



Управление качеством образования на основе процессного подхода как инновационного механизма

Кемерова Л. В., к.п.н.,
доцент, начальник ООКО
МБУ ДПО «УМЦ»

«...фирмы, которые не усвоят культуру процессного управления, обречены на поражение, они не выдержат конкуренции»

Дональд Питерсон,
Генеральный директор FORD
MOTORS COMPANY

Основания непрерывного качественного образования:

- ✓ учиться узнавать;
- ✓ учиться делать;
- ✓ учиться жить вместе;
- ✓ учиться быть.

Качество образования
можно описывать и
улучшать через
характеристики:

учащихся (их
здоровье,
мотивацию к
обучению,
результатов
обучения,
которые
учащиеся
демонстрируют)

процессов (в
которых
компетентные
учителя
используют
технологии
активного
обучения)

содержания
(адекватные
учебные
планы и
программы)

систем
(хорошее
управление и
адекватное
распределение
и
использование
ресурсов)

**Качество
образования
определяется**

***качеством
образовательных
результатов***

***качеством
процесса
достижения
результатов***

***ценой
достижения
результатов***

Устанавливают обязательный минимум содержания образования и требования к уровню подготовки выпускников, а тем самым – юридический критерий контроля за качеством образования

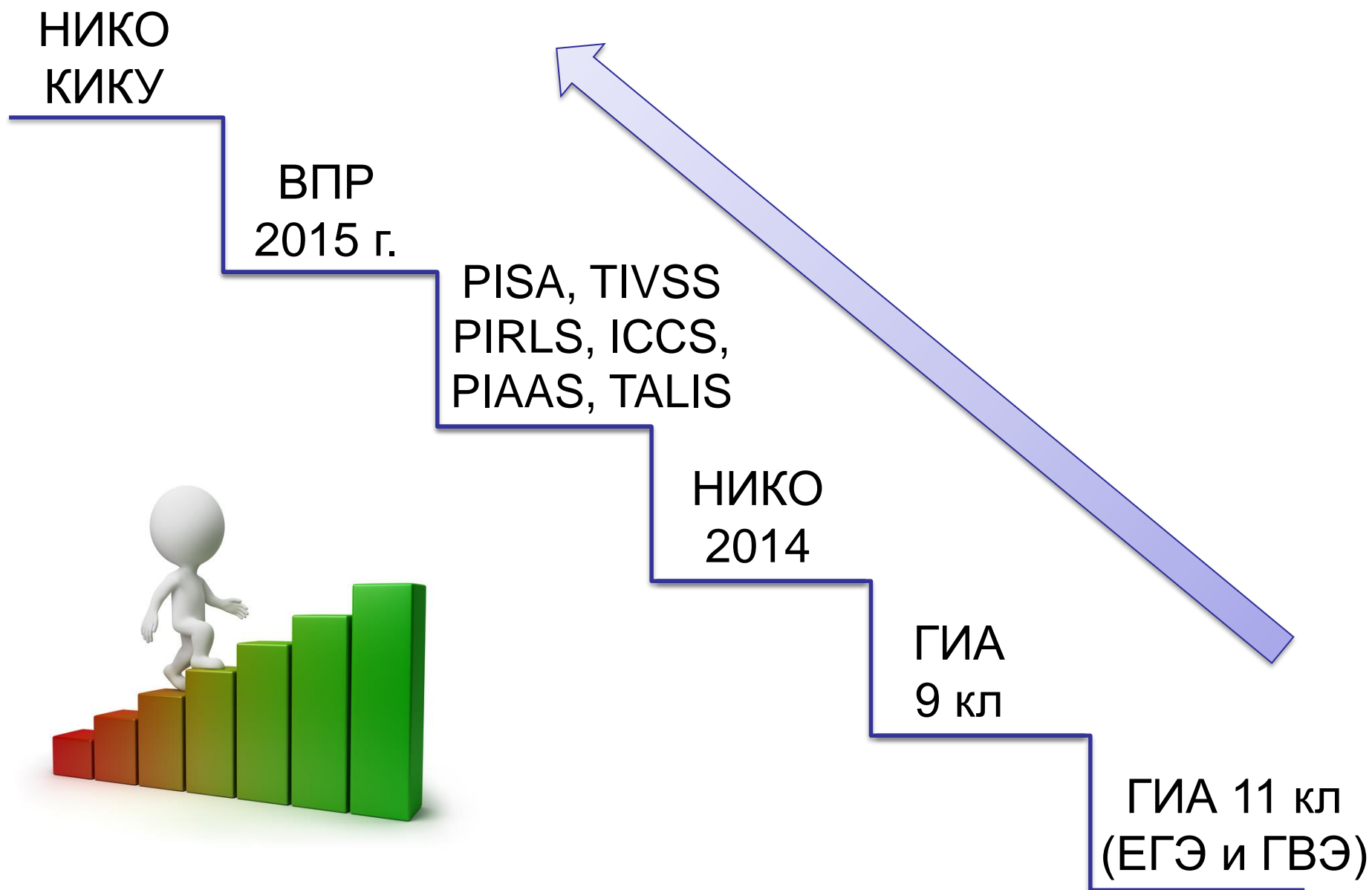
Позволяют сохранить единство образовательного пространства в такой большой стране как Россия

