок продукции (приемочный, входной контроль, сертификация), а на основе проверок процессов производства и систем качества, которые должны предотвращать выпуск некачественной продукции. Поэтому в стандарт QS–9000 кроме пунктов, соответствующих ИСО серии 9000, добавлены следующие разделы:

* оценка удовлетворенности потребителей и сотрудничество с поставщиками;
* развитие статистического мышления и принципа решений на основе анализа фактов;
* система управления процессами с точки зрения их стабильности и робастности (устойчивости).

Многие зарубежные автомобилестроительные компании сориентированы на требования стандарта QS–9000, рассматривается вопрос о признании его в качестве европейского стандарта.

Таким образом, применение стандартов носит универсальный характер, причем смысл этой универсальности двоякий – с одной стороны, они достаточно универсальны для предприятий различных отраслей, форм и специализаций; с другой стороны – они универсальны для различных стран, с различным государственным устройством и вероисповеданием.

Расширение требований стандартов обеспечения качества, тем не менее, отличается от требований тотального менеджмента качества TQM, имеющим “специфические”, более глубокие принципы, начиная от систем самооценки и непрерывного тотального обучения и кончая философией, миссией и ценностями организации и удовлетворенностью акционеров и общества в целом.

1. КАЧЕСТВО В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

***Качество, в системе образования***, – многокомпонентное явление, включающее в себя, по мнению экспертов, не только качество учебного процесса и педагогической деятельности или научно-педагогических кадров и образовательных программ, но и качество (уровень) материально-технической базы и информационно-образовательной среды, качество учащихся, качество управления и исследований. Требования к этим качествам в той или иной степени прописаны в стандартах, поскольку являются обязательным условием достижения результата образования, соответствующего социальным нормам и требованиям, что позволяет рассчитывать на адекватное отношение человека к внешнему миру.

Основные 8 принципов модели TQM интерпретированные для общеобразовательных учреждений можно определить как:

1. Ориентация на потребителя. Школа, являясь зависимой от потребителей, как и любая иная организация, должна выполнять его запросы и стремиться соответствовать их ожиданиям относительно предлагаемых услуг. Запросы и потребности потребителей услуг необходимо изучать и анализировать в режиме мониторинга, а полученная информация о них - распространяться ответственным субъектам внутри организации**;**
2. Ведущая роль руководства и последовательность целей. Руководство школы развивает ее организационную культуру: вырабатывает и определяет стратегию, устанавливает способы ее практического воплощения, обеспечивает согласованность всех мероприятий, контролирует достижение работниками поставленных целей. Ведущую роль руководства в организации работ следует рассматривать не как директивное транслирование задач, а как умение эффективно организовать деятельность школы, проинформировать о стратегии и политике организации каждого сотрудника и вовлечь его в активную работу;
3. Вовлечение сотрудников. Весь педагогический коллектив школы, каждый на своем месте, участвует в повышении качества. Для эффективной работы по повышению качества, каждый сотрудник должен иметь соответствующую квалификацию для выполнения обязанностей и разделять цели школы. При этом все процессы должны быть четко структурированы, а информация о них должна быть доступна сотрудникам и потребителям. Работники школы являются ресурсом, обеспечивающим постоянное улучшение качества ее работы. С целью вовлечения сотрудников в эту работу в школе создаются группы по самооценке и группы по улучшению;
4. Процессное управление. Вся деятельность школы рассматривается как совокупность регламентированных процессов, управляемых уполномоченными лицами, результаты которых периодически оцениваются на основе объявленных критериев. Результаты осуществления процессов рассматриваются как значимые, если они представляет ценность не только для школы или органов управления, но и для потребителей образовательных услуг. Управление процессами осуществляется на основе критериев эффективности (временные и материальные затраты на осуществление процесса, их сопоставление с полученным результатом и другие). Принимаемые управленческие решения, касающиеся организации и изменения процессов обусловлены данными мониторинга, производящегося школой, к числу объектов которого можно отнести – многообразие образовательных результатов учащихся, отзывы потребителей о работе школы, мнения и предложения сотрудников и другие.
5. Системный подход к управлению. При управлении системой взаимосвязанных процессов необходимо стремиться к объединению процессов; различные рабочие группы сотрудников школы должны тесно взаимодействовать друг с другом.
6. Постоянное совершенствование и инновации. Изменения школьной практики являются естественным состоянием организации при ее стремлении к достижению нового качества. Основной ресурс повышения качества работы школы - информация (оценки, отзывы, замечания и предложения), полученная от потребителей. Постоянное обучение сотрудников так же является фактором, обеспечивающим улучшение качества предоставляемых услуг; при этом в школе надо стимулировать инновации и нестандартное мышление.
7. Отношения с организациями-партнерами. Для повышения качества работы школе необходимо устанавливать взаимовыгодные отношения с партнерами, отбирая их в соответствии с имеющимися целями. При выстраивании партнерских отношений необходимо учитывать и цели организаций-партнеров для повышения эффективности совместной работы.
8. Ответственность перед обществом. Школа неукоснительно следует этическим принципам, определенным ею самой, и стремится выполнить все требования действующего законодательства.

