

УДК 371.111

*Валентина Константиновна РАССАДКИНА, директор средней общеобразовательной школы № 5 с углубленным изучением английского языка, р.п. Кольцово Новосибирской области*

*Тамара Петровна ШВЕЦОВА, заместитель директора по учебно-воспитательной работе средней общеобразовательной школы № 5 с углубленным изучением английского языка, р.п. Кольцово Новосибирской области*

*Нина Николаевна ЯЗЫКОВА, педагог-психолог средней общеобразовательной школы № 5 с углубленным изучением английского языка, р.п. Кольцово Новосибирской области*

*Ольга Геннадьевна КОШЕЛЕВА, учитель технологии средней общеобразовательной школы № 5 с углубленным изучением английского языка, р.п. Кольцово Новосибирской области*

*Инна Викторовна ТАЙЛАКОВА, учитель географии средней общеобразовательной школы № 5 с углубленным изучением английского языка, р.п. Кольцово Новосибирской области*

## Модель системы менеджмента качества в Кольцовской школе № 5

В статье показано, как в Кольцовской школе № 5 с углубленным изучением английского языка реализуется план по разработке и внедрению системы менеджмента качества на основе концепции процессного подхода, а также принципа непрерывного улучшения деятельности.

**Ключевые слова:** система менеджмента качества (СМК), качество образования, рабочая группа по качеству, принципы СМК, процессы школы, удовлетворенность потребителей.

*Valentina K. RASSADKINA, principal, secondary school No. 5 with in-depth study of the English language, Koltsovo settlement, Novosibirsk region*

*Tamara P. SHVETSOVA, vice-principal (teaching management), secondary school No. 5 with in-depth study of the English language, Koltsovo settlement, Novosibirsk region*

*Nina N. YAZYKOVA, educational psychologist, secondary school No. 5 with in-depth study of the English language, Koltsovo settlement, Novosibirsk region*

*Olga G. KOSHELEVA, technology teacher, secondary school No. 5 with in-depth study of the English language, Koltsovo settlement, Novosibirsk region*

*Inna V. TAILAKOVA, geography teacher, secondary school No. 5 with in-depth study of the English language, Koltsovo settlement, Novosibirsk*

## Quality Management System Model in Koltsovo School No. 5

We show the realization a plan for the development and implementation of the quality management system based on the process approach and the principle of continuous quality improvement in Koltsovo school No. 5 with in-depth study of English.

**Keywords:** quality management system (QMS), education quality, working group on quality, QMS principles, school processes, consumers' satisfaction.

**В**недрение системы менеджмента качества — это переход школы и ее подразделений на работу в соответствии с подготовленными, утвержденными и введенными в действие документами системы менеджмента качества (СМК) и постоянное улучшение деятельности ОУ.

Наиболее актуальной проблемой в области образования в современных условиях является повышение его качества. Учитывая современные тенденции развития образования, педагогический коллектив школы в августе 2011 года принял решение об участии в конкурсном отборе по реализации регионального проек-

та «Внедрение модели системы управления качеством образования в общеобразовательных учреждениях Новосибирской области». Успешно пройдя конкурсный отбор, школа с сентября 2011 года включилась в реализацию проекта.

В качестве модели SMK нами была выбрана модель Всеобщего управления качеством, закрепленная в международных стандартах качества серии ИСО 9000 и базирующаяся на следующих принципах, соблюдение которых является наиболее важным в успешном построении SMK:

- ориентация на потребителя;
- лидерство и поддержка со стороны руководства (лидерство руководителя);
- вовлечение работников в процесс улучшения качества;
- подход к системе как к процессу;
- системный подход к управлению;
- постоянное улучшение всех областей деятельности (постоянное улучшение);
- партнерство с поставщиками, взаимовыгодные отношения с поставщиками;
- сбор объективных данных и использование инструментов качества для принятия решений (принятие решений, основанное на фактах).

В качестве основы функциональной структуры системы менеджмента качества была определена следующая модель (рис. 1).

В школе была создана рабочая группа по качеству в количестве 20 человек, которая разработала план внедрения SMK в организации и начала работу по самооценке деятельности школы. На основе анализа маркетинговых исследований требований основных потребителей образовательных услуг разработана миссия, цели, политика и обязательства в области качества.

