

## ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ

Аквазба Е.О., Ухабина Т.Е.

*ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный нефтегазовый университет», Тюмень, Россия (625000, Тюмень, ул. Володарского, 38), e-mail: kitino@mail.ru*

Проблемам внедрения систем менеджмента качества в сфере профессионального образования в последнее десятилетие уделяется огромное внимание, однако проблема менеджмента качества образовательной организации в современных российских условиях в отношении общеобразовательной школы остается актуальной. Объектом исследования в статье является система менеджмента качества образовательной организации, предметом – процесс организации проектирования системы менеджмента качества образовательной организации. В ходе исследования наиболее значимыми оказались следующие методы: теоретические (анализ, синтез, обобщение, классификация) и эмпирические (наблюдение, опрос, контент-анализ документов, статистические методы обработки результатов исследования). Особенности управления качеством образования в современной общеобразовательной школе обусловлены наличием специфических черт, характерных для системы управления образовательной организацией: персональная ответственность первого руководителя при делегировании полномочий членам административно-командного аппарата образовательной организации в условиях жесткой стандартизованности, нормированности, регламентированности со стороны государственных структур, что обуславливает значимость человеческого капитала как управленческого ресурса. Интерпретация различных взглядов на категорию «качество» позволяет выявить его сущностные признаки, которые в той или иной мере присутствуют в определениях: признак целостности качества; признак иерархичности качества; признак изменчивости качества; признак аксиологичности качества; признак управляемости качества; признак измеряемости качества. Проектирование системы менеджмента качества образовательной организации необходимо осуществлять на основе научно-методического обеспечения, направленного на развитие потенциала персонала образовательной организации. Эффективность функционирования системы менеджмента качества образования зависит непосредственно от системы управления персоналом, управленческой стратегии, выбранной руководителем и поддержанной персоналом организации, модели управления, учитывающей специфику образовательной организации и педагогические условия.

Ключевые слова: социальное проектирование, социальное управление, система менеджмента качества, управление педагогическими системами, человеческий капитал, модель управления образовательной организацией, процессно-ориентированное управление, процессный подход, эффективность управления.

## THE PROJECTING OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN EDUCATIONAL ORGANIZATION: MODERN APPROACHES

Akvazba E.O., Uhabina T E.

*Department of sociology of Tyumen State Oil and Gas University, Russia, Tyumen, kitino@mail.ru*

The last decade the introduction of quality management systems in education is given great attention. The problem of quality management of the educational organization in the modern Russian conditions in relation to secondary schools remains relevant. The object of the research in the article - the quality management system of educational schools, the subject – the process of organizing the design of the quality management system of educational organization. Research practice in the management of the pedagogical systems and evaluation of the quality of education is directed to the description of the phenomenon of Executive, specifics of the educational organization. The practical design of systems of quality management are presented in a generalized manner. Relevant research methods were: theoretical (analysis, synthesis, generalization, classification), and empirical: observation, interviewing, content analysis of documents, statistical methods of processing of results of research. Features of quality management education in modern secondary school due to the presence of specific features, characteristic for the system of management of the educational organization: personal responsibility of the head and delegating authority to the members of the management team, in the conditions of rigid standardization and regulation of the state structures, which leads to the importance of human capital as a managerial resource. Interpretation of different views on the category of «quality» to identify its essential characteristics, which is in the definitions: a sign of the integrity of quality; a sign of hierarchy of quality; a sign of quality variation; a sign of axiological quality; symptom manageability quality; a sign of measurability of

**quality. The projecting of the quality management system of educational organization need to be based on scientific and methodological support aimed at capacity development of staff educational organization. The effectiveness of the quality management system of education depends directly on the personnel management system, management strategy leader, supported by the staff of the organization, management model specific to the educational organization and pedagogical conditions.**

Keywords: social engineering, social control, quality management system, pedagogical management systems, human capital, the model of educational management organization, process-oriented management, process approach, management effectiveness.

Российская система образования находится на второй ступени процесса модернизации системы российского образования, однако для нас по-прежнему важно гармонично войти в мировое культурно-образовательное пространство, унифицировав все достижения мировой культуры, и сохранить национальную специфику. В современных условиях образовательные организации должны руководствоваться выбранной стратегией, учитывающей специфику образовательной организации, концепцией, адекватной реалиям конкретной социально-экономической ситуации региона и принимающей во внимание перспективу динамического развития внешних условий.

Система менеджмента качества образовательных организаций в настоящее время является одним из важнейших механизмов внутренних гарантий качества образования. Наличие и эффективность такой системы входит в число показателей государственной аккредитации, используемых при комплексной оценке, например, образовательных учреждений профессионального образования [1; с. 3436-3438].