**2.1 Стандартизация и сертификация качества услуг в сфере образования**

В 70 – 80 годы стало развиваться представление о том, что главная проблема при использовании стандартов в сфере услуг заключается в трактовке понятия продукта при обслуживании. Эта проблема была решена с помощью расширения понятия продукта, включающего:

• овеществленный продукт или готовую продукцию;

• интеллектуальный продукт;

• продукт переработки;

• услугу.

*Стандартизация и сертификация в дошкольных учреждениях*

Одним из важнейших документов, определяющих и регламентирующих деятельность образовательных учреждений, является закон РФ «Об образовании», принятый 10 июля 1992 г. [3].

В этом законе содержатся те основные принципы и положения, на основе которых будет строиться и стратегия, и тактика реализации законодательно закреплённых идей развития всей системы образования в России в целом и дошкольной её отрасли в частности [3, статья 18].

На основе этого закона политика государства в сфере образования может быть охарактеризована следующим образом:

* разгосударствление и нацеленность отечественной системы образования на удовлетворение потребностей общества;
* общественно-государственный характер управления, самостоятельность дошкольных учреждений на основе региональных, национально-культурных особенностей;
* свобода выбора гражданами для себя и своих детей форм, методов и содержания образовательных услуг на основе их разнообразия.

В настоящее время коллективы дошкольных учреждений самостоятельны в выборе форм, средств и методов обучения и воспитания в пределах, определённых Законом РФ «Об образовании», вместе с тем к их работе предъявлены высокие требования.

В связи с этим актуальным является вопрос контроля над качеством осуществляемой детскими учреждениями образовательной деятельности, соответствия её предъявляемым требованиям государственного образовательного стандарта в сфере дошкольного образования.

Государственный контроль обеспечивается через лицензирование, аттестацию и аккредитацию образовательных учреждений.

Под ***лицензированием*** понимают процедуру, включающую проведение экспертизы и принятие решения о выдаче (или об отказе в выдаче) дошкольному образовательному учреждению лицензии на право ведения образовательной деятельности в соответствии с поданным заявлением.

Компетентная экспертиза деятельности дошкольного образовательного учреждения осуществляется в процессе его аттестации и аккредитации.

***Аттестация*** – комплексная экспертиза деятельности дошкольного учреждения, целью и содержанием которой является установление соответствия (несоответствия) содержания, уровня и качества подготовки выпускников требованиям государственного образовательного стандарта. Аттестация проходит один раз в пять лет.

По результатам аттестации принимается экспертное заключение, содержащее рекомендации о присвоении дошкольному учреждению соответствующей категории. Положительное экспертное заключение является основанием для получения документа о государственной аккредитации.

***Государственная аккредитация*** образовательного учреждения – это процедура признания государством в лице её государственных органов управления образованием государственного статуса образовательного учреждения.