В этот период был составлен и утвержден план по разработке и внедрению SMK школы:

1. Формулирование стратегии, политики, целей и задач школы в области качества.
2. Обучение высшего руководства и отдельных групп персонала в области качества.
3. Формирование организационной структуры системы менеджмента качества школы.
4. Планирование и постоянное улучшение деятельности школы, обеспечивающее планирование процессов и процедур, их поддержание и постоянное улучшение.
5. Управление ресурсами, включая преподавательский состав и другие ресурсы, требуемые для обучения



Рис. 1

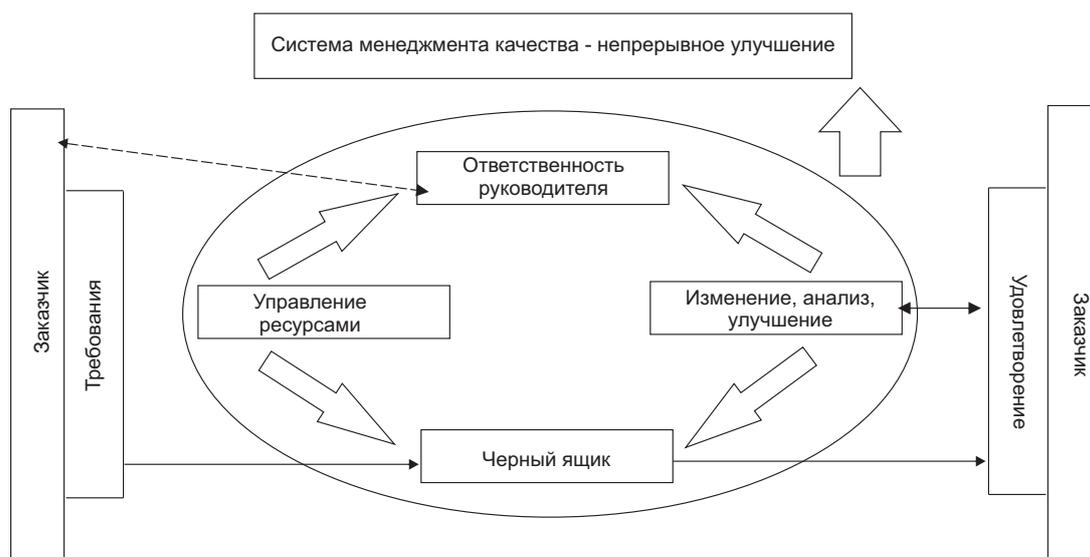


Рис. 2

школьников — обеспечение процессов жизненного цикла школы всеми видами ресурсов: финансовыми, материальными, человеческими, информационными и др.

6. Управление процессами и процедурами: управление основными (учебная деятельность, дополнительное образование, воспроизводство кадров) и вспомогательными (хозяйственная деятельность, управление персоналом и др.) процессами школы — реализация процессного подхода.

7. Мониторинг и контроль (измерения): измерение и оценка параметров и характеристик рабочих процессов и анализ их результатов, включая:

- оценку успешности школьников (достигнутого прогресса в уровне их знаний и навыков);
- измерения основных показателей деятельности школы;
- маркетинговые и социологические исследования;
- обработку и анализ результатов измерений и исследований;
- оценку качества результатов образовательной деятельности (ОД) и отдельных процессов школы;
- определение конкурентных позиций школы.

В результате была создана модель СМК — модель непрерывного улучшения (рис. 2).

В данной модели на входе стоят требования потребителей и других заинтересованных сторон, а на выходе — удовлетворенность предоставляемыми услугами. Поэтому уровень качества образования в данном аспекте рассматривается в зависимости от уровня удовлетворенности заказчика.

Между требованиями заказчика и его удовлетворенностью находится так называемый «черный ящик» — в нем жизнедеятельность школы рассматривается и управляется как сеть процессов, где зачастую входы одного процесса являются выходами другого,

управляя которыми, школа реализует или не реализует заказанный продукт.

Первым шагом при внедрении процессного подхода рабочей группой стала инвентаризация всех жизненно-важных процессов школы и составление *реестра* типовых процессов СМК школы (табл.).

Далее была составлена обобщенная карта процессов (рис. 3).

При выделении процессов были назначены лица, ответственные за их результативность (Хозяин процесса) (рис. 4).

При создании модели системы менеджмента качества образования на основе процессного подхода возникает *ряд трудностей, связанных с измерениями, анализом и мониторингом*. Преодолеть несоответствия между отдельными звеньями системы и скорректировать применяемые измерения помогает один из статистических методов управления процессами — цикл Шухарта–Деминга, поскольку образовательный процесс школы рассматривается нами как система процессов.

