

Панкратова Наталья Александровна

старший воспитатель

Подъяпольская Светлана Александровна

педагог-психолог

Мухамадеева Альбина Давлетовна

воспитатель высшей категории

Замотаева Екатерина Юрьевна

воспитатель

Карпикова Елена Алексеевна

учитель-логопед

МДОУ «Д/С №39 КВ» г. Магнитогорска

г. Магнитогорск, Челябинская область

СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация: в статье рассмотрены основные принципы и направления управления качеством деятельности дошкольной образовательной организации.

Ключевые слова: управление качеством, дошкольная образовательная организация, субъекты образовательных отношений, потребители образовательных услуг, качество образования в дошкольной организации.

Главной задачей государственной образовательной политики Российской Федерации в условиях модернизации системы образования является обеспечение качества образования, в том числе и дошкольного. Менеджмент качества в дошкольной образовательной организации (далее – ДОО) представляет собой систему руководства и управления ДОО применительно к качеству, то есть совокупность организационной структуры, документации (внутренних положений, порядков, документированных процедур, методических указаний, рабочих инструкций), процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством [1, с. 34].

В общем виде под менеджментом качества следует понимать скоординированную деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству (п. 3.2.8 ГОСТ Р ИСО 9000-2001). Содержание менеджмента качества вообще заключается:

- в установлении целей и планов в области качества (планирование);
- выполнении требований к качеству (управление);
- созданию уверенности у потребителя, что требования к качеству будут выполнены (обеспечение);
- увеличении способности организации выполнять требования к качеству (улучшение) [8, с. 16].

Под управлением качества в системе образования понимается целенаправленное, комплексное, скоординированное воздействие как на данный процесс в целом, так и на его основные элементы в целях достижения наибольшего соответствия параметров и результатов его функционирования соответствующим требованиям, нормам и стандартам [23, с. 14].

Качество дошкольного образования представляет собой интеграцию:

1. Гарантированной реализации минимальных стандартов образования, т.е. качества образовательного процесса в ДОО, позволяющего обучающемуся как субъекту образовательных отношений гарантированно достичь уровня образованности, обеспечивающего переход на следующую образовательную ступень – начальную школы.

2. Способности субъектов образования ставить цели в различных контекстах и достигать:

- качества личностного развития обучающегося, сохранения его здоровья;
- качества профессионального развития педагогических работников ДОО (методическая деятельность);
- удовлетворенность родителей (законных представителей) качеством дошкольного образования в ДОО;
- качества управления системой дошкольного образования.

3. Стремления к совершенствованию, т.е. стремления не только к реальному, но и к потенциальному качеству образования в ДОО [2, с. 67].

Качество дошкольного образования в организации – процесс управляемый, представляющий собой результат деятельности педагогических работников, который определяется следующими позициями:

– как обучающийся в ДОО реализует свое право на индивидуальное развитие в соответствии с возрастными возможностями и способностями;

– как организованы образовательные отношения в ДОО (режим, выбор образовательных программ и технологий, обеспеченность пособиями; система повышения профессионального роста педагогов через разные формы методической работы и др.);

– какие условия созданы в ДОО (развивающая предметно-пространственная среда, ориентированная на самооценку дошкольного детства; положительный микроклимат в коллективе; система стимулирования качественной работы, творческая направленность деятельности коллектива ДОО и его руководителя; ориентация на образовательные потребности и запросы семьи; систематическое коллективное обсуждение состояния образовательных отношений и принятия грамотных управленческих решений [3, с. 72–73].

В основе управления качеством образовательного процесса в ДОО лежит система управленческих воздействий: планирование – стабилизация – развитие – контроль, обеспечивающая перевод от потенциального к реальному качеству. При этом стабилизация направлена на достижение нормативных значений показателей качества и поддержание их на постоянном уровне; развитие предусматривает достижение повышенных значений таких показателей; контроль предполагает отслеживание показателей качества в допустимых пределах.

Таким образом, менеджмент качества образования в дошкольном образовательном учреждении представляет собой систему руководства и управления ДОО применительно к качеству, то есть совокупность организационной структуры, документации (внутренних положений, порядков, документированных процедур, методических указаний, рабочих инструкций), процессов и ресурсов,

необходимых для осуществления общего руководства качеством образования [13, с. 34].

Задачи менеджмента качества в ДООУ:

1. Мотивация персонала к активной деятельности по обеспечению требуемого качества воспитательно-образовательного процесса.
2. Целенаправленное воздействие на деятельность сотрудников учреждения посредством стимулирования.
3. Обеспечение разработки материалов и организации механизмов внутреннего аудита и обмена информацией по вопросам менеджмента качества.
4. Внедрение механизма внутреннего аудита, через определенные интервалы времени.
5. Обмен опытом, методическим обеспечением и инновационными технологиями в области мониторинга качества образования с педагогическими коллективами других дошкольных учреждений.
6. Создание информационной базы по обмену данными мониторинга.
7. Постоянное повышение результативности работы и соответствие требованиям менеджмента качества.
8. Разработка модели выпускника и определения уровня готовности к обучению в школе.
9. Повышение квалификации сотрудников ДООУ и разработка модели личности воспитателя.
10. Определение мер по поддержанию обратной связи с потребителями (родителями и детьми) образовательных услуг.

Достичь высокой эффективности деятельности в ДООУ позволяет соблюдение принципов менеджмента качества, ценность которых заключается в их универсальности.