Таким образом, соответствующими мерами государство обеспечивает мониторинг качества дошкольного образования и позитивное развитие системы ДОУ.

К критериям качества образовательных услуг в ДОУ относятся:

* + 1. Количество планов, программ;
    2. Качество кадрового состава;
    3. Качество учебно-методической и технической оснащённости ДОУ;
    4. Степень реализации педагогических технологий по дошкольному образованию и воспитанию.

Рассмотрев понятие системы дошкольного образования, попробуем определить понятие его качества. Понятие ***«качество»*** многогранно и с позиции каждого его участника трактуется по-разному:

***Для детей*** – это обучение в интересной для них игровой форме.

***Для родителей*** – это эффективное обучение детей, т.е. обучение по программам, хорошо готовившим детей к школе:

* обучение без утомления;
* сохранение здоровья детей как психического, так и физического;
* успешность обучения;
* поддержание желания детей учиться;
* обеспечение возможности поступлении в престижную школу;
* обучение престижным предметам (иностранный язык, хореография и т.д.).

***Для воспитателей*** – это, во-первых, положительная оценка их деятельности руководителем дошкольного учреждения, родителями:

* успешное выполнение всех учебных программ всеми детьми;
* оптимальный подбор методов и приемов работы с детьми;
* поддержание интереса детей к учебному процессу;
* успешное развитие детей в процессе их обучения;
* сохранение физического и психического здоровья детей;
* рациональное использование учебного времени детей и рабочего времени воспитателя;
* обеспеченность педагогического процесса всеми необходимыми пособиями и оборудованием.

***Для руководителя*** - это:

* высокая оценка деятельности воспитателей родителями и детьми, повышение тем самым престижа детского сада как фактора сохранения и развития дошкольного учреждения;
* сохранение здоровья детей;
* рациональное использование учебного времени детей и рабочего времени педагогов;
* успешность деятельности педагогов и детей;
* полное усвоение выбранных программ, качественная подготовка детей к школе.

Обеспечение качества образовательных услуг рассматривается как соблюдение требований к программному обеспечению образовательного процесса и педагогическим технологиям, характеру взаимодействия взрослого и ребенка, а также к развивающей среде детского сада.

*Стандартизация и сертификация в школьных учреждениях*

Стандартизация образования вызвана необходимостью создания единого образовательного пространства в России, что позволит обеспечить равный уровень образования для всех выпускников образовательных учреждений.

Российские стандарты определяют требования к качеству образования, а также, в отличие от американских или европейских, в какой­-то мере к самому образовательному процессу.

Стандартизация качества образования ориентирована на достижение, наряду с академическими, результатов в приобретении:

* навыков устной и письменной коммуникации;
* основ математики и естественных наук;
* навыков работы с информационными технологиями;
* развитого креативного мышления;
* потребности в непрерывном образовании, постоянной работе, требующей личностных усилий;
* умения работать в группах, способности к интегральному использованию знаний;
* инициативности, в т. ч. в приобретении знаний и в их продуктивном применении;
* культурной восприимчивости;
* способности принимать самостоятельные решения и нести за них социальную и личностную ответственность.

Говоря о стандартизации, нельзя забывать и о том, что содержание изучаемых дисциплин должно быть связано с разными видами текущей и будущей деятельности, что способствует профессиональному и ценностному самоопределению личности. Стандарты всех уровней образования призваны обеспечить общекультурные, общечеловеческие, общегосударственные требования к образованию на основе самоопределения и саморазвития личности.

В новых школьных стандартах изложены требования к условиям обучения и условиям реализации образовательных программ, и в первую очередь кадровых, описаны обязательства ученика, учителя и учредителя образовательного учреждения, механизм обеспечения стандарта здоровья [5].

Таким образом, средняя и высшая школа становятся еще ближе друг другу в решении задач по повышению качества образования, по развитию в соответствии с требованиями времени.

