

МОДЕЛЬ

СК МБОУ «СОШ № 38»

1. Организация системы управления качеством образования в МБОУ СОШ № 53 На основании Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" ст.28. к компетенции образовательной организации в установленной сфере деятельности относится обеспечение **функционирования внутренней системы оценки качества образования.**

Для выполнения закона объективно сложились необходимые предпосылки для активизации деятельности по разработке и внедрению системы управления качеством образования. Возникает необходимость правильно оценивать пороговые показатели различных мониторингов, выполнение целей, как стратегических, долгосрочных, так и на уровне годового планирования, определять области для улучшения деятельности и мероприятия в рамках корректирующих и предупреждающих действий. Разработка, внедрение и постоянное совершенствование системы управления качеством образования - сложный процесс.

Модель внутришкольной системы управления качеством образования (далее ВСУКО) организации представляет собой совокупность организационных и функциональных структур, норм и правил, диагностических и оценочных процедур, обеспечивающих на единой концептуально-методологической основе оценку образовательных достижений обучающихся, эффективности деятельности образовательной организации, качества образовательных программ с учётом запросов основных пользователей результатов системы оценки качества образования.

Под качеством образования понимается комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Оценка качества образования – определение с помощью диагностических и оценочных процедур степени соответствия ресурсного обеспечения, образовательного процесса, образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Внутришкольная система оценки качества образования - целостная система диагностических и оценочных процессов, реализуемых различными субъектами государственно-общественного управления школой, которым делегированы отдельные полномочия по оценке качества образования, а также совокупность организационных структур и нормативных правовых материалов, обеспечивающих управление качеством образования.

Экспертиза – всестороннее изучение состояния образовательных процессов, условий и результатов образовательной деятельности;

Измерения – оценка уровня образовательных достижений с помощью контрольных измерительных материалов (традиционных контрольных работ, тестов, анкет и др.), имеющих стандартизированную форму и содержание которых соответствует реализуемым образовательным программам.

В основу внутришкольной системы управления качеством образования МБОУ «СОШ №38» положены следующие принципы:

- объективности, достоверности, полноты и системности информации о качестве образования;

- процесс, системности;
- реалистичности требований, норм и показателей качества образования, их социальной и личностной значимости;
- открытости, гласности и прозрачности процедур оценки качества образования;
- профессионализма, объективности;
- подотчетности;
- доступности информации о состоянии и качестве образования для различных групп потребителей;
- непрерывности развития и интеграции

Целями **внутришкольной системы управления качеством образования МБОУ «СОШ №38»** являются:

- обеспечение повышения конкурентоспособности и устойчивости образовательной организации на рынке образовательных услуг, научной и инновационной деятельности;
- увеличение финансовых показателей, и как следствие, удовлетворенность и уверенность работников образования, и всех заинтересованных сторон.

Основными задачами внутришкольной системы управления качеством образования являются:

- усовершенствование системы диагностики и контроля состояния образования в организации, обеспечивающее определение факторов и своевременное выявление изменений, влияющих на качество образования в школе;
- формирование системы аналитических показателей, позволяющей эффективно реализовывать основные цели оценки качества образования;
- оценка уровня индивидуальных образовательных достижений обучающихся школы;
- оценка качества образовательных программ;
- выявление факторов, влияющих на качество образования;
- содействие повышению квалификации работников системы образования, принимающих участие в процедурах оценки качества образования;
- получение объективной информации о состоянии качества образования в школе, тенденциях его изменения и причинах, влияющих на его уровень;
- повышение уровня информированности потребителей образовательных услуг при принятии решений, связанных с образованием;
- определение результативности образовательного процесса, эффективности учебных программ, их соответствия нормам и требованиям стандартов, оценка реализации инновационных введений в общеобразовательном учреждении с учётом запросов основных потребителей образовательных услуг; ;
- обеспечение условий для самооценки и самоконтроля, поддержание устойчивого развития.

В структуре внутришкольной системы управления качеством образования МБОУ «СОШ №38» следующие элементы:

- Руководители процессов
- Аудиторы процессов
- Совет по качеству
- Совет учреждения
- Администрация образовательной организации

Полномочия администрации МБОУ «СОШ №38»:

- осуществляют политику в сфере образования, обеспечивающую учет особенностей школы, направленную на сохранение и развитие единого образовательного пространства, на создание необходимых условий для реализации конституционных прав граждан России на получение образования;
- формируют стратегию развития системы образования школы;
- координируют деятельность учителей;
- разрабатывают и утверждают локальные документы в области образования;
- анализируют состояние и тенденции развития системы образования школы;
- разрабатывают и представляют программы развития образования в управление образования, педагогическому коллективу, разрабатывают основную образовательную программу школы, организует их выполнение;
- создают условия для реализации ФГОС;
- взаимодействуют с органами местного самоуправления;
- осуществляют в установленном порядке сбор, обработку, анализ и предоставление государственной статистической отчетности в сфере образования;
- организуют прохождение процедуры лицензирования на ведение образовательной деятельности школы;
- организуют проведение процедуры государственной аккредитации школы в установленном законодательством порядке;
- осуществляют в своей компетенции организационно-методическое обеспечение итоговой государственной аттестации и контроль качества подготовки выпускников по завершении каждого уровня образования в порядке, установленном законодательством;
- осуществляют надзор и контроль в сфере образования и исполнения ФГОС за учителями;
- принимают управленческие решения по результатам оценки качества образования.

Полномочия учителей МБОУ «СОШ №38»:

- участвуют в разработке и реализации программы развития образовательной организации, включая развитие системы оценки качества образования образовательной организации, основной образовательной программы;
- участвуют в разработке методики оценки качества образования;
- участвуют в разработке системы показателей, характеризующих состояние и динамику развития образовательной организации;
- обеспечивают проведение в образовательной организации контрольно-оценочных процедур, мониторинговых, социологических и статистических исследований по вопросам качества образования;
- организуют систему мониторинга качества образования в образовательной организации, осуществляют сбор, обработку, хранение и представление информации о состоянии и динамике развития образовательной организации, анализируют результаты оценки качества образования на уровне образовательной организации;
- организуют изучение информационных запросов основных пользователей системы оценки качества образования образовательной организации;
- обеспечивают предоставление информации о качестве образования на школьный, муниципальный и региональный уровни системы оценки качества образования;
- обеспечивают информационную поддержку системы оценки качества образования образовательной организации;

- изучают, обобщают и распространяют передовой опыт построения, функционирования и развития системы оценки качества образования образовательной организации;
- проводят экспертизу организации, содержания и результатов аттестации учащихся образовательной организации и формируют предложения по их совершенствованию.

Полномочия Совета Учреждения:

- участвует в разработке и принятии локальных актов, имеющих отношение к деятельности всех участников образовательного процесса;
- участвует в подготовке повышения качества и эффективности учебно-воспитательного процесса.

Полномочия Педагогического совета:

- утверждает основные направления совершенствования и развития школы, повышения качества и эффективности учебно-воспитательного процесса;
- утверждает режим работы школы на учебный год;
- определяет порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся, решает вопросы перевода в следующий класс; повторного обучающихся, не освоивших программу учебного года, комплектования классов компенсирующего обучения;
- решает вопросы о поощрении обучающихся по итогам выпускных экзаменов;
- распространяет передовой педагогический опыт.

Совокупность показателей обеспечивает возможность описания состояния системы, даёт общую оценку результативности её деятельности.

1.. Подготовительный этап

1.1 Изучение вариантов систем качества

Моделей управления качеством в мировом сообществе представлено множество: типовые формы СК, системы качества, основанные на процессном подходе, ENQA, EFQM и т.д. Важно, чтобы система управления, выбранная в качестве приоритетной, максимально отвечала потребностям самой образовательной организации, ее целям и задачам. В образовательной организации для управления качеством образования часто оправдано применение процессной модели, так как эта деятельность многоэтапная, и каждый элемент требует особого описания, планирования и распределения ответственности.

Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов могут считаться "процессным подходом".

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в системе менеджмента качества такой подход подчеркивает важность:

- понимания и выполнения требований;
- необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности;
- достижения результатов выполнения процессов и их результативности;
- постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

Ко всем процессам может применяться цикл "Планирование - Осуществление - Проверка - Действие" (PDCA*). Цикл PDCA можно кратко описать так:

Планирование (plan) - разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;

Осуществление (do) - внедрите процессы;

Проверка (check) - постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;

Действие (act) - предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.

1.2. Проведение предварительного аудита

На начальном этапе образовательная организация провела детальный анализ действующей системы управления, выявляя наиболее успешные виды деятельности и проблемные зоны. Был проведен аудит и составлен перечень действующих локальных актов. Для совершенствования деятельности организации принято решение о разработке и внедрении системы качества.

2. Принятие решения о разработке и внедрении системы управления качеством

2.1 Обучение специалистов

Для дальнейшей деятельности необходимо понимание основ управления качеством образования в целом сотрудниками образовательной организации, был проведен педагогический совет «Процессная модель управления качеством образования в современной образовательной организации». В педсовете участвовал весь коллектив образовательной организации и администрация. В ходе обучения рассмотрены стандарты качества образования, концептуальные и методические основы системы качества, принципы системного управления на основе процессной модели, менеджмент основных и вспомогательных процессов, документирование и этапы внедрения системы качества. Создан Совет по качеству (далее - СК), который будет осуществлять управление качеством в рамках образовательной организации.