Несмотря на положительные тенденции, наметившиеся в процессе модернизации системы образования в РФ, некоторые направления модернизации по-прежнему вызывают беспокойство: слабая ориентация высшей школы на новые процессы в экономике, отставание от потребностей рынка труда; «старение» преподавательского корпуса; неудовлетворительное состояние материально-технической базы; снижение общественной значимости и привлекательности научно-педагогического труда; низкий уровень социальной обеспеченности студентов; снижение международного авторитета российской высшей школы [6; с. 30-31].

Управленческие команды образовательных организаций сегодня сталкиваются со следующими трудностями: разночтение интерпретаций базовых концептов понятий в системе социального управления приводит к упрощенному пониманию стратегического и тактического планирования, а следовательно, провоцирует малоэффективное использование инструментов социального управления; несформированность компетенций в области социального управления создает предпосылки для ошибок в стратегическом планировании образовательной организации, что провоцирует неадекватность в оперативном планировании; отсутствие знаний о вариативности и адаптивности всех методов социального управления и технологий стратегического планирования

затрудняют выбор универсальных средств решения проблем конкретной образовательной организаций; отсутствие опыта адаптации современных подходов системы менеджмента качества образовательной организации (непосредственно в школе) приводит к «парниковому эффекту социального управления», формализации процесса и осложнению, дублированию, бюрократизации системы управления вместо ожидаемого эффективного управления.

Проектирование системы менеджмента качества в образовательной организации, адекватной потребностям данной организации, строящейся на фундаментальных идеях стратегического менеджмента, основанной на принципах системного проектирования и методах программно-целевого подхода, может стать одним из возможных способов обеспечения эффективного управления образовательной организацией.

Особенности управления качеством образования в современной школе обусловлены наличием специфических черт, характерных для системы управления образовательной организацией. Директор школы несёт персональную ответственность за работу своей образовательной организации, при этом вся система образования стандартизирована, нормирована, регулируется государственными структурами на местном и федеральном уровнях. В подобных условиях значение человеческого капитала как управленческого ресурса возрастает.

Различные аспекты управления профессиональными образовательными учреждениями были изучены по работам следующих авторов: С. Я. Батышева, Н. П. Глотова, А. Т. Глазунова, А. Б. Лейбович, Д. А. Новикова, А. М. Новикова, М. В. Никитина, М. М. Поташник, П. И. Пидкасистого, Е. И. Рогова, В. А. Слостенина, И. П. Смирнова, Г. Л. Фриш, Т. И. Шамовой. Проблема лидерства в аспекте социального управления отражена в исследованиях следующих авторов: О. С. Виханского, В. В. Гончарова, А. П. Егоршина, А. В. Молодчика, Е. Б. Моргунова, К. Морозовой, Н. Н. Моисеева, Я. Ш. Палю, В. П. Пугачева, Э. А. Уткина, Л. В. Фаткина.

Разграничению содержания понятий «управление функционированием» и «управление развитием» посвящены работы В. И. Зверева, Ю. А. Конаржевской, В. С. Лазарева, А. М. Моисеева, М. М. Поташник, П. И. Третьякова, Т. И. Шамовой и др.

Практико-ориентированный анализ деятельности образовательной организации высвечивает следующие противоречия в системе управления качеством образования в организации: между необходимостью «понимающего» тактико-ориентированного управления образовательной организацией и сложившейся системой аттестации и повышения квалификации руководителей образовательных организаций, направленной на проверку знаниевой составляющей управленческой компетентности; между потребностью

образовательной организации в высококвалифицированных специалистах различного профиля, освоивших особенности преподавания в рамках ФГОС, и переизбытком специалистов на рынке труда с достаточно высокой профессиональной квалификацией (кандидаты наук), но не соответствующих требуемому профилю или не имеющих опыта работы на данном уровне образования; между потребностью в создании эффективной мотивационной политики образовательной организации и возможностями учреждения в удовлетворении данной потребности; между потребностью постоянно поддерживать высокий уровень профессионализма педагогических кадров и ресурсами по обеспечению данной потребности; между внедрением новых подходов к обеспечению качества образования и традиционными подходами к организации воспитательно-образовательного пространства.

Нашей целью было проанализировать существующие подходы к проблеме проектирования системы менеджмента качества образования и предложить практические рекомендации для общеобразовательной школы. Объектом исследования является система менеджмента качества образовательной организации. Предмет – процесс организации проектирования системы менеджмента качества образовательной организации.

