

# **Модель школьной системы управления качеством образования**

**Моделирование? Модель?**

**Структура модели? (её составляющие)**

**Нормативные основания для проектирования модели?**

**Объект управления?**

**Система управления? Механизмы управления?**

**Моделирование** – инструмент анализа сложных систем и объектов путём построения моделей.

**Модель** – продукт моделирования.

### **Особенности модели:**

- структурирование (каждый компонент несёт свои цели и функции)
- **ВЗАИМОСВЯЗЬ КОМПОНЕНТОВ**

# Типовая модель СК ОУ

Руководство  
по качеству

ТИПОВАЯ МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ:  
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ



Издание  
2010 г.

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ  
СИСТЕМ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ



ТИПОВАЯ МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

EFQM ENO 9000:2000  
ISO 9000

Методические рекомендации  
по внедрению  
типовой модели системы качества  
образовательного учреждения

Издание  
2009 г.

Системы качества  
образовательных  
учреждений

Лучшие практики

Краткий терминологический словарь  
в области управления качеством  
высшего и среднего профессионального  
образования

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ  
ПО СОЗДАНИЮ СИСТЕМ КАЧЕСТВА  
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
УЧРЕЖДЕНИЯХ РФ



Санкт-Петербург  
2010

Санкт-Петербург  
2007

**Маркетинг** – социальный процесс, направленный на удовлетворение потребностей потребителей.

**Педагогический маркетинг** – деятельность, направленная на изучение спроса и предложений на образовательные услуги.

СУ	СК
• принципы	• политика в области качества
• механизмы	• ресурсы
• документирование	• рабочие процессы
	• система оценивания образовательных результатов
	• потребители (требования, ожидания, удовлетворённость)
	• информирование общества



**Внешние регуляторы**  
(нормативные документы,  
лицензирование, аккредитация, ФГОС)

СУ	Структура СК
• принципы	• политика в области качества
• механизмы	• <b>управление ресурсами</b>
• документирование	• <b>управление рабочими процессами</b>
	• система оценивания образовательных результатов
	• потребители (требования, ожидания, удовлетворённость)
	• информирование общества



**Внешние регуляторы**

*(нормативные документы,  
лицензирование, аккредитация, ФГОС)*



# Модель системы качества





Компоненты модели	Составляющие компонентов модели
Политика в области качества	Стратегия, цели ( <u>планирование качества</u> ), лидерство и персональная ответственность руководителей, вовлеченность сотрудников, социальное партнерство

<b>Компоненты модели</b>	<b>Составляющие компонентов модели</b>
Ресурсы	Ресурсное обеспечение СК

Компоненты модели	Составляющие компонентов модели
<p>Система управления качеством (рабочими процессами),  <b><u>процессное управление-обеспечение качества</u></b></p>	<p><b><i>Принципы управления</i></b>  -ориентация на потребителя  -вовлечение педагогов (делегирование полномочий)  -процессный подход  -<b><u>непрерывное улучшение качества</u></b>  -принятие решений на основе фактов</p> <p><b><i>Механизм управления</i></b> -  реализация полного управленческого цикла для каждого процесса (<b><u>управление качеством</u></b>)  -планирование качества процесса (планируемый результат)  -организация процесса  -контроль процесса  -анализ  -принятие управленческого решения (коррекция)</p> <p>Управление ресурсами СК  Управление рабочими процессами СК</p> <p>Документирование СК</p>

<b>Компоненты модели</b>	<b>Составляющие компонентов модели</b>
Рабочие процессы	Реестр процессов - основных и вспомогательных (мониторинговые исследования, ВШК и т.д.)

