

*О.Е. Фоменко*, кандидат филологических наук, доцент  
*Управление образования г. Нерюнгри (Россия)*

*Ключевые слова:* управление качеством, качество образования, муниципальное образовательное пространство, муниципальная система оценки качества образования.

*Аннотация:* В статье рассмотрены основные подходы к определению концепта «управление качеством», определены векторы реализации концепта в муниципальной системе управления образованием, приведены показатели качества управления в муниципальной системе оценки качества образования.

Процессы модернизации и реформирования, обусловленные внедрением федеральных и республиканских целевых программ и инициатив, повлекли за собой изменение целевых ориентиров и задач системы образования на всех ее уровнях. Одним из ключевых становится концепт «управление качеством», определяющий направления развития и функционирования образовательной системы в Российской Федерации и ее территориальных субъектах [1-3].

На современном этапе развития образования возникает ряд проблем, решение которых позволит внести вклад в развитие теории и практики построения системы управления качеством образования на региональном/муниципальном уровнях. Обозначим основные из них: во-первых, отсутствие в современной педагогической науке исчерпывающего определения концепта «управление качеством» в области образования, позволяющего определить сущность и специфику самого процесса управления на региональном/муниципальном уровнях; во-вторых, отсутствие четкого понимания структурно-функциональных компонентов управления качеством в региональной/ муниципальной системах образования; в-третьих, неопределенность критериальной основы существующих программ управления качеством образования на региональном и муниципальном уровнях. Обозначим возможные решения выявленных проблем.

В современной науке существует несколько подходов к определению понятия «управление качеством», каждый из которых вносит дополнительные характеристики исследуемому понятию. Так, управление качеством в *философии* осмысливается как искусство создания и систематического совершенствования конкурентноспособной услуги или продукта (У.Э. Деминг, Ф.У. Тейлор, Г. Нив, Ф.Б. Кросби и др.); в *социологии* – как социальный процесс, направленный на удовлетворение запросов потребителей (К.В. Харченко, А.А. Давыдов, М.В. Рубцова и др.), в *правоведении* – как организационная система, нормативно регламентирующая ответственность, средства и операции в процессе создания и реализации услуги/продукта для социального потребления (М.Г. Захаров, А. Шадрин, Т.Ю. Дворук и др.), в *экономике* – как фундаментальная категория, определяющая социально-экономический уровень развития социума и его субъектов (М.К. Варгина, В.И. Галеев, А.В. Гличев и др.), в *психологии* – психологические особенности руководства совместной деятельностью людей на основе создания и поддержания адекватного морально-психологического климата (В.А. Спивак, М. Армстронг, Е.И. Кудрявцева и др.); в *педагогике* – как многомерная адаптивная система, ориентированная на удовлетворение социального запроса на формирование конкурентноспособного специалиста (М.М. Поташник, В.П. Панасюк, В.А. Кальней, С.Е. Шишов и др.).

Каждая из приведенных экспликаций содержательной наполняемости исследуемого понятия, а также основные положения научных трудов исследователей в области анализа различных его аспектов, позволяют определить «управление качеством» как системообразующий интегральный концепт, обладающий высокой степенью адаптивности к различным уровням системы образования в условиях инновационного развития и имеющий своей це-

лью удовлетворение социального заказа на формирование конкурентноспособного специалиста посредством обеспечения адекватного функционирования совокупности социальных, правовых, экономических, психологических и педагогических стимулов.

Учитывая многоаспектность исследуемого понятия в сфере образования, необходимо выделить основные векторы реализации концепта «управление качеством» в муниципальном образовательном пространстве: управление качеством образовательного процесса – управление качеством педагогической деятельности – управление качеством образовательных результатов – управление качеством развития образовательного пространства с учетом реализации потребностей и ожиданий всех его потребителей и заказчиков. На основе анализа педагогических концепций и теорий определим основополагающие характеристики каждого из выделенных нами понятий.

Под управлением качеством образовательного процесса, вслед за Д. Тиммерманом, Н.В. Кленовой, Н.Н. Матвеевой, М. Недвецкой и др., мы понимаем создание и реализацию условий для принятия управленческих решений, направленных на повышение эффективности организационной и результативной составляющих целостного процесса формирования и развития компетенций всех ее субъектов для реализации социального заказа потребителей.

Управление качеством педагогической деятельности – с учетом основных подходов, предложенных Л.К. Гребенкиной, Ю.А. Конаржевским, Н.В. Макаровой, Т.В. Нестеровой и др. – это процесс многоаспектного исследования деятельности педагога на основе анализа результатов образовательной, научной, методической и др. ее компонентов для нормирования, комплексного диагностирования и мониторинга, стимулирования и коррекции профессиональных и личностных компетенций педагога в целях проектирования управленческих решений в области определения путей эффективного внедрения позитивного опыта в педагогическую практику в условиях развития сетевого взаимодействия образовательных систем на региональном и муниципальном уровнях.

