

Менеджмент качества в дошкольной образовательной организации как условие успешной реализации ФГОС ДО

Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования определяет обеспечение качества образования как главную задачу российской образовательной политики на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

Первым звеном в системе непрерывного образования страны является дошкольное образовательное учреждение. Система дошкольного образования все больше воспринимается в общественном сознании как сфера услуг по уходу и присмотру за детьми дошкольного возраста, их воспитанию, обучению и развитию.

Услуга — это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя и деятельности исполнителя по удовлетворению запросов потребителя. В условиях вариативности и ориентированности дошкольного образования на инновационное развитие образовательное учреждение должно предоставлять качественные услуги, поэтому наличие в дошкольном учреждении менеджмента качества становится важным фактором их гарантированности.

Системное управление качеством — новая парадигма управления в сфере дошкольного образования, связанная с выдвиганием качества в ряд приоритетных задач функционирования системы образовательного учреждения.

Анализ исследований (М.В. Крулехт, А.М. Майоров, В.П. Панасюк, ММ. Поташник и др.) позволяет определить «качество образования в МБДОУ» как степень соответствия совокупности свойств и результатов образования детей дошкольного возраста прогнозируемым целям ДОУ на основе норм, требований, стандартов, потребностей и ожиданий субъектов образовательного процесса: детей, педагогов, родителей.

Менеджмент качества в дошкольном учреждении — это скоординированная деятельность по руководству и управлению МБДОУ применительно к качеству, которая позволяет преодолевать возникающие трудности и препятствия посредством непрерывного совершенствования системы учреждения, предугадывая и предупреждая возможные кризисные ситуации.

Менеджмент качества включает пять составляющих:

1) политику в области качества, где устанавливаются цели, задачи дошкольного учреждения, как стратегические, так и оперативные. Каждое МБДОУ должно декларировать свою миссию, принципы и ценности;

2) планирование качества, которое строится на тщательном изучении потребностей и нужд потребителей, включает мероприятия по планированию качества образовательных услуг (основных и дополнительных) и процессов,

управленческой и функциональной деятельности, подготовку плана по качеству и выработку основных положений по улучшению качества (продукции, процессов, систем);

3) управление качеством — это деятельность оперативного характера, направленная на выполнение требований к качеству, исключение несоответствий и проблем, связанных с плохим качеством

4) обеспечение качества заключается в принятии системных мер для создания у потребителя и руководства организации уверенности в том, что все требования к качеству будут выполнены;

5) улучшение качества является очень важным с точки зрения постоянного стремления системы ДОУ к совершенству (Программа развития ДОУ и др.).

Ориентация на потребителя. Деятельность любой организации и зависит от ее потребителей, поэтому образовательная организация должна понимать текущие и будущие нужды потребителя и выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания. Потребителями услуг МБДОУ являются государство, общество, личность (ребенок и его родители).

Потребности государства в определенном качестве предоставляемых услуг МБДОУ находят свое отражение в постановлениях, приказах, инструкциях и др.

Ориентация на школу отражается в плане преемственности работы дошкольного учреждения и школы, как обязательной составляющей годового плана работы МБДОУ на учебный год (совместные педсоветы с учителями, консультации, патронаж выпускников в первый год их обучения в школе и др.).

В современном дошкольном учреждении изменение технологий воспитания и обучения происходит одновременно с изменением характера отношений «ДОУ — родитель — воспитатель», в основе которых лежат взаимное уважение и доверие. Потребности потребителей услуг МБДОУ изучаются в рамках образовательного маркетинга (интервью, анкетирование, беседы и др.). Основываясь на его результатах, дошкольное учреждение гибко реагирует на имеющиеся и формирующиеся образовательные потребности родителей через предоставление семье выбора программ, технологий, форм дошкольного образования.

В этой связи отметим, что одним из показателей качества предоставляемых услуг МБДОУ является его ориентация на взаимодействие с семьями — заказчиками различных категорий услуг: семьями, дети которых являются воспитанниками учреждения; детьми, которых посещают группы кратковременного пребывания; имеющими детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные учреждения; будущими родителями.

Повышение конкурентоспособности дошкольного учреждения связано с его способностью удовлетворять не только имеющиеся, но и предполагаемые требования потребителя, изучение которых должно стать выделенным

направлением деятельности в системе менеджмента качества (выявление семей и отдельных детей, нуждающихся в социальной защите, выявление и индивидуальное сопровождение одаренных детей, детей-инвалидов, детей с ОВЗ).

Дошкольные учреждения, предлагая населению основные услуги (образовательные) и дополнительные (образовательные, физкультурно-оздоровительные, медицинские и др.), в своей работе должны ориентироваться не на «усредненного» потребителя, а учитывать индивидуальные особенности конкретных детей (адаптационные группы для детей раннего возраста, развивающие занятия для будущих первоклассников, кружок вязания, спортивные секции для мальчиков девочек и др.), родителей («клуб молодых мам», «клуб бабушек», «клуб отцов»), их культурный и образовательный уровень, степень компетентности в области педагогики и психологии, интересы, способности (студии танца, театральные, музыкальные гостиные)

Лидерство руководства. Руководители высшего звена (заведующий, заместитель по учебно-воспитательной работе, заместитель по хозяйственно-административной и др.) своим личным примером должны демонстрировать приверженность качеству.