**3. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМЫ ОБРАЗОВАНИЯ**

С целью анализа текущего состояния системы образования в области управления качеством было проведено несколько структурированных интервью с управляющими дошкольными и школьными учреждениями г.Н. Новгорода. Вопросы для интервью подобраны на основе принципов модели TQM, интерпретированных для общеобразовательных учреждений (глава 2 данной курсовой работы). Наиболее удобно и наглядно представить результаты интервью в виде таблицы. В таблице 1 представлены принципы модели TQM для дошкольного учреждения (ДОУ).

Таблица 1: Принципы TQM для дошкольного учреждения:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Ориентация на потребителя. Мониторинг запросов и потребностей потребительских услуг** | * Для получения услуг потребители должны встать в очередь в ДОУ при администрации района; * Работают по государственным стандартам. * Изучение запросов родителей, возможностей педагогического коллектива работать в инновационном режиме; определение зоны ближайшего развития каждого участника педагогического процесса; определение на перспективу вида дошкольного учреждения, долгосрочной стратегической цели его деятельности; выбор системы (технологии) обучения, воспитания и развития для каждой возрастной группы; выбор и структурирование режима работы детского сада; определение приоритетных направлений и создание условий для их реализации и др. |
| **Ведущая роль руководства и последовательность целей. Организационная культура** | * Деятельность ДОУ направлена на реализацию основных задач дошкольного образования: на сохранение и укрепление физического и психического здоровья детей; интеллектуальное и личностное развитие каждого ребенка с учетом его индивидуальных особенностей; оказание помощи семье в воспитании детей и материальной поддержки, гарантированной государством; * Цели воспитательно-образовательной работы формулируются через ее результаты, что соответствует требованиям современных педагогических технологий; * Цели деятельности учреждения считаются личными целями всех участников педагогического процесса, в том числе благодаря стимулирующим факторам; * Контроль приобретает регулятивно–коррекционный характер; * Управление ДОУ строится на основе документов, регламентирующих и регулирующих его деятельность. |
| **Вовлечение сотрудников.** | * По результатам анкетирования педагогов коллектив ДОУ в целом удовлетворен работой, если не считать низкой заработной платы, материальных вознаграждений. Имеются педагоги не удовлетворенные психологическим климатом в коллективе. * Составляется план-проект, в котором педагогам и родителям предлагается внести свои предложения в план-проект (*вижу проблему…, предлагаю решение…, могу решить сам…, могу оказать помощь…*). Планирование и организация деятельности снизу позволяют приобщить каждого к общему делу, включить его в образовательный процесс. * Социальная защита педагогов осуществляется администрацией совместно с профсоюзным комитетом ДОУ: по итогам работы выделяются денежные премии, ежемесячно на основании «Положения о доплатах и надбавках» проводятся доплаты и надбавки к заработной плате за добросовестный труд. * Всем персоналом систематически прорабатываются должностные инструкции, инструкции об охране жизни и здоровья, технике безопасности труда, правила пожарной безопасности, внутреннего трудового распорядка, санитарные правила. * Администрация и профсоюзный комитет ДОУ контролируют выполнение персоналом должностных инструкций. |
| **Процессное управление** | * Самоуправление, сотрудничество педагогов, детей и их родителей в достижении целей обучения, воспитания и развития; * Планирование и организация разнообразной детской деятельности с учетом интересов и потребностей детей; * Высокий уровень мотивации всех участников педагогического процесса. Обучающая деятельность построена на игровой мотивации. Педагоги стимулируют интерес детей к деятельности, эффективно используя методы и приемы организации, осуществляется личностно – ориентированный подход к каждому ребенку. В группах создаются комфортные условия для детской деятельности: организованы зоны по интересам детей – двигательная, литературная, познавательная, конструктивная, изобразительная и т.д. * Комфортная предметно-развивающая и психолого-педагогическая среда для всех участников целостного педагогического процесса. |
| **Постоянное совершенствование и инновации.**  **Квалификация.** | * Имеются технические средства обучения, в каждой группе - магнитофон для слушания музыки, детских сказок, песен. Обновление содержания воспитания и обучения в соответствии с Госстандартами (основных и дополнительных образовательных услуг); обновление педагогических технологий, методов и форм работы; сочетание самоанализа, самоконтроля с самооценкой и экспертной оценкой. * Внедрение инновационных программ в ДОУ может занять от 2 до 4 лет. * Анкетирование педагогов выявило их желание включиться в комплексную работу, позволяющую обеспечить качественную подготовку выпускников, обновление развивающей игровой среды для познавательного интереса и интеллектуального развития детей всех возрастных групп; * Материально – техническое обеспечение детского сада позволяет решать задачи познавательного и речевого развития детей; * Введение в работу по речевому развитию программы О. С. Ушаковой «Программа развития речи детей дошкольного возраста в детском саду» во всех возрастных группах. * Творческие темы педагогов направлены на углубленное познавательное, математическое и речевое развитие детей.   + Участие выпускников ДОУ в конкурсе маленьких интеллектуалов (три победы: одно первое и два третьих места). * Отслеживание результатов обучения в школе одаренных выпускников ДОУ * Каждые 5 лет проводятся повышение квалификации педагогического состава ДОУ. Постоянное повышение профессиональной компетентности, квалификации и самообразования педагогов приводит к повышению качества организации воспитательно-образовательного процесса с детьми и, соответственно, к повышению качества предоставляемых услуг. |
| **Отношения организациями-партнёрами** | * Общая подготовка к школе |
| **Ответственность перед обществом** | Заказчик – государство.  Главная цель – общекультурные, общечеловеческие, общегосударственные требования к образованию на основе самоопределения и саморазвития личности. |