Рассмотрим данные принципы применительно к ДООУ:

1. Ориентация на потребителей (обучающийся и его родители, школа, государство, общество в целом), удовлетворение их потребностей и интересов, причем, не только имеющихся, но и предполагаемых. Менеджмент качества

подразумевает, что удовлетворенность потребителя необходимо определенным образом измерять и оценивать, а система качества должна содержать механизм выработки корректирующих действий в необходимых случаях. В этой связи в ДОО должны систематически проводиться мониторинговые исследования по изучению удовлетворенности качеством образования и воспитания различными группами потребителей.

2. Лидирующая роль руководства – реализация этого принципа требует определения руководителем долгосрочной политики по вопросам качества и трансформации этой политики в измеряемые цели, задачи и направления деятельности системы ДОО. Идеологическая приверженность и практическая причастность руководителя к достижению сформулированных целей через всеобщее управление качеством – залог успеха и процветания ДОО.

3. Вовлечение работников ДОО в решение поставленных руководителем задач, использование способностей каждого с максимальной выгодой. При этом на всех организационных уровнях должны быть определены обязанности и полномочия в отношении как общих, так и конкретных работ по качеству: их объем, технология реализации, программы действий. Должна быть также определена степень свободы действий персонала в рамках его должностных компетенций.

4. Процессный подход при управлении качеством представляет собой переход от управления результатами к управлению собственно процессами оказания образовательных и воспитательных услуг. Вследствие этого, во-первых, ускоряется достижение требуемого качества объекта управления; во-вторых, повышается эффективность управленческих решений в отношении постоянного улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

5. Системный подход к управлению качеством тесно связан с предыдущим принципом. Для успешного функционирования необходимо управлять многочисленными видами деятельности внутри ДОО как системой взаимосвязанных процессов, с учетом их влияния друг на друга, подразумевая совокупность их как единого целого, т.е. системы. Поэтому управление качеством оказывается

наиболее эффективным, если оно осуществляется как системное управление процессом достижения необходимого качества.

6. Постоянное улучшение деятельности ДОО следует рассматривать как его неизменную цель. Качество образования в ДОО связано с его общим развитием и улучшением научно-методического, развивающего, воспитательного, образовательного, управленческого потенциала. В этой связи особое внимание должно уделяться формированию инновационной среды образовательных отношений через активный поиск новых, вариативных форм организации, их научно-методическое обоснование и экспериментальную апробацию [4, с. 18]. Так, наряду с традиционными методами, в работе с дошкольниками сегодня используются нетрадиционные: музыка-, арома-, фито, физио-, сказкотерапия; ведется поиск расширения арсенала методов и форм работы с родителями (законными представителями) обучающихся и др.

7. Принятие управленческих решений, основанных на фактах. Принятие решений, их правильность и своевременность – важнейшей фактор повышения качества деятельности ДОО. Авторитет руководителя, его кругозор и компетентность не могут быть признаны достаточными для принятия решения; главным и определяющим принципом является принятие решений, базирующихся на анализе фактических данных и информации.

8. Реализация принципа требует, прежде всего, измерения и сбора достоверных и точных данных о всех направлениях деятельности ДОО, качестве образовательных услуг, что обеспечивает мониторинг.

9. Взаимовыгодные отношения с партнерами создают условия для создания дополнительной ценности оказываемых ДОО образовательных услуг, способствуют повышению их качества. Реализация этого принципа требует четких и открытых связей и отношений, обмена информацией и планов на будущее между ДОО и его партнерами в развивающем образовании обучающихся: их родителями, учреждениями дополнительного образования, школой. Актуальность этого принципа подтверждается усиливающимися тенденциями к расширению

социального партнерства ДОО с учреждениями здравоохранения, культуры, правоохранительными органами, органами социальной защиты и т. п.

Специфика реализации данного принципа менеджмента качества в ДОО заключается и в особой роли родителей, которые одновременно являются потребителями его услуг и, в тоже время, его заинтересованными партнерами в деле воспитания, обучения и развития ребенка. Партнерские отношения с родителями (законными представителями) обучающихся устанавливаются в тех ДОО, где педагогические коллективы предлагают родителям различные виды сотрудничества и совместного творчества. Родители, в свою очередь, участвуют в работе попечительского совета ДОО, благоустройстве групп и территории детского сада, являются полноправными субъектами образовательных отношений, принимая участие в организации и проведении непосредственно образовательной деятельности, развлечений, утренников и др.

В организации, где реализованы все указанные выше принципы управления качеством, создается оптимальная система управления, что приводит к повышению результатов деятельности в целом по сравнению с результатами усилий по улучшению деятельности в отдельных направлениях. Соблюдение этих принципов позволит ДОО не только создать эффективную систему менеджмента качества в учреждении, но и сделать это в наиболее сжатые сроки и с минимальными затратами.

Список литературы

1. Климова Т.В. Внедрение системы менеджмента качества в дошкольное образовательное учреждение // *Фундаментальные исследования*. – 2008. – №12. – С. 67–70.
2. Фалюшина Л.И. Управление качеством образовательного процесса в дошкольном образовательном учреждении / Л.И. Фалюшина. – М.: АРКТИ, 2003. – 140 с.
3. Лазарев В.С. Руководство педагогическим коллективом: модели и методы / В.С. Лазарев. – М.: Гном и Д, 2007. – 187 с.

4. Виноградова Н.А. Управление качеством образовательного процесса в ДОУ / Н.А. Виноградова. – М.: Айрис-пресс, 2010. – 226 с.