Анализ деятельности СМК позволил выделить *положительные факторы* в образовательной деятельности школы:

- приоритеты образования логично связываются с миссией школы и корпоративной стратегией, появляется сформированное видение перспектив развития;
- при функционировании СМК не допускаются интуитивные действия и необоснованные решения, так как разработаны достаточно результативные механизмы предупреждения и разрешения проблем;
- более четко организовано распределение ответственности и полномочий между подразделениями и определение критериев оценки результатов осуществляемой деятельности;

Наименование вида деятельности или процесса	
<b>1. Деятельность руководства школы по управлению качеством образования</b>	
1.1	Стратегическое планирование и управление качеством образования
1.2	Планирование и развитие СМК школы
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Лицензирование, аттестация и аккредитация
1.5	Анализ СМК школы со стороны руководства
<b>2. Основные процессы научно-образовательной деятельности школы</b>	
2.1	Маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг, рынка труда
2.2	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3	Предшкольная подготовка и прием первоклассников
2.4	Реализация основных образовательных программ
2.5	Воспитательная и внеучебная работа с учащимися
2.6	Проектирование и реализация программ дополнительного образования
2.7	Подготовка кадров высшей квалификации
2.8	Научно-исследовательская и инновационная деятельность в сфере педагогической деятельности
<b>3. Вспомогательные процессы школы</b>	
3.1	Бухгалтерско-финансовое обеспечение образовательного процесса
3.2	Кадровое обеспечение
3.3	Взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов
3.4	Управление образовательной средой (государственно-общественный характер управления)
3.5	Издательская деятельность
3.6	Библиотечное и информационное обслуживание
3.7	Управление инфраструктурой и производственной средой
3.8	Обеспечение безопасности жизнедеятельности (БЖД)
3.9	Социальная поддержка учащихся и сотрудников школы
<b>4. Деятельность в рамках процессов по измерению, анализу и улучшению</b>	
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов посредством политики, целей, а также корректирующих и предупреждающих действий

*\*Примечание. Деятельность по измерению, анализу и улучшению является составной частью основных и вспомогательных процессов школы*

• определенность должностных инструкций каждого сотрудника школы, четкие критерии оплаты труда и материального поощрения повышают прозрачность функционирования учебного заведения;

• преимущества для администрации: прозрачность и более высокая эффективность управления, возможность для привлечения дополнительных ресурсов; позитивные культурные изменения, улучшение документации;

Благодаря применению в управлении школой концепции процессного подхода, определенного в стан-

дартах серии ИСО 9000, а также реализации принципа непрерывного улучшения деятельности и повышения качества появляется жизненная потребность постоянного поиска и реализации инновационных процессов в образовании.

Таким образом, система менеджмента качества выступает как основа, как развивающая среда, как движущий механизм реализации инновационных процессов, позволяющих кардинально осуществлять обновления, ведущие к улучшению и повышению качества образования.