В соответствии с целью, объектом, предметом и гипотезой нами были определены следующие задачи: провести теоретический анализ научной, методической и нормативно-правовой литературы по проблеме качества образования; раскрыть сущность системы менеджмента качества образования в образовательной организации; разработать практические рекомендации по совершенствованию процессов в системе управления качеством образовательной организации.

В ходе исследования наиболее значимыми оказались следующие методы: теоретические (анализ, синтез, обобщение, классификация) и эмпирические (наблюдение, опрос, контент-анализ документов, статистические методы обработки результатов исследования).

Исследование системы менеджмента качества образовательной организации осуществлялось в городе Тюмени в течение трех лет (2011–2015 гг.) и включало четыре этапа. На первом этапе (2011 г.) проводились изучение и анализ философской, психолого-педагогической, социально-педагогической, научно-методической литературы, теоретического и практического уровней разработанности данной проблемы. На втором этапе (2012 г.) прогнозный фон обусловил определение проблемы, цели, объекта, предмета, задач исследования, формулирование рабочей гипотезы, подбор методики исследования. На третьем этапе (2013 г.) проводилась работа по теоретической разработке модели управления качеством образования в конкретной образовательной организации, обеспечивающей

эффективное управление в соответствии с критериями эффективности; осуществлялись нормативный прогноз, систематизация полученных данных, анализ результатов, их использование при корректировке модели и совершенствовании организации системы управления. На четвертом этапе (2014–2015 гг.) осуществляется завершение опытно-экспериментальной работы, осмысление результатов исследования, оформление их в виде материалов для распространения опыта.

На сегодняшний день не существует единого понятия «управление качеством образования», содержание данной категории раскрывается многими учеными по-разному. Принято считать, что впервые данная категория была подвергнута анализу в IV веке до н.э. Аристотелем. В «Метафизике» Аристотель связывает вторичные сущности с качественными характеристиками вещей: «...только вторичные сущности обозначают не просто отдельное качество ... они обозначают некоторую качественно определенную сущность», которая «... будучи единой и тождественной по числу, может принимать противоположное определение; так, например, отдельный человек, будучи единым и тождественным себе, иногда делается белым, иногда черным, а также теплым и холодным, дурным и хорошим». Таким образом, меняются качественные характеристики вещей благодаря динамике того или иного качества. Следовательно, делает вывод Аристотель, «отличительным свойством сущности является то обстоятельство, что, будучи тою же самой и единой по числу, она допускает противоположное определение через изменение ее самой» [2; с. 432- 435].

И. Кант в своем определении качества очень близок к характеристике, предложенной Аристотелем, трактуя первичные качества как априорные, а вторичные – как апостериорные. Гегель определил качество следующим образом: «Качество есть вообще тождественная с бытием непосредственная определенность ... нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть, и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть» [3; с. 483]. Дальнейшее развитие идея Гегеля о взаимодействии качества и количества получило в работах Ф. Энгельса, К. Маркса.

А. В. Гличев считается одним из основоположников отечественной теории качества, он исследовал более 100 различных толкований данного понятия. Наиболее распространенным в этом смысле является понимание качества как совокупности характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. Подобный подход к понятию «качество» отражен и в международном стандарте ISO. Производственная трактовка данного понятия носит оценочный характер и позволяет ставить вопрос об измерении и оценке качества продукции. Международный стандарт ISO 8402:1994 определяет качество как «совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые

потребности» [4]. В новой версии стандартов ISO 9000:2000 под качеством понимается степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям.

Представителями социологического подхода являются Э. М. Андреев, трактующий «процесс» как «последовательную смену явлений, состояний, событий, ситуаций, стадий, совокупность последовательных действий, направленных на достижение определенных результатов и целей» [5; с. 284], а также Н. В. Работяжев, который понимает систему как «множество элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которые образуют определенную целостность, единство» [5; с. 402].

Интерпретация различных взглядов на категорию «качество» позволяет выявить его сущностные признаки, которые в той или иной мере присутствуют в определениях: признак целостности качества; признак иерархичности качества; признак изменчивости качества; признак аксиологичности качества; признак управляемости качества; признак измеряемости качества. Мы вслед за П. В. Агаповым рассматриваем качество образования как качество процесса, качество результата и качество образовательной системы. В подходе к качеству образования и его оценке чаще всего ориентируются именно на качество процесса, который в наибольшей степени подлежит регламентации в форме определенных требований и условий. Сторонниками процессного подхода являются А. И. Суббето, В. Панасюк, Ю. Яковлев, Г. А. Бордовский, А. А. Нестеров, С. Ю. Трапицин и др. Наиболее часто при определении качества образовательных процессов выделяют качество содержания образования и качество образовательных технологий (В. В. Краевский, Ж. Т. Тощенко, Ю. Ф. Янушкевич и др.). Таким образом, качество образования как процесс можно рассматривать как качество содержания образования, внедрение в образовательный процесс современных технологий, создание условий и обеспечение ресурсами, в том числе высококвалифицированными кадрами, для нормального его протекания.