Образовательные стандарты

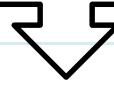
Призваны обеспечивать преемственность разных уровней образования

Должны защитить здоровье учащихся путем установления максимального объема учебной нагрузки

Эволюция оценки качества образования



ХОРОШЕЕ КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ



ДЛЯ УЧАЩИХСЯ	ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ	ДЛЯ ПЕДАГОГОВ
Хорошие знания по всем предметам, достаточные для поступления в ВУЗ		
Получение знаний, умений и навыков, которые позволят выпускнику школы найти свое место в жизни, добиться уважения окружающих его людей		
Хорошее материально-техническое оснащение ШКОЛЫ		
Учет индивидуальных особенностей детей		
Умение педагога увлечь детей своим предметом	Умение ученика самостоятельно мыслить и учиться	
		Возможность профессионального роста

Качество средств
образовательного
процесса; качество
образовательных
технологий

Качество управления
образовательными
системами и
процессами

Качество потенциала
педагогического
коллектива,
задействованного в
образовательном
процессе

Качество
образовательной
программы; качество
потенциала
обучающихся

**Качество
образова-
тельного
процесса**



Составляющие качества образования



Тенденции в управлении качеством образования

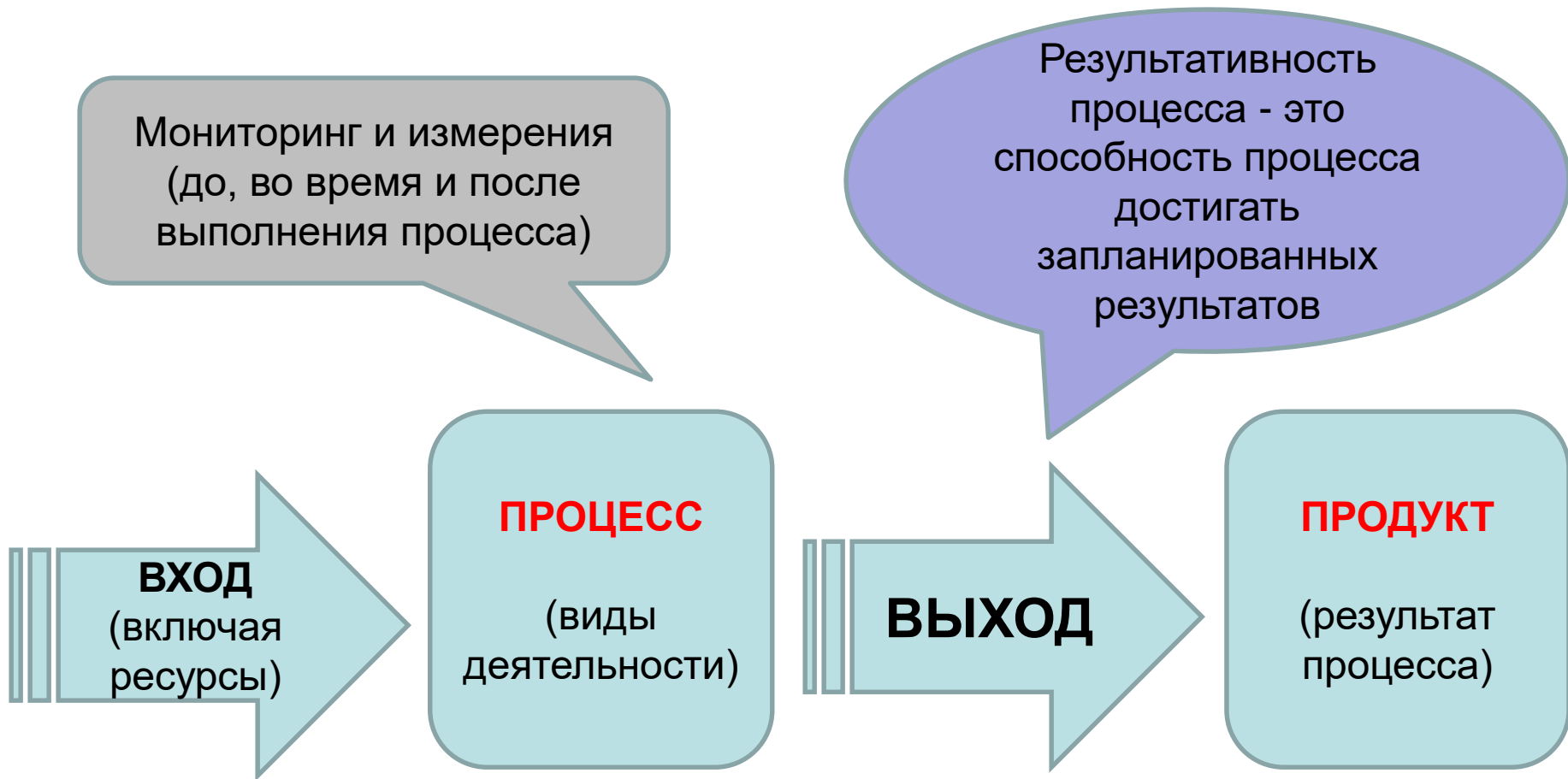
1 тенденция

Развитие количественного анализа, основанного на данных образовательной статистики, внешней оценки образовательных достижений, обработки результатов социологических исследований.

2 тенденция

Постепенное смещение приоритетов в управлении образованием с процесса на результат.

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ



ВАЖНЫЕ АСПЕКТЫ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

- любая деятельность имеет поставщика и потребителя результатов;
- цель любого процесса – выполнение требований потребителя и формирование его удовлетворенности (ощущения высокого качества);
- проблемы и недостатки в области качества создаются не конкретными людьми, а теми процессами, которые они используют в своей деятельности;
- задача организации – это создание и постоянное совершенствование процессов в направлении более полного удовлетворения потребностей потребителей процессов.

Процессный подход управления качеством

- **процессы управления**
- **основные процессы
деятельности**
- **процессы
обеспечения**

ЦИКЛ ДЕМИНГА PDCA

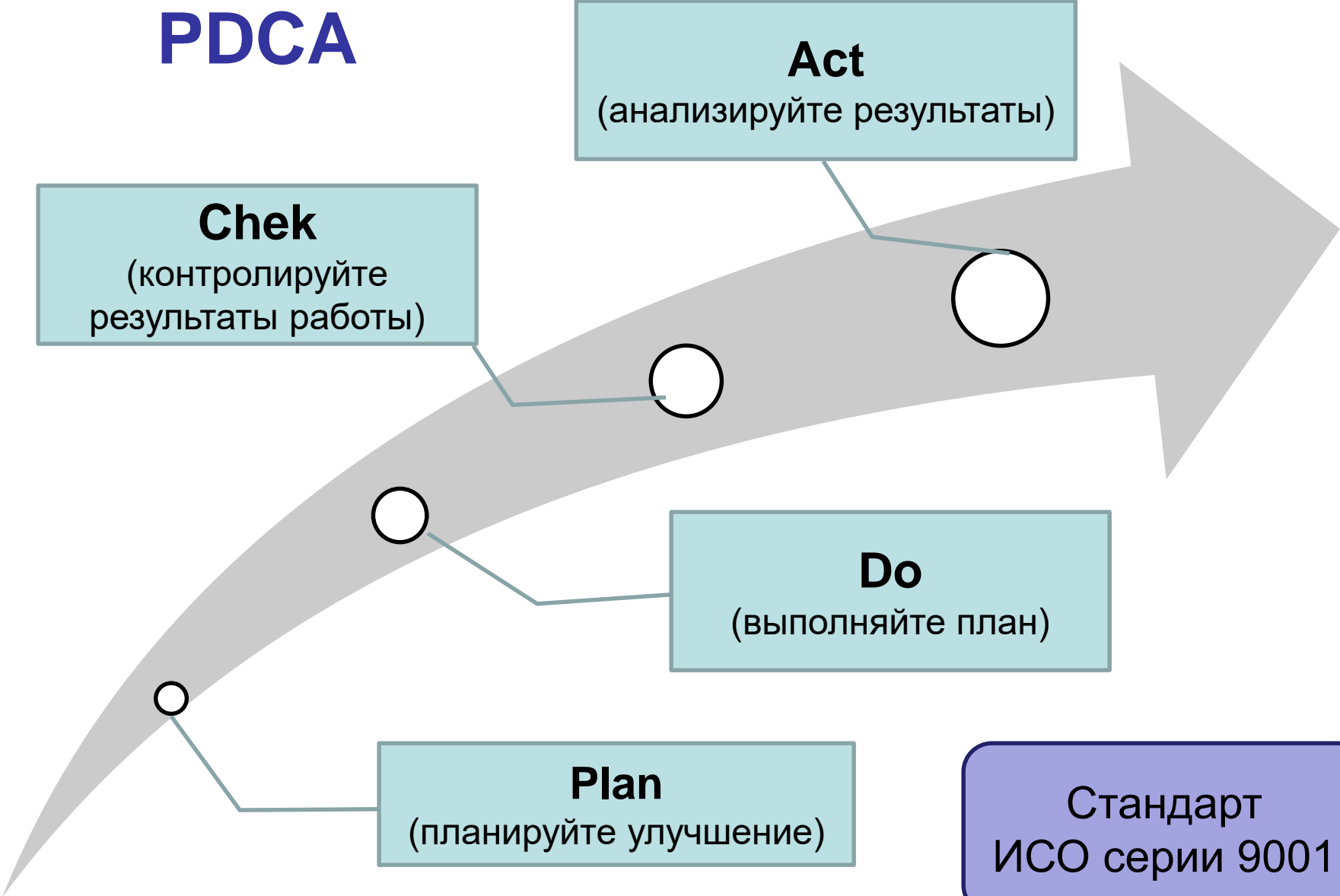
Act
(анализируйте результаты)