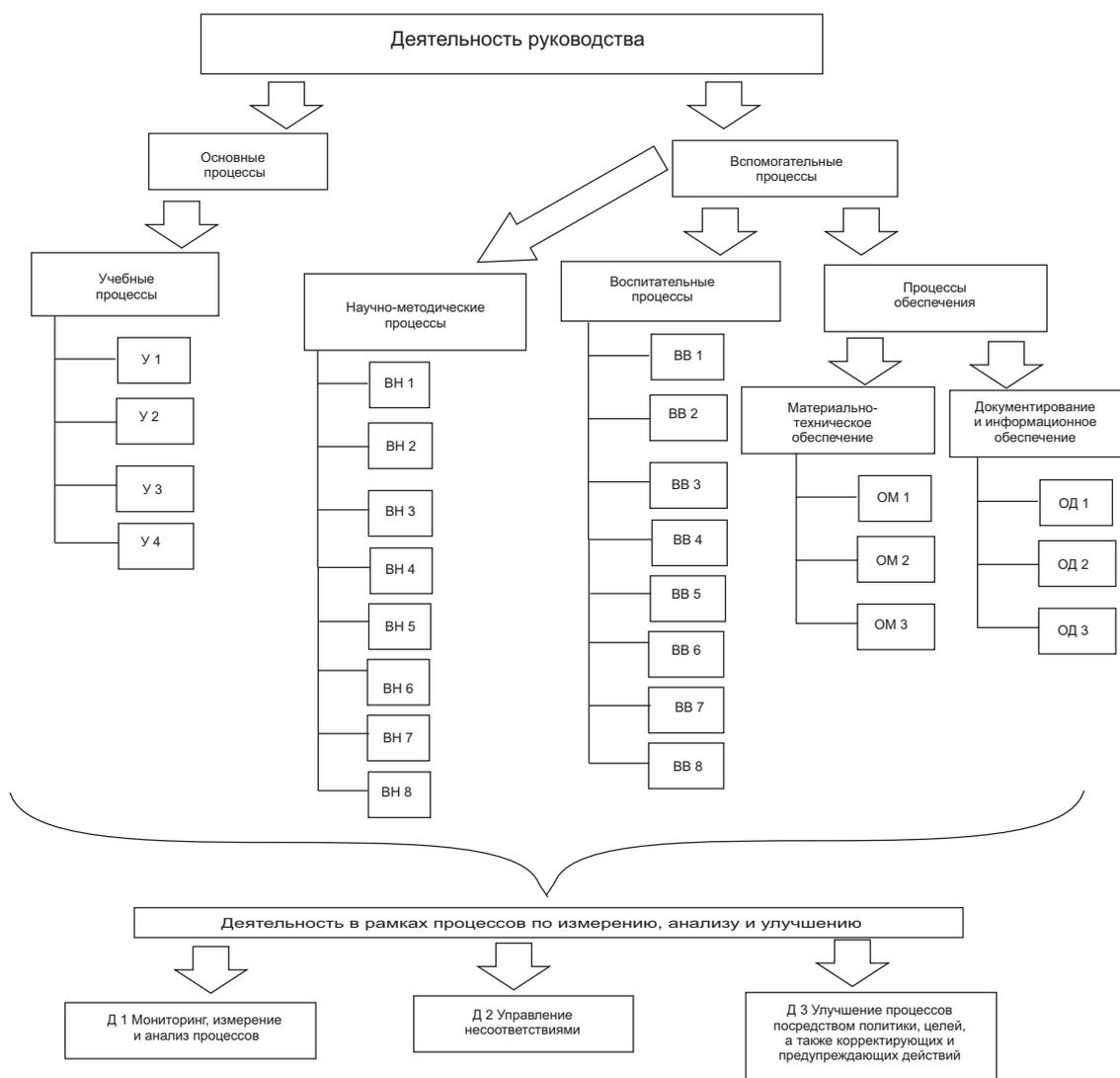


Рис. 3

У 1 — работа с будущими первоклассниками;  
 У 2 — учебные процессы на 3-х ступенях развития;  
 У 3 — процесс профильного обучения;  
 У 4 — процесс информатизации.

В Н 1 — организация и планирование образовательного процесса;  
 В Н 2 — организация и планирование работы научно-методической службы школы и т. д.

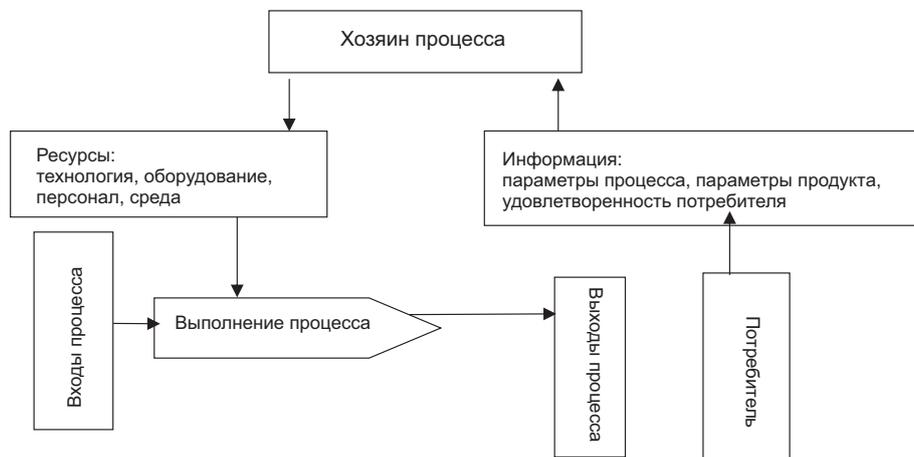


Рис. 4