В СК вошли:

1. руководители отдельных процессов на них возлагается ответственность:

- за организацию, планирование и выполнение целевых показателей по каждому процессу;
- описание деятельности и требований к ней в документированных процедурах и инструкциях.

2. Члены рабочих групп, которые участвуют в обсуждении документированных процедур и инструкций с точки зрения непосредственных исполнителей.

Процессов определено количественно пять, следовательно, получилось пять руководителей процессов. Численный состав педагогического коллектива небольшой, поэтому каждый руководитель процесса стал внутренним аудитором, которые будут осуществлять внутренние проверки по подготовке, организации и реализации процессов в рамках системы управления качеством образования, но организатор процесса не может аудировать тот процесс, владельцем которого он является.

Аудит является эффективным механизмом постоянного развития системы качества организации, поскольку его целью является оценка и улучшение её собственных возможностей в обеспечении качества.

Деятельность группы аудиторов регламентируется документированной процедурой «Внутренний аудит».

После составления и обсуждения проекта приказа о разработке системы качества по структуре, количественному составу и графику проведения работ, в МБОУ «СОШ №38» издан приказ руководителя «О разработке и внедрении системы управления качеством образования». Цель такого приказа заключается в распределении ответственности на всех этапах разработки системы управления качеством образования и информирование сотрудников организации о порядке введения в действие документов:

- Плана работы СК
- Реестра процессов
- Плана разработки документированных процедур
- План работы группы аудиторов.

Для реализации мероприятий, заявленных в данном перечне документов, было организовано обучение всего персонала для устранения непонимания основных задач и принципов работы (30% персонала было обучено при АКППРО, 50% в ходе выполнения плана по внедрению СК).

Проведен анализ требований, предъявляемых к системе и определение организационно-методических подходов к формированию системы качества.

3. Проектирование и документирование системы управления качеством.

Образовательная организация внедрила в работу обязательные документы:

- «Политика в области качества».
- Основные цели в области качества на учебный год.
- Документированные процедуры, описывающие ту деятельность, которую осуществляет МБОУ «СОШ №38»
- «Видение» и стратегия развития (описывается в документированной процедуре «Стратегическое планирование»).

На этапе внедрения системы УКО до каждого сотрудника донесены принципы работы системы, а также приказы и распоряжения по системе УКО, в том числе по утверждению документации и по внутренним аудитам.

Для эффективного управления проектом внедрения системы УКО разработанные документированные процедуры (далее – «ДП») проходят два этапа экспертизы: внутреннюю экспертизу, по результатам которой ДП перерабатываются ответственными разработчиками, которыми являются организаторы процессов.

Второй этап – внешняя экспертиза. На этом этапе разработанные обязательные документированные процедуры и процедуры, описывающие основные процессы жизненного цикла направляются в Экспертную группу, которой является Совет школы. После прохождения двух этапов экспертизы, разработанные документированные процедуры утверждаются и будут готовы к следующему этапу – внедрению.

Документы:

1. Заключение экспертной группы о работоспособности документов.
2. Утвержденные в образовательной организации документы системы УКО.
3. Внедрение системы качества

Аудит позволяет выявить систематические недоработки и проблемы управления, такие как: недостаточность информации, недостаток ресурсов, недостаточная подготовка персонала, двойная работа, неэффективное взаимодействие между службами, нелогичность последовательности выполняемых действий и т.д. Осуществляется:

- внутренний аудит руководителями процессов, но аудит каждого процесса осуществляет руководитель другого процесса;
- внешний аудит представителями государственно-общественного управления образовательной организацией.

документы по итогам аудитов:

- сводный отчет по аудитам;

- план корректирующих и предупреждающих мероприятий по итогам аудитов (по процедуре «Корректирующие и предупреждающие действия»);
- Отчет по выполнению корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Осуществляется анализ ситуации, отчет по достижению целей в области качества, оценивается результативность работы по принципу цикла ПЛАНИРУЙ-ДЕЛАЙ-ПРОВЕРЯЙ-ИСПРАВЛЯЙ.

4.4 Основные документированные процедуры образовательной организации

Для обеспечения функционирования системы управления качеством образования в образовательной организации разрабатывается ряд документированных процедур, которые делятся на основные (обязательные) и дополнительные.

К основным документированным процедурам относятся:

ДП «Управление документацией»

ДП «Управления записями»

ДП «Внутриучрежденческий контроль»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»