

Варченко Екатерина Игоревна

dom-hors@mail.ru

**МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОГРАММЫ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ОБРАЗОВАНИЯ
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

Varchenko Ekaterina Igorevna

dom-hors@mail.ru

**MODELING OF THE EDUCATION
QUALITY MANAGEMENT
PROGRAM AT THE EDUCATIONAL
INSTITUTION****Аннотация:**

Статья посвящена вопросам управления качеством образования, а в частности проблеме моделирования программы управления качеством. В статье рассматриваются этапы системы структурирования функций качества (СФК) и «дом качества» как основной инструмент модели, применительно к образовательным учреждениям. Автор раскрывает каждый этап системы, приводя примеры, актуальные для современных образовательных учреждений.

Ключевые слова:

управление качеством образования, структурирование функций качества (СФК), дом качества.

Summary:

The article deals with questions of education quality management, in particular, modeling of the education quality management program. It considers stages of the Quality Function Deployment (QFD) system and the "Quality House" as the main instruments of the model with regard to the educational institutions. The author describes each stage of the system, giving examples relevant to the modern educational institutions.

Keywords:

education quality management, Quality Function Deployment (QFD), Quality House.

Проблема управления качеством образования – одна из самых актуальных для любой школы. Высказывание М. Поташника является ключевым при выстраивании деятельности школы в данном направлении: «...Эффективным может быть управление только исследовательского характера, основанное на мониторинге текущих, конечных и отдаленных результатов образования. Эффективным управление может быть только для конкретного объекта в конкретной ситуации» [1, с. 23].

Изменения в социальном, политическом, экономическом контекстах современного социума и государственной политики стали причиной проблем в системе образования. В обществе востребована социально успешная личность с гражданской позицией, в связи с чем в образовательных учреждениях обозначилась проблема недостаточной сформированности у учащихся самостоятельности, самоорганизации, социальной ответственности.

Целью выстраивания модели управления качеством образования является определение стратегического направления и механизма управления процессом достижения нового качества образования с учетом специфики функционирования школы в режиме развития по стандартам нового поколения.

Одной из наиболее эффективных методик, отвечающих всем требованиям в области планирования и управления качеством образования в современной школе, является структурирование (развертывание) (QualityFunctionDeployment – QFD).

Структурирование функций качества (СФК) – это метод структурирования нужд и пожеланий потребителя через развертывание функций и операций деятельности по обеспечению на каждом этапе моделирования качества, которое бы гарантировало получение конечного результата, соответствующего ожиданиям потребителя. Согласно методу СФК требования потребителя надлежит развертывать и конкретизировать поэтапно. Основным инструментом СФК является таблица, получившая название «дом качества» (QualityHouse). В ней отображается связь между фактическими показателями качества (потребительскими свойствами) и вспомогательными показателями (техническими требованиями).

Рассмотрим процесс улучшения качества образования путем СФК. Первым этапом структурирования является выяснение и уточнение требований потребителя. Изучая социальные ожидания по отношению к школе, мы выделили субъектов, то есть потребителей, участвующих в формировании социального заказа: государство (государственная политика в области образования), родители, учащиеся, педагоги. Говоря о моделировании программы улучшения качества образования в конкретном образовательном учреждении, главными потребителями являются учащиеся и их родители. Они формулируют свои пожелания, как правило, в абстрактной форме, например «высокий уровень обучения» или «сохранение и развитие здоровья». Для них

такой способ выражения своих потребностей является вполне нормальным. Но для исполнителей, то есть учителей и управляющего состава образовательного учреждения, этого недостаточно, им необходимо четко определить ожидаемый конечный результат в соответствии со стандартами образования.

В данной ситуации задача исполнителей состоит в том, чтобы с помощью различных методов преобразовать требования потребителей в цели и характеристики процесса обучения. Так, требование «высокий уровень обучения» в результате такой работы может быть развернуто в требования «высокий уровень педагогического состава», «подбор и создание оптимальных программ обучения, соответствующих потребностям», «оптимизация образовательного процесса с целью сохранения физического, психического и духовно-нравственного здоровья обучающихся», «обеспечение условий для развития и становления личности каждого ребенка, проявления и реализации потенциальных возможностей каждого школьника», «совершенствование системы оценивания учебных достижений учащихся», «создание условий для позитивной адаптации учащихся на последующих ступенях образования и в жизни», а затем – в конкретные показатели, например «компетентность педагогического состава в соответствии с конкретными критериями», «% качества знаний учащихся» и т.д. Только после это исполнитель может ответить на вопрос, что нужно сделать, чтобы удовлетворить ожидания потребителя.

Опрос производится следующим образом. Сначала делают выборку потребителей. Применяя систему структурирования функции качества к системе образования в конкретном учебном заведении, опрос проводится среди представителей родительской общественности, входящих в управляющий совет школы. Затем в рамках выборки производится опрос, на основе результатов которого определяют, какими свойствами должна обладать система обучения и ее конечный результат, чтобы потребители получили удовлетворение. По результатам опроса составляют список потребительских требований к планируемому результату. Данные требования записывают в графу будущей матрицы СФК.