Check
(контролируйте
результаты работы)

Do
(выполняйте план)

Plan
(планируйте улучшение)

Стандарт
ISO серии 9001



Цикл PDCA

Планируй

Что?

Определение проблемы

Анализ проблемы

Почему?

Установление причин

Как?

Планирование контрмер

Делай

Внедрение

Проверяй

Подтверждение
результата

Воздействуй

Стандартизация

Процессный подход

Исполнитель ориентируется на потребителя результатов процесса

Результаты процесса согласованы с потребителем

Функциональный подход

Исполнитель отрабатывает свою функцию по должностной инструкции

Исполнитель отчитывается только перед руководителем

Цикл управления качеством



Применение процессного подхода позволяет:

- Определить процесс достижения желаемого результата.
- Выявить и измерить входы и выходы процесса.
- Выявить интерфейсы процесса с функциями организации.
- Оценить возможный риск, его последствия и влияние процесса на потребителей, поставщиков и другие стороны.
- Четко распределить ответственность, полномочия и подотчетность при управлении процессом.
- Выявить внутренних и внешних потребителей, поставщиков и других сторон.
- Уделить внимание этапам процессов, видам деятельности, контрольным величинам, потребностям в подготовке персонала, иных ресурсах, необходимых для достижения результата.

Процессный подход в управлении качеством образования



Самооценка управления процессами

Уровень 0:
Неполный процесс

- Определены общие принципы деятельности и общая направленность

Уровень 1:
Выполняемый процесс

- Определены необходимые ресурсы, основные параметры и результаты процесса

Уровень 2:
Управляемый процесс

- Определены целевые показатели, отчетность процедуры контроля и корректировки процесса

Уровень 3:
Устоявшийся процесс

- Установлены стандарты для процесса, процесс выполняется на основе стандартов

Уровень 4:
Предсказуемый процесс

- Параметры процесса связаны с целями организации, процесс управляется на основе количественных параметров

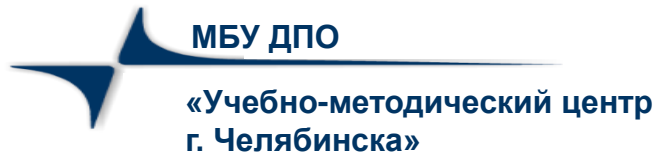
Уровень 5:
Совершенствуемый процесс

- Определены цели совершенствования процесса, соответствующие целям организации

**«В природе, изначально гармоничной,
Процессы развиваются ритмично.
Уходит ночь и день приходит новый,
Восток светлеет – всходит солнце
снова.**

**И каждый год меняет зиму лето.
И бесконечно повторится это.
...Чтоб бизнес рос, и ты циклично
действуй:
Планируй-
Делай-
Проверяй –
Воздействуй!»**

П.Калита



**Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Учебно-методический центр г. Челябинска»**

Отдел оценки качества образования



454021, г. Челябинск, ул. Молодогвардейцев, 56-б, каб. 406
E-mail: mail@umc74.ru



тел. (351) 798-25-57
