**Система менеджмента качества - повышение уровня школьного образования**

Радченко Г.Д.

*МБ НОУ «Гимназия № 48, г. Новокузнецк*

Повышение качества образования является одной из актуальных проблем в деятельности МБ НОУ «Гимназия № 48». С внедрением ФГОС, направленных на достижение нового качества образования, перед гимназией возникла необходимость коренной модернизации образовательной деятельности и внедрения современной системы управления качеством образования.

Образование - важнейшая составляющая качества жизни. Образовательная сфера позволяет наиболее полно раскрыть и развить творческие способности личности, приобрести необходимые знания и навыки в профессиональной деятельности, стать полноценным членом общества. Под качеством образования понимается определённый уровень знаний и умений, умственного, нравственного и физического развития, которого достигают обучаемые на определённом этапе в соответствии с планируемыми целями. Управление качеством образования - установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества, которое осуществляется путем целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество образования [1]. Гарантией устойчивого качества является наличие в гимназии системы менеджмента качества, отвечающей международным требованиям.

В рамках муниципального проекта «Разработка и внедрение внутришкольной системы менеджмента качества на основе международных стандартов ISO серии 9000» разработана и внедрена «гимназическая модель системы менеджмента качества образования, которая позволила:

• оценить состояние системы качества, определить приоритет развития;

• документировать основные рабочие процессы и процедуры;

• определить критерии и методы, обеспечивающие результативность процессов;

• разработать систему мониторинга, измерения и анализа процессов;

• организовать и провести мониторинг, позволяющий объективно оценить эффективность системы управления качеством образования;

• сравнить результативность системы управления качеством гимназического образования с другими образовательными учреждениями на основании независимой экспертизы.

В основе системы менеджмента качества гимназии лежат следующие принципы: ***ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлечение работников; процессный подход; системное управление процессами; нацеленность на постоянное совершенствование; принятие решений, основанное на фактах; установление партнёрских взаимоотношений с потребителями образовательных услуг*** [3]***.***

В формировании системы менеджмента качества образования были выделены основные и вспомогательные процессы, определен характер их взаимодействия. В описании основных процессов использовали карту процесса и методологическую инструкцию на процесс.

**Основные процессы:**

• управления;

• обучения;

• воспитания;

• инновационной и экспериментальной деятельности.

**Вспомогательные процессы:**

• менеджмент персонала;

• менеджмент ресурсов;

• инфраструктура;

• производственная среда;

• взаимодействие с внешними партнерами;

• закупки.

**Ресурсы:**

• кадровое обеспечение;

• инфраструктура;

• производственная среда;

• информационное обеспечение;

• финансовые ресурсы.

Менеджмент качества - это комплексное понятие, которое включает пять составляющих [2]:

- *политика в области качества* устанавливает как стратегические, так и оперативные цели, задачи организации;

- *планирование качества* строится на тщательном изучении нужд потребителей. Планирование качества включает в себя мероприятия по планированию качества продукции и процессов, управленческой и функциональной деятельности; подготовку плана по качеству; выработку основных положений по улучшению качества (продукции, процессов, систем);

- *управление качеством -* это деятельность оперативного характера, направленная на выполнение требований к качеству, на исключение несоответствий и проблем, связанных с пло­хим качеством;

- *обеспечение качества* заключается в принятии системных мер для создания у потре­бителя и руководства организации уверенности в том, что все требования к качеству будут вы­полнены;

- *улучшение качества* является очень важной частью с точки зрения постоянного стремления к совершенству.

Под системой оценки качества образования в гимназии мы понимаем совокупность органи­зационных мероприятий, а также норм, правил, требований, стандартов и процедур.

Система отслеживания качества образовательной деятельности осуществляется в гимназии, прежде всего на основе мониторинга.