## Компоненты модели

## Составляющие компонентов модели

Система оценивания  
(*оценка качества*)

Оценка качества результатов образовательной деятельности обучающихся (предметных, метапредметных, личностных - ФГОС)

Оценка профессиональных компетенций педагогов

Оценка результатов **процессов**  
**ОУ**

-критерии

-показатели

Компоненты модели	Составляющие компонентов модели
Ориентация на потребителя. Информирование общества	Маркетинговые и социологические исследования удовлетворенности качеством образования в ОУ <b>(требования, ожидания, удовлетворенность потребителей)</b> Доступность и открытость информации



# Гарантии качества в образовании

## Планирование качества

Деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования

## Управление качеством

Методы и виды деятельности ОУ оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования

## Обеспечение качества

Деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

## Улучшение качества

Деятельность ОУ, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования

## Оценка качества

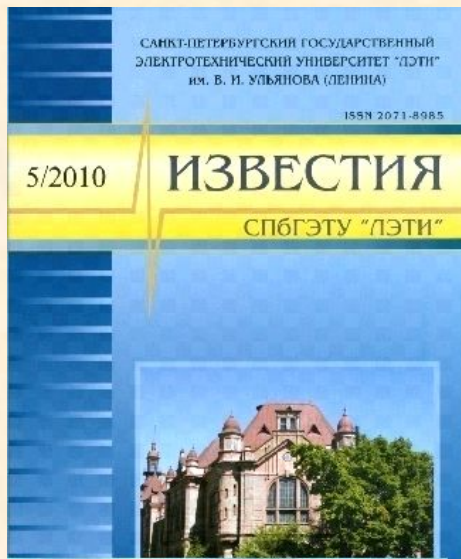
Подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены)

# Критерии эффективности системы качества

Критерии	Показатели
1. Реализация политики в области качества	
2. Качество управления профессиональной компетентностью педагогов	
3. Качество документации	
4. Эффективность управления основными процессами ОУ	
5. Качество анализа результатов образования	
6. Качество управления ресурсами ОУ	
7. Эффективность маркетинга	

# Критерии эффективности системы качества

Критерии	Показатели
Реализация политики в области качества	<p><u>В материалах самообследования указаны:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- стратегические задачи по обеспечению качества образования;</li><li>- степень реализации стратегических задач;</li><li>- ресурсы повышения эффективности.</li></ul>
Качество анализа результатов образования	<p><u>В материалах самообследования по результатам мониторинга отражены:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- результаты ВШК по предметам в соответствии с государственными требованиями;</li><li>- результаты надпредметных умений;</li><li>- результаты независимого тестирования;</li><li>- результаты участия в окружных, городских конкурсах, олимпиадах и др.;</li><li>- мониторинг личностного развития;</li><li>- мониторинг состояния здоровья.</li></ul> <p><u>В аналитических материалах присутствуют:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- причинно-следственные связи для образовательных результатов;</li><li>- оценка качества образования с указанием положительных тенденций и проблем;</li><li>- указаны пути разрешения выявленных проблем.</li></ul>



Федеральное агентство по образованию  
 Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет "ЛЭТИ" им. В. И. Ульянова (Ленина)

**2-я ВСЕРОССИЙСКАЯ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ "МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ"**

ТЕЗИСЫ ДОКЛАДОВ

Санкт-Петербург  
2009

## Качество образования Публикации



Министерство образования и науки Российской Федерации  
 Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В. И. Ульянова (Ленина)  
 к 125-летию СПбГЭТУ «ЛЭТИ»

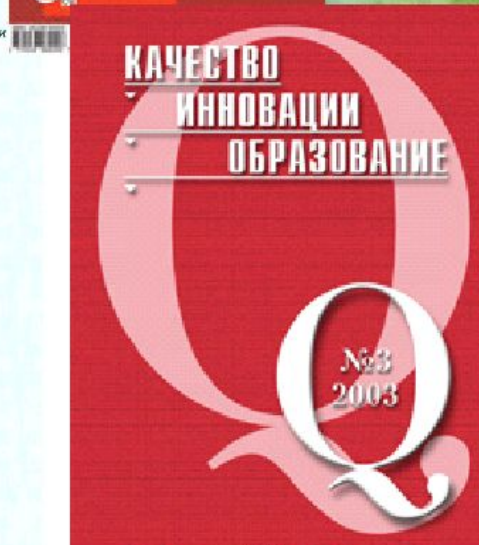
МАТЕРИАЛЫ МЕЖДУНАРОДНОГО ФОРУМА

**«СОВРЕМЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ: СОДЕРЖАНИЕ, ТЕХНОЛОГИИ, КАЧЕСТВО»**

21–22 апреля 2010 г.



Санкт-Петербург  
2010



[www.quality-journal.ru](http://www.quality-journal.ru)