В таблице 2 представлены принципов модели TQM сравнительного анализа качества услуг частного и государственного общеобразовательных учреждений г.Н.Новгорода:

Таблица 2: Принципы модели TQM сравнительного анализа качества услуг частного и государственного общеобразовательных учреждений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Государственные** | **Частные** |
| **Ориентация на потребителя. Мониторинг запросов и потребностей потребительских услуг** | * Прием учеников, как правило, по месту жительства. * Информация о будущих учащихся получается благодаря обмену информацией с дошкольными учреждениями. * Проводятся собеседования при поступлении в 1 класс, проводятся собрания с родителями воспитанников дошкольных учреждений | * Отбор учеников по финансовому критерию (ежемесячная оплата) * При частных школах имеется ДОУ, воспитанники которого, как правило, переходят в школу при ДОУ. |
| **Ведущая роль руководства и последовательность целей. Организационная культура** | * Руководство государственной школы ограничено в управлении качеством предоставляемых услуг, так как приоритетным является решения государства, которое заинтересованно в рабочей силе, а не в психологической подготовке учащихся. * Педагогический совет, это скорее формальное мероприятие. | * Руководство частных школ более заинтересованы в улучшении качества предоставляемых услуг, так как работают напрямую с потребителем (родители). * Высокие требования предъявляются к поведению педагогического состава, за любое не правильное высказывание вызывают к директору. * Педагогический совет требует серьёзной подготовки и сосредоточенности. |
| **Вовлечение сотрудников. Квалификация** | * Классное руководство; * Школьный совет; * Курсы повышения квалификации | * Классное руководство; * Элективные курсы; * Курсы повышения квалификации |
| **Процессное управление** | * Особое внимание к знаниям, умению работать с информацией; * Общая статистика успеваемости. | * Особое внимание к психологическому состоянию учащихся; * Индивидуальная статистика успеваемости. |
| **Постоянное совершенствование и инновации** | * Инновации вводятся государством, однако реальная интеграция инновационных идей происходит медленно. | * Частные школы свободны в выборе методик обучения, технической базы, тем самым им легче внедрять инновации в учебный процесс. |
| **Отношения с организациями-партнёрами** | * Нет специального ДОУ, в котором осуществляется подготовка к данной школе. * Государственная школа тесно взаимодействует с ВУЗами. | * Имеется ДОУ, в котором осуществляется подготовка к школе, но взаимодействие с ВУЗами значительно слабее, чем у государственных. |
| **Ответственность перед обществом** | * Заказчик – государство. * Главная цель – общекультурные, общечеловеческие, общегосударственные требования к образованию на основе самоопределения и саморазвития личности. | * Заказчик – родители учащихся. * Главная цель – психологическое, физическое и умственное развитие учащегося. |

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современный уровень развития отечественного образования предъявляет высокие требования к подготовке и деловой квалификации управляющих дошкольными и общеобразовательными учреждениями различных видов. Социально-экономическое значение работы управляющего образовательным учреждением в условиях рыночной экономики существенно изменяется, и она перестает быть только организационно-административной работой.