Педагогический мониторинг представляет собой комплексную аналитиче­скую систему, включающие следующие направления [3]:

1. Мониторинг качества управленческой деятельности администрации:
   * стиль деятельности;
   * результативность управленческой деятельности;
   * организа­ционно-педагогическая культура).
2. Мониторинг качества преподавания:
   * качество деятельности учителей;
   * качество урока;
   * качество школьной документации (классные журналы; календарно-тематические пла­нирование; обязательная отчетность);
   * качество образовательной среды (оформление учебных кабинетов; состояние матери­ально-технической и учебно-методической базы учебных кабинетов; эффективность ее использования).
3. Мониторинг качества воспитательной работы:
   * качество планов воспитательной работы и полнота их выполнения;
   * качество внеклассных мероприятий;
   * взаимодействие субъектов воспитания;
   * удовлетворенность учащихся, родителей (законных представителей) психологическим микроклиматом в классных коллективах.
4. Мониторинг качества организации образовательной деятельности:
   * экспертиза учебного расписания (уроки, кружки, факультативы, элективные курсы);
   * экспертиза планирования и анализ реализации мероприятий внутришкольного контроля;
   * мониторинг качества исполнения нормативных документов и принятых решений (педсоветов, производственных собраний, заседаний НМС, кафедр, МО и т. д.)
5. Мониторинг качества инновационной деятельности:
   * уровень вовлеченности педагогов в инновационную деятельность;
   * готовность к исследовательской деятельности;
   * динамика участия в исследовательской деятельности;
   * анализ выполнения программ исследовательской деятельности;
6. Мониторинг обеспечения образовательной деятельности:
   * учебно-методическое обеспечение;
   * материально-техническое обеспечение;
   * кадровое обеспечение;
   * научно-методическое сопровождение;
   * психолого-педагогическое сопровождение.
7. Мониторинг качества обученности учащихся:
   * результаты всех видов контрольных работ;
   * результаты государственной итоговой аттестации выпускников 9-х, 11-х классов;
   * уровень развития ключевых компетенций выпускника гимназии;
   * успеваемость, рейтинг обученности:
     + по учащимся;
     + по классам;
     + по параллелям;
     + по предметам;
     + по учителям.

* сформированное предметных и надпредметных умений и навыков;
* продолжение образования выпускниками школ.

1. Мониторинг воспитанности:

* личностных и творческих достижений учащихся;
* воспитанность учащихся и выпускников гимназии;
* участие в конкурсах, олимпиадах, проектах;
* участие в спортивных соревнованиях;
* участие в исследовательской и проектной деятельности.

Перечисленные направления мониторинговых исследований убедительно показывают, что в работе по качеству есть четкое понимание того, что изучению и оцениванию подлежат не только деятельность обучаемых, их академические и творческие успехи, но и профессиональная компетентность учителей, классных руководителей, обеспечение образовательного процесса.

Гимназия постоянно улучшает существующую систему менеджмента качества. Для этого анализируется и периодически корректируется политика и цели в области качества, совершенствуется планирование качества и вырабатываются предупреждающие и корректирующие действия на основе анализа данных. В результате этой деятельности детализируются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов системы менеджмента качества.

В ходе внедрения системы менеджмента качества образования в образовательном процессе гимназии были получены следующие результаты:

- осуществлен системный подход к планированию и управлению процессом развития качества образования в гимназии;

- создано нормативно-правовое обеспечение внедрения и реализации СМК;

- выявлены принципы, определены процессы, входящие в СМК, распределена ответственность за выполнение процессов;

- определены критерии и показатели качества образования, дана уровневая характеристика показателей, разработаны формулы эффективности педагогического менеджмента качества образования;

- разработано методическое сопровождение реализации СМК в образовании;

- документирована процедура СМК, выявлены и созданы мониторинги по процессам.

Хорошо организованные и хорошо управляемые организации обладают способностью поставлять для потребителя продукцию и услуги требуемого качества. Высокое качество образовательного процесса может быть обеспечено только при качественном и эффективном функционировании всей системы гимназии. Мерой качества деятельности учебного заведения является гарантия того, что оказанная образовательная услуга будет точно соответствовать запросам потребителя: учащихся, родителей, вузов. Следовательно, система менеджмента качества образования гимназии открывает новые возможности для обеспечения высокой результативности деятельности гимназии в интересах наиболее полного удовлетворения запросов потребителей.

**Литература**

1. Поташник, М. М. Управление качеством образования / М. М. Поташник. - М.: Педагогическое общество России, 2006. – C. 448.

2. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9000:2008// Москва: Стандартинформ, 2008. – С. 70.

3. Системы менеджмента качества. Требования. Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001:2008 // Москва: Стандартинформ, 2009. – С. 26.

4. Скворцова, Г. И. Рекомендации по внутришкольному управлению качеством образования // Справочник заместителя директора школы. - 2009. - № 2, № 3.