Под управлением качеством образовательных результатов с учетом исследований В.М. Беспалько, М.М. Поташника, Н.Н. Матвеевой, П.И. Третьякова и др., нами понимается объективный анализ реализации мониторинговых программ и оценка всех компонентов процесса управления качеством образования на основе определения соответствия требований федеральных государственных образовательных стандартов и результатов обучения (в том числе результатов текущей, промежуточной и итоговой аттестаций), уровня развития компетенций обучающихся муниципальных образовательных учреждений в процессе реализации индивидуальных образовательных маршрутов, а также отслеживания пролонгированного образовательного результата обучающихся.

Анализ научных идей и подходов А.И. Наймушина, В.Г. Буданова, И.В. Меньшикова, А.А. Шогенова и др. позволил определить управление качеством развития образовательного пространства как непрерывный процесс проектирования в целях определения перспективных путей развития многоуровневой динамической системы образования регионального и муниципального уровней на

основе программно-целевого подхода, доминантами которого являются поликультурность, диверсификация, сочетание централизации и децентрализации в управлении, вариативность образовательных программ, маршрутов и услуг, эмерджентность (динамическая иерархичность) в соответствии с основными направлениями государственной политики в области образования и социальными ожиданиями и потребностями всех субъектов образовательного процесса. В этом случае каждый компонент образовательного пространства определяется нами как кластер, обладающий многоаспектным ресурсным потенциалом (образовательным, педагогическим, научно-методическим, материально-техническим, инновационным и т.п.), способным самостоятельно развиваться на основе открытости и включенности в процесс полилога с различными социальными партнерами в целях достижения высокого качества образования и определения возможностей реализации образовательного потенциала на рынке образовательных услуг территориального субъекта РФ.

Отметим, что под качеством образования понимается системная характеристика состояния субрегионального образовательного пространства, описывающая результативность функционирования всех его компонентов (управленческого, образовательного, методического, инновационного и др.) на основе многоуровневой экспертно-аналитической оценки органами государственно-общественного управления направлений деятельности субъектов (педагогических работников, обучающихся и их родителей, социума) в их взаимодействии и определяющая уровень эффективности использования потенциала базовых ресурсов для полноценного формирования личности в целях разработки, реализации и мобильной корректировки программ развития образования на муниципальном и региональном уровнях в соответствии с приоритетными целями и направлениями государственной образовательной политики [4].

Концепт «управление качеством» в системе образования реализуется в целом ряде принципов и подходов, обуславливающих создание и реализацию программы муниципальной системы оценки качества образования для последующего определения стратегических, тактических и операционных целей ее управления. На основе анализа научно-педагогических трудов М.М. Поташника, В.В. Панасюка, Т.И. Шамовой, Т.В. Третьяковой, О.М. Чоросовой и др., можно выделить следующие принципы оценки качества образования:

1) целостности и фундаментальности, обеспечивающих определение совокупности показателей, критериев и индикаторов многоаспектности функционирования муниципальной образовательной системы, современного состояния и перспектив развития;

2) системности и объективности, позволяющих получить исчерпывающую для научно-педагогического анализа информацию о результативности деятельности образовательной системы в целом и ее структурных компонентов;

3) адаптивности относительно всех уровней муниципальной образовательной системы, включающей все типы и виды образовательных учреждений территориального субъекта;

4) эвалюации, позволяющей эксплицировать на основе реализации диагностических и мониторинговых программ достижения муниципальных образовательных учреждений в целях тиражирования позитивного опыта в муниципальную, региональную и федеральную системы образования и выработку рекомендаций для научно-педагогического сопровождения субъектов образовательного процесса, имеющих в этом потребность;

5) открытости и прозрачности результатов научно-педагогического анализа состояния всех компонентов муниципальной системы образования посредством использования потенциала органов государственно-общественного управления и публикации итогов реализации программы оценки качества образования в целях принятия управлен-

ческих решений и формирования позитивного имиджа муниципальной образовательной системы на региональном и федеральном уровнях.