Управление образовательными учреждениями приобрело новое экономическое и социальное значение, в связи с чем, ***актуальным*** является вопрос контроля и управления качеством услуг, предоставляемыми учреждениями образовательной деятельности, соответствия её предъявляемым требованиям государственного образовательного стандарта в сфере образования.

Контроль качества образования вызван необходимостью создания единого образовательного пространства в России, что позволит обеспечить равный уровень образования для всех выпускников образовательных учреждений. Кроме того, повышение качества образования, призвано обеспечить общекультурные, общечеловеческие, общегосударственные требования к образованию на основе самоопределения и саморазвития личности.

В работе была сделана попытка исследования проблем обеспечения, контроля и управления качеством услуг в современных образовательных учреждениях.

В соответствии с поставленной целью в работе были решены следующие задачи:

* Проведен обзор литературных источников по теме менеджмент качества;
* Определены стандарты в области качества услуг в сфере образования и требования, которые обеспечивают качество услуг образовательных учреждений;
* Проанализировано текущее состояние системы образования в области управления качеством.

Для решения поставленных задач в работе использовались следующие методы исследований: теоретический анализ психолого-педагогической литературы и нормативно-правовых актов работы образовательных учреждений; исследования в области управления; анализ, сравнение и обобщение опыта работы с образовательными учреждениями; структурированное интервью образовательных учреждений Нижнего Новгорода.

Было проведеноисследование сферы управления качеством образовательных учреждений г. Н. Новгорода. В результате проведенных исследований, выявлено, что образовательные учреждения, особенно муниципальные, нуждаются в совершенствовании структуры управления качеством предоставляемых услуг, как со стороны руководства учреждений, так и со стороны государства; наискорейшим вводом новых стандартов образовательного процесс.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Лапидус В.А., Серов М.Е. Введение в менеджмент качества: Учебное пособие по дисциплине «Управление качеством продукции» / Н.Новгород, СМЦ «Приоритет». 1997, 163 с.
2. Международный стандарт ИСО 8402 Управление качеством и обеспечение качества – Словарь, 1994 г., 38 с.

1. <http://www.consultant.ru/files/popular/000043.zip> Закон Российской федерации "Об образовании" от 10 июля 1992 г.
2. Максаков А.Б. Типовые документы для внедрения на предприятиях международных стандартов ИСО серии 9000. - Надежность и контроль качества (серия "Статистические методы"), № 12, 1995.
3. http://standart.edu.ru/ Стандарт общего образования второго поколения
4. <http://zam.resobr.ru/archive/year/articles/1029/> Справочник заместителя директора школы. Стандартизация образования. Т.С. Вершинина, канд. филол. наук, зам. декана факультета международных отношений Уральского государственного университета, г. Екатеринбург.
5. Третьяков П. И, Белая К. Ю., «Дошкольное образовательное учреждение: управление по результатам» / г. Москва, 2007г., с 235.
6. Алебастрова А. А., Справочник заведующего дошкольным образовательным учреждением. – М.: ВАКО, 2008. – 208 с. – (Дошкольники: учим, развиваем, воспитываем; Педагогика. Психология. Управление).
7. http://www.schoolbase.ru/articles/item/200 Всероссийский школьный портал. Гришина ИВ, Волков ВН, Курцева ЕГ - Самооценка деятельности общеобразовательного учреждения по критериям модели TQM как новый ресурс управления.
8. <http://ru.wikipedia.org> Свободная энциклопедия Википедия