В процессе проектирования системы менеджмента качества образовательной организации можно ориентироваться на тот факт, что бизнес-процесс (например, школы) – это процесс трансформации личности обучающегося на входе в выпускника, обладающего необходимым и достаточным уровнем подготовки в соответствии с требованиями ФГОС и социального заказа, на выходе.

Модель управления системой менеджмента качества образовательной организации в процессе ее реализации в социальной практике должна быть универсальной, трансформирующейся с учетом региональной специфики и особенностей образовательной организации. Проектирование системы менеджмента качества образовательной организации необходимо осуществлять на основе научно-методического обеспечения, направленного на развитие потенциала персонала образовательной организации. Одним из специфических и

значимых критериев эффективности системы менеджмента качества образовательной организации следует считать наличие положительной динамики в уровне развития личности обучающегося, определяемой в ходе лонгитюдного исследования оценки.

Проектирование системы менеджмента качества образовательной организации включало следующие циклы: во-первых, возникновение идеи, обусловленной осознанием необходимости совершенствования системы управления конкретной образовательной организацией и желанием применить современные технологии социального управления; во-вторых, составление проектного фона (анализ, изучение, диагностика реальных проблем образовательного учреждения, среды, смежных отраслей); в-третьих, разработка системы менеджмента качества образовательной организации; в-четвертых, тестирование, корректировка и внедрение разработанной системы; в-пятых, оценка результативности внедренной системы менеджмента качества; в-шестых, контроль внедренной системы и её совершенствование.

Процесс проектирования системы менеджмента качества образовательной организации включал следующие этапы: предпроектная ориентация (изучение проблемы, формулировка предмета анализа и проектирования, цели, задач, составление рабочей гипотезы, определение стратегии, составление структуры проекта); прогнозный фон (анализ внутренней и внешней среды); разработка исходной модели системы управления, позволяющей схематично представить организационную структуру управления образовательной организацией в текущий момент до внедрения системы менеджмента качества; нормативная модель системы менеджмента качества образовательной организации, разработанная с учетом специфики конкретного образовательного учреждения в соответствии с заданными целями и критериями оценки эффективности данной системы; стратегическое решение и практические рекомендации по внедрению разработанной системы; непосредственное внедрение системы менеджмента качества, контроль, корректировка по результатам мониторинга.

Эффективность функционирования системы менеджмента качества образования зависит непосредственно от системы управления персоналом, управленческой стратегии, выбранной руководителем и поддержанной персоналом организации, модели управления, учитывающей специфику образовательной организации и педагогические условия.

### **Список литературы**

1. Аквазба Е. О. Особенности социального управления образовательной организацией // *Фундаментальные исследования*. – 2015. – № 2 (часть16). – С. 3436-3438.

2. Антология мировой философии: в 4 т. Т. 1. Философия древности и средневековья. Ч. 1. / Ред. В. В. Соколов, В. Ф. Асмус. – Академия наук СССР, Институт философии. – М.: Мысль. – 1969. – 576 с.
3. Гегель. Работы разных лет / Под ред. К. Н. Любутина: в 2 т. – Серия философское наследие. М.: Мысль, 1973. Т. 2. – 632 с.
4. ИСО 8402:1994 Управление качеством и обеспечение качества // [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.iso.staratel.ru>.
5. Социологическая энциклопедия: в 2 т. Т. 2 / Нац. общественно-научный фонд / Рук. науч. проекта Г. Ю. Семигин, гл. ред. В. Н. Иванов. – М.: Мысль, 2003. – 863 с.
6. Ухабина Т. Е., Черемисина Е. В. Качество образования в вузе: практика управления и моделирования [Текст]: Монография. Тюмень, 2011. – 149 с. – С. 30-31.

**Рецензенты:**

Гаврилюк В.В., д.соц.н., профессор, заведующий кафедрой социологии Института менеджмента и бизнеса ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный нефтегазовый университет», г.Тюмень;

Игнатова В. А., д.п.н., профессор кафедры моделирования физических процессов и системы Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Тюменский государственный университет», г. Тюмень.