Руководитель как главное лицо в МБДОУ определяет миссию своего образовательного учреждения и формирует политику качества. На ее основе система управления качеством образования в дошкольном учреждении должна ориентироваться на личность воспитанника, педагога, родителя. Это делает актуальной проблему трансформации управленческой культуры руководителя МБДОУ от директивной и административной к гуманитарной, основу которой составляют гуманистическая направленность, профессиональная компетентность, демократический стиль управления на основе реализации идей командного менеджмента.

Роль руководителя заключается и в том, что он должен заботиться об обучении персонала дошкольного учреждения (через систему методической работы в ДОУ, повышение квалификации в ИПК и других учреждениях и т.п.), а также обеспечивать необходимыми ресурсами решение задач качества образования в ДОУ (кадровыми, методическими, финансовыми, материально-техническими и др.)

Отметим, что реализация этого принципа требует определения руководством дошкольного учреждения долгосрочной политики и миссии по вопросам качества. Это должно найти свое отражение в документах учреждения: должностных обязанностях сотрудников, Годовом плане работы и др.

Вовлечение сотрудников. Система качества образования в ДОУ и ее механизмы должны побуждать сотрудников проявлять инициативу в постоянном улучшении качества деятельности дошкольного учреждения. Они должны брать на Себя ответственность в решении проблем качества на своем

уровне управления им — стратегическом (заведующий), тактическом (уровень заместителей руководителя), оперативном (педагог) — представлять свое дошкольное учреждение потребителям (детям и родителям, школе, общественности) и всем другим заинтересованным сторонам в лучшем виде.

Главные ресурсы повышения качества образования в ДОУ — командная организация работы (создаваемые команды для управления качеством должны охватывать максимально большее число людей), профессионально-личностный рост сотрудников, руководителя ДОУ. Это требует дополнительного обучения и наставничества, организация которых должна преследовать три основные идеи: освоение теории управления качеством; изменение у сотрудников отношения к проблемам качества; пробуждение сознательности у всех членов коллектива ДОУ в качественном выполнении своих обязанностей.

Перед руководителем ДОУ стоит важная задача создания «условий для открытых и честных коммуникаций мотивационной среды ДОУ для вовлечения всех сотрудников в работу по совершенствованию качества, разработки мероприятий по стимулированию всех участников образовательного процесса на его достижение.

Постоянное совершенствование.

Качество образования в МБДОУ связано с общим развитием и улучшением научно-методического, образовательного, управленческого потенциала дошкольного учреждения. В этой связи особое внимание должно уделяться формированию инновационной среды образовательного процесса с целью создания образовательных услуг в новом конкурентоспособном качеством.

ФГОС ДО предоставляет возможность каждому дошкольному учреждению разработать основную образовательную программу дошкольного образования с учетом особенностей детей и образовательных запросов родителей, внести в нее собственные дополнения, создать авторские программы, использовать разнообразные формы работы. Это требует с одной стороны, информирования населения о видовом разнообразии предоставляемых услуг дошкольными образовательными учреждениями через использование таких каналов, как аудио, газеты, телевидение, издание информационных справочников и рекламных проспектов и др., с другой — постоянного отслеживания качества образования в ДОУ на основе стандарта дошкольного образования (экспертиза и самообследование).

Принятие решений, основанное на фактах и данных. Эффективное управление качеством образования требует измеримости качества результатов образовательного процесса в МБДОУ, причем федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования дает основу для построения системы качества образования в ДОУ.

Создание нормативно-методической базы для оценки качества результатов деятельности дошкольного учреждения (состояние здоровья детей,

достижения воспитанников и педагогов, система ДОО и др.) является важнейшей задачей в решении проблемы обеспечения качества предоставляемых услуг.

Взаимовыгодные отношения с партнерами (поставщиками).

Реализация этого принципа требует четких и открытых связей и отношений, обмена информацией и планов на будущее между ДОО и его партнерами. Актуальность этого принципа подтверждается усиливающимися тенденциями к расширению социального партнерства ДОО с учреждениями здравоохранения, образования и культуры, органами социальной защиты и т.д.

Специфика реализации данного принципа менеджмента качества в ДОО заключается в особой роли родителей, которые одновременно являются потребителями услуг ДОО и в то же время его заинтересованными партнерами в деле воспитания, обучения и развития детей. Партнерские отношения с родителями воспитанников устанавливаются в тех ДОО, где педагогические коллективы предлагают родителям различные виды сотрудничества и совместного творчества: вечера вопросов и ответов, устные журналы, организуют студии, клубы, где родители получают необходимые знания, повышают свою психологическую и педагогическую культуру и одновременно занимаются увлекательной для них деятельностью.

Родители, в свою очередь, участвуют в работе Совета Учреждения, являются полноправными субъектами образовательного процесса.

В заключение следует отметить, что построение целостной системы качества образования в дошкольном образовательном учреждении — процесс, требующий, прежде всего компетентности руководителей и педагогов ДОО, принятия каждым членом коллектива основных положений философии качества. Вместе с тем, учет принципов менеджмента качества в управлении позволит уже сегодня повысить качество образовательных услуг по некоторым направлениям деятельности дошкольного учреждения.