К числу основных подходов к определению направлений управления системой оценки качества образования мы относим:

1) теоретико-методологический (В.И. Криличевский, А.В. Хуторской, М.М. Поташник и др.), позволяющий опираясь на научно-педагогический базис и выработать систему адекватных современным требованиям методов формирования и реализации программы оценки качества образования и определить стратегические направления управления по результатам использования программ мониторингов с учетом методических рекомендаций федерального и республиканского уровней в муниципальном и региональном образовательных пространствах;

2) системно-деятельностный (Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов, А.И. Панов, Г.И. Скворцова и др.), позволяющий определить системообразующие компоненты муниципальной системы оценки качества образования, тенденции развития муниципального и регионального образовательного пространства, а также показатели, критерии и индикаторы сформированности и развития компетенций работников системы образования и обучающихся на вертикальном и горизонтальном уровнях управления;

3) программно-целевой (В.Н. Казаков, Ж.А. Захарова, Т.В. Кузнецова, Н.А. Селезнева и др.), позволяющий разработать целевые программы развития муниципальной и региональной систем образования на основе определения компонентов стратегического, тактического и операционного уровней управления, реализовать программы экспертирования (внешнего и внутреннего) различных аспектов деятельности образовательных учреждений и осуществлять контроль и коррекцию успешности реализации разработанных программ с целью определения путей оптимизации и повышения эффективности управления.

Таким образом, концепт «управление качеством» интегрирует все аспекты образовательной деятельности как на микроуровне (образовательное учреждение), так и метауровне, определяя перспективный план развития образования в целях удовлетворения потребностей всех субъектов образования. Отметим, что подобное определение актуализирует процесс моделирования системы адекватной современным требованиям оценки качества образования на всех его уровнях. В то же время существующие механизмы формирования оценочных процедур, как правило, сводятся к анализу отдельных аспектов развития образовательной системы (например, поликультурность, инновационность и др.), к описанию критериев деятельности отдельного образовательного учреждения определенного уровня или типа (например, инновационные формы организации внутришкольного контроля) без учета его интеграции в единое информационное образовательное пространство и др.

Пolemичным представляется и определение показателей качества образования, которые, в первую очередь, ориентируются на внешние результаты, достигнутые субъектами образовательного пространства. Как показывает анализ нормативных документов в области оценки качества образования 36 территориальных субъектов РФ, показателями качества становятся, с одной стороны, результаты итоговой государственной аттестации, процент поступления выпускников в вузы, достижения обучающихся в олимпиадном движении и т.п., а с другой – достижения педагогических работников системы образования (количественные показатели педагогов с высшей категорией, прошедших курсы повышения квалификации, ведущих активную научную деятельность и др.), которые соотносятся между собой и становятся ведущими в определении имиджевого компонента образовательного учреждения в субтерриториальном образовательном пространстве.

Основой для построения адекватных современным требованиям модели управления качеством муниципаль-

ной системы образования должны стать следующие нормативно-правовые документы, принятые на федеральном, республиканском и муниципальном уровнях:

1) Закон «Об образовании» Российской Федерации и Республики Саха (Якутия), в том числе проект Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»;

2) Национальная образовательная инициатива «Наша новая школа»;

3) Федеральный государственный образовательный стандарт начального, общего и среднего (полного) образования;

4) Модель системы менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001:2000;

5) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.03.2010 г. № 209 «О порядке аттестации педагогических работников государственных и муниципальных образовательных учреждений» и Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»»;

6) Федеральная целевая программа развития образования на 2011-2015 годы, по РС (Я), Республиканская целевая программа «Развитие образования Республики Саха (Якутия) на 2010-2011 гг., Программа развития муниципальной системы образования Нерюнгринского района на 2012-2016 гг.;

7) Схема комплексного развития производительных сил, транспорта и энергетики Республики Саха (Якутия) до 2020 года;

8) Положение о региональной системе оценки качества образования в Республике Саха (Якутия) и др.

Анализ указанных нормативных документов позволяет выделить целый ряд показателей для реализации концепта «управление качеством» и определить перспективные направления развития муниципального образовательного пространства. В их числе:

1) организационно-управленческие:

- развитие инфраструктуры системы образования на муниципальном уровне с определением перспектив в области оптимизации образовательного пространства и увеличением спектра предоставляемых образовательных услуг с учетом потребностей социально-экономического развития территориального субъекта и социального заказа;

- разработка и реализация основных векторов политики в области качества образования с учетом приоритетных направлений и положений национальных программ и инициатив, геополитических и социально-экономических особенностей территориального субъекта;

- введение системы менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001:2000, компонентами которой являются программа развития с установленными показателями, критериями и индикаторами контроля успешности ее реализации в системе субтерриториального образовательного пространства, программы мониторинга основных направлений образовательной деятельности всех ее субъектов как открытой системы, определение функциональных обязанностей и ответственности всех ее участников за реализацию основных положений и направлений, определение качественных показателей образования и образовательных услуг и др.;

- разработка программ развития инновационного потенциала и повышения инвестиционной привлекательности инфраструктуры образования территориального субъекта на основе включения в реализацию территориальных и субтерриториальных целевых программ, грантов и др. в целях достижения высокого качества образования и удовлетворения социального заказа на подготовку мобильных и конкурентноспособных выпускников общеобразовательных учреждений на рынке профессий и образования;

2) информационно-управленческие:

- информационная обеспеченность инфраструктуры системы образования, включая учебную литературу, учебно-методические комплексы по предметам (электронные и инновационные), актуализация информационно-образовательных сайтов и порталов образовательных учреждений и муниципальной системы образования;

- обеспечение всех субъектов образовательного пространства информацией о ходе и результатах образовательного процесса, достижениях и перспективах определения их индивидуальных образовательных маршрутов, предоставление информационных услуг в области дистанционных форм обучения, в том числе детей с особыми образовательными потребностями, внедрения инновационных образовательных технологий и результатов их использования в образовательном процессе;

- соответствие и перспективы совершенствования материально-технической базы образовательных учреждений всех типов и видов в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов начального, основного и среднего (полного) образования, обеспечение оптимальных условий организации образовательного процесса для получения высокого качества обученности и соответствия качества обучения требованиям федеральных государственных образовательных стандартов;

3) контрольно-управленческие:

- с позиции обучающихся: результаты текущей, промежуточной и итоговой (государственной) аттестаций на основе формирования аналитических отчетов, мониторинга сформированности их компетенций в образовательном процессе; результативность участия в мероприятиях учебной, научной и воспитательной направленности, мониторинг успешности реализации индивидуальных образовательных маршрутов, пролонгированный образовательный результат, педагогическое сопровождение одаренных детей и детей, имеющих особые образовательные потребности и др.;

- с позиций педагогических кадров: непрерывное повышение квалификации педагогов (курсы профессиональной подготовки и переподготовки в области преподаваемых предметов и научно-исследовательских интересов, участие в различного уровня научных мероприятиях, публикация результатов исследовательской деятельности в научных изданиях разного уровня, в том числе Internet-конференциях и др.), мониторинг качества образования на основе использования инновационных форм, и методов и др. организации образовательного процесса, в том числе здоровьесформирующих технологий и др.;

- с позиций образовательного учреждения: включение в инновационные процессы в образовании посредством реализации опытно-экспериментальной работы (пилотные площадки разного уровня, ресурсные центры и др.), расширение социального партнерства в области образовательной деятельности (социальные институты, ссузы, вузы, центры труда и занятости и др.), достижение высокого результата в области обучения и обученности, развитие государственно-общественных форм управления образовательным учреждением и др.;

- с позиций заказчиков и социальных партнеров: высокая степень удовлетворенности качеством образования, реализация спектра образовательных (учебных, научно-исследовательских, воспитательных и др.) услуг для формирования конкурентноспособной личности обучающихся, обладающих активной жизненной позицией и успешно социализирующихся в новых образовательных условиях и профессии.

Каждый из выделенных показателей реализуется в системе критериев и индикаторов, позволяющих на основе глубокого анализа, мониторинга и измерений определить достижения образовательной системы и перспективные пути развития муниципального образовательного пространства.

Приведенные показатели становятся основой для разработки программы управления качеством и способствуют

определению перспективных направлений развития образовательного пространства на муниципальном уровне. В то же время достижения в системе образования отдельного муниципального образования способствует развитию образовательной системы с учетом территориальных и социально-экономических его особенностей и перспективой внедрения модели управления качеством на уровне территориального субъекта, республики и др.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Концепция национальной образовательной политики Российской Федерации [эл.ресурс] // режим доступа: [elabuga.egpu.ru/legal/conzeptRF](http://elabuga.egpu.ru/legal/conzeptRF).

2. Закон РФ «Об образовании» [эл.ресурс] // режим доступа: [www.zakonrf.info/zakon-ob-obrazovanii](http://www.zakonrf.info/zakon-ob-obrazovanii).

3. Национальная образовательная инициатива «Наша новая школа» [эл.ресурс] // режим доступа: [http://www.educom.ru/ru/nasha\\_novaya\\_shkola/](http://www.educom.ru/ru/nasha_novaya_shkola/).

4. Фоменко, О.Е. Концептуальные подходы к определению понятия «оценка качества образования» в субтерриториальном образовательном пространстве // Педагогика XXI: Мат-лы II междунар. научно-теорет. конф. (31 января 2011 г.): В 2 ч. – Караганда : Центр гуманитарных исследований «Тезис», 2011. – Ч. 2. – 307 с. – С. 105-115.

### CONCEPT «QUALITY MANAGEMENT» AS THE BASIS OF DEVELOPMENT OF MUNICIPAL EDUCATIONAL SPACE

© 2011

*O.E. Fomenko*, candidate of philological sciences, associate, chief specialist  
*Management of education, Nerungri (Russia)*

*Keywords:* Quality management, quality of education, municipal educational space, municipal education quality estimation system.

*Annotation:* In article the basic approaches to definition concept «quality management» are considered, realization vectors concept in a municipal control system of education are defined, indicators of quality of management in municipal education quality estimation system.