Вторым этапом является ранжирование потребительских требований. Для ранжирования необходимо оценить рейтинги потребительских требований, которые определяются на первом этапе. Требования потребителей чаще всего противоречивы, поэтому создать программу, отвечающую всем потребительским требованиям, практически невозможно. Необходимо иметь четкое представление о том, какие требования необходимо удовлетворить обязательно, а какими можно в известной степени поступиться. Для этого следует упорядочить список потребительских требований по степени их важности. В результате вводится еще одна графа, в которой указывается степень важности каждого из требований.

Третий этап – это разработка характеристик программы. Эту задачу решает команда разработчиков, создаваемая специально для данного случая. В команду разработчиков входят квалифицированный по данному вопросу состав преподавателей и управляющий состав школы. На этом этапе она должна составить список характеристик и механизмов программы – взгляд с точки зрения учительского состава, в будущем реализующих программу. Разумеется, характеристики и механизмы должны быть определенными и четкими.

На следующем, четвертом, этапе происходит вычисление зависимостей потребительских требований и характеристик разработчиков моделируемой программы. В результате выполнения предыдущих этапов проектировщики получили ранжированный список потребительских требований и характеристик разработчиков программы. Для успешного моделирования программы необходимо перевести потребительские требования в механизмы и характеристики разработчиков.

Необходимо ответить на вопрос: как данное потребительское требование зависит от того, какое значение будет отведено характеристике? Возьмем, например, требование родительской общественности – «качество организации образовательного процесса». В первой графе характеристик разработчиков стоит «квалифицированный педагогический состав». На этом этапе не требуется слишком точная, детальная информация. Достаточно таких понятий, как «сильная связь», «средняя связь» и «слабая связь».

Далее необходимо решить, оставлять ли в проектируемой программе те характеристики разработчиков, которые не нужны потребителям. Некоторые характеристики, даже если они не нужны потребителю, могут быть необходимы для нормального функционирования программы. Поэтому ряд характеристик программы, не представляющих ценности для потребителя, но при этом важных для его функционирования, необходимо оставить.

Пятым этапом является построение «крыши дома качества». Характеристики и механизмы, разработанные проектировщиками, могут противоречить друг другу. Данные характеристики необходимо обозначить знаком «минус», а однонаправленные – знаком «плюс». Эту зависимость необходимо учитывать при оптимизации всей программы.

«Крыша дома качества» представляет собой корреляционную матрицу, заполненную символами, которые указывают на положительную или отрицательную связь между соответствующими характеристиками программы с позиции интересов потребителя. С помощью корреляционной матрицы можно наглядно продемонстрировать соотношение между основными показателями, например, качества и времени.

Шестой этап – это определение весовых значений характеристик разработчиков программы с учетом рейтинга потребительских требований, а также зависимости между требованиями и характеристиками. При умножении относительного рейтинга потребительских требований на числовой показатель связи между потребительскими потребностями и характеристиками разработчиков, определенный на четвертом этапе, мы получаем относительную важность каждой характеристики. Суммируя результаты по всей графе соответствующей характеристики, получаем значение цели. Основное внимание следует уделять характеристикам с наибольшим значением цели.

На седьмом этапе происходит учет ограничений при моделировании программы. Не все характеристики и механизмы достижимы. Поэтому в следующей строчке матрицы следует представить оценку реализации тех значений проектируемых характеристик, которых в наибольшей степени требуют потребители. С учетом этого получают скорректированные целевые значения характеристик моделируемой программы.

Одним из наиболее важных этапов является восьмой этап учета влияния конкурентов. Очевидно, что на реальном рынке образовательных услуг всегда существует конкуренция. Допустим, что существует два конкурента: у первого рейтинг образовательного учреждения выше, у второго – чуть ниже. Оба представляют потенциальную опасность. Первый – тем, что он занимает большую нишу на рынке услуг, второй, хотя и не достиг столь высокого уровня, активно стремится к этому и скорее планирует предлагать новые образовательные услуги [2].

При выполнении вышеуказанных этапов получают исходные данные для моделирования новой программы улучшения качества образования в конкретном учебном заведении. В целом метод структурирования функций качества позволяет не только формализовать процедуру определения основных характеристик разрабатываемой программы с учетом пожеланий потребителя, но и принимать обоснованные решения по управлению качеством процессов его создания.

Ссылки:

1. Поташник М.М. Управление качеством образования: практикоориентированная монография и методическое пособие / под ред. М.М. Поташника. М., 2000.
2. Элитариум: Центр дистанционного образования URL: <http://www.elitarium.ru/>

References:

1. Potashnik, MM (ed) 2000, *Quality management education: practice-oriented and methodical monograph and a guide*, Moscow.
2. *Élitariuma: Centre for Distance Education*, retrieved 17 April 2013, <<http://www.elitarium.ru/>>.