**Процесс управления качеством образования и способы его оценки**

Ерембесова А.Ш., учитель начальных классов, магистрантка ЧУ ООВО «Омская гуманитарная академия».

Аннотация: в статье рассмотрены теоретические аспекты управления качеством образования и способы его оценки.

Ключевые слова: качество образования, государственно- общественное управление, образовательные услуги, система менеджмента качества, управление в образовании.

The process of education quality management and methods of its assessment

Erembesova A.S., the teacher of primary school, the student of the Omsk Humanitarian Academy

Summary: The article considers the theoretical aspects of education quality management and methods of its assessment.

*Keywords*: the quality of education, the public administration, the educational services, the quality management system, the management in education.

Качество образования – одна из основных правовых и этических составляющих болонских реформ, поэтому во всех конференциях министров образования европейских стран центральной темой является качество образования.

Под качеством образования принято понимать степень соответствия образовательных результатов установленным требованиям. Вместе с тем, в литературе по управлению качеством образования из-за специфики данной отрасли существует различное понимание объекта управления качеством образования (Алферов Ю.С., Гершунский В.А., Поташник, М.А., Ямбург Е.А.). Одни сводят качество образования к качеству обучения, апеллируя показателями процентного соотношения учащихся, окончивших учебный год на хорошо и отлично. Другие под качеством образования понимают качество обучения (в различной интерпретации) и всего воспитания учащихся (моральные установки, здоровый образ жизни и пр.), и, таким образом существующую проблематику духовного морального кризиса молодежи относят на непрофессионализм управления образовательной организацией. Третьи под качеством образования, а это преимущественно психологи, социологи, философы, методологи в педагогике, понимают степень развитости личности. В данном случае открытым остается вопрос как эту степень развитости измерить, описать и охарактеризовать, какой универсальный набор параметров (применительно к школе, к организациям технического и профессионального образования, к вузу) использовать. Четвертые под качеством образования понимают количество учащихся, принявших участие, победивших на различных олимпиадах, конференциях, симпозиумах (школы, организациии технического и профессионального образования, вузы); выпускников поступивших в вузы (школы); трудоустроенных выпускников (организации технического и профессионального образования, вузы). Но разве все успешные руководители и сотрудники компаний, сами педагоги в образовательной среде, и успешные семьянины - отцы и матери уже нового, подрастающего поколения обязательно для достижения своих результатов окончили вуз или принимали участие в какой-либо конференции? Большая часть российских лучших граждан наверняка не попадет под этот параметр оценки. Пятые под качеством образования понимают готовность выпускника к жизни по набору параметров, указанных в стандартах образования: готовность к труду, к дальнейшему образованию, к защите отечественных интересов и патриотизму, к семейной жизни, здоровому образу жизни, гражданской ответственности и пр. Нельзя не заметить, что многие параметры такого подхода могут быть определены спустя несколько лет, после окончания обучаемым образовательной организации. Тогда неясно- как оценивать качество образования здесь и сейчас… Рене Декарт говорил: «Определяйте значение слов. Этим Вы избавите человечество от половины его заблуждений» [1, с. 84].

Менеджмент в образовании – довольно молодое направление, вошедшее в жизнь наших стран с принятием Болонского процесса. Проблема рассогласованности целей и результатов – явление достаточно частое в нынешней образовательной практике. Например: школа ставит цель: формирование разносторонне развитой личности выпускника (либо создание условий для этого), а отчитывается школа такими результатами, как количество выпускников, поступивших в вузы. Получается цель – об одном, результат- о другом. По мнению М.М. Поташника в управлении качеством образования необходимо, чтобы цель была операциональной, то есть предельно конкретной, чтобы можно было определить, достигнута ли она. Он акцентирует внимание на необходимости умения педагогами-управленцами прогнозировать любые цели в будущем [2, с. 102].Называя те или иные желаемые результаты образования (а это зачастую и есть цели) руководитель образовательной организации должен помнить, что эти цели будут достигнуты спустя несколько лет (2,5 года, 5 лет, 11 лет). По мнению М.М. Поташника управленцу образовательной среды необходимо помнить, что:

-цели и результаты разнесены во времени;

-работники образования не всегда думают о постоянном развитии образовательной организации и региональной образовательной системы в целом;

- не все педагоги и управленцы владеют методами прогнозирования. Прогностический характер мышления, умение прогнозировать и само будущее и сценарии его развития, и цели ближайшего, как и отдаленного будущего- атрибут личности любого современного руководителя.

На Берлинской конференции в 2003 г. была поставлена конкретная задача – разработать к 2005 г. всем странам-участникам Болонского процесса действующие системы обеспечения качества [3, с. 95].

Первичная оценка управления качеством образования проводится на уровне образовательной организации - высшим руководством, к которому относится лицо либо группа лиц, осуществляющих руководство и управление образовательной организацией на высшем уровне [4, с. 26].

В русле данной работы для определения качества образования в школьной организации (а значит и для управления им) мы будем исходить из операциональной постановки цели. В данном случае для определения результативности поставленных целей управляемую структурную часть образовательного процесса целесообразно представить в виде отдельного процесса. Например: процесс создания материально- технических условий для предоставления образовательной услуги; процесс повышения квалификации педагогических кадров; процесс непосредственно реализации образовательной услуги (различные методы и техники обучения, обратная связь, разнообразие форм и видов контроля); процесс мониторинга удовлетворенности потребителей (опрос учащихся, родителей, ТиПо и вузов); процесс инновационного развития (совокупность процедур и средств, с помощью которых научное открытие, идея превращаются в социальное, в том числе, образовательное нововведение) [5, с. 54].

По мнению В.А. Караковского- члена-корреспондента Российской академии образования, доктора педагогических наук, заслуженного учителя РФ, директора 825-ой московской школы: «Чем сложнее педагогическое явление, тем многообразнее должны быть показатели его измеряющие и оценивающие» [6, с. 20].

Первоочередной задачей реинженеринга системы управления качеством представляемых услуг образовательной организации является переход от функционального подхода в процессному. Управляя процессами, можно выстраивать их такими, какими они нужны предприятию. С точки зрения процессного подхода, организация представляется как набор процессов (при функциональном подходе – это набор функций). И управление предприятием становится управлением процессами. Каждый процесс при этом имеет свою цель, которая является критерием его эффективности – насколько оптимально данный процесс ведет к её достижению. Цели всех процессов являются целями нижнего уровня, через реализацию которых достигаются цели верхнего уровня - цели организации. Управляя процессами и постоянно их, совершенствуя, организация добивается высокой эффективности своей деятельности.