

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Министерство образования Ставропольского края
Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ"

Краевая инновационная площадка
"Технологии исследования спроса на образовательные услуги
на региональном рынке труда педагогических работников"



С.В. Мажаренко

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ОТКРЫТОЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ
ДОШКОЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Ставрополь

СТАВРОПОЛЬ
издательство
2019

УДК 371.1.07:339.138:330.12
ББК 74.04 к94
М 12

Печатается по решению Редакционно-издательского совета ГБОУ ВО "Ставропольский государственный педагогический институт".

Рецензенты:

И.В. Чупаха, кандидат педагогических наук, доцент кафедры Дошкольного и начального образования (ГБОУ ВО "Ставропольский государственный педагогический институт")

Е.В. Пахомова, кандидат педагогических наук, заведующий (МБДОУ Детского сада комбинированного вида № 67 города Ставрополя)

Редактор:

Т.Ф. Маслова, доктор социологических наук, профессор, заведующий кафедрой Дополнительного образования (ГБОУ ВО "Ставропольский государственный педагогический институт")

Мажаренко, С.В.

М 12 **Управление качеством образовательных услуг в открытой образовательной системе дошкольной организации** : учебно-методическое пособие [Текст] / С.В. Мажаренко. – Ставрополь : Ставролит, 2019. – 64 с.

ISBN 978-5-907161-23-8

УДК 371.1.07:339.138:330.12
ББК 74.04 к94

В пособии обосновываются основные подходы к определению понятия качества применительно к сфере образования, выделяются актуальные предпосылки "качественного подхода" в системе дошкольного образования, раскрываются сущность и технология процесса управления качеством, предлагается методика выявления удовлетворенности родителей (законных представителей), педагогов качеством образовательных услуг в дошкольной организации. Представлены технология и результаты исследований, которые могут быть использованы в практической деятельности.

Рекомендуется руководителям и педагогам дошкольных образовательных организаций (ДОО), студентам факультетов дошкольного образования, слушателям системы повышения квалификации и переподготовки педагогических кадров дошкольного профиля.

© Мажаренко, С.В., 2019
© Ставропольский государственный педагогический институт, 2019
© Издательство "Ставролит", 2019

ISBN 978-5-907161-23-8

Введение

Развитие общества по пути рыночных отношений кардинально трансформирует среду существования и специфику жизнедеятельности человека.

"Общество услуг" требует от образовательного учреждения соблюдения всех законов рынка, одним из которых является преодоление конкуренции на рынке образования, что возможно при достижении определенных конкурентных преимуществ. Освоение правил конкурентной борьбы остро актуализирует деятельность образовательных организаций в области маркетинговых исследований, изучения потребительских требований и интересов, определения механизмов и технологии управления качеством деятельности и услуг, организации "обратной связи" исполнителя услуги с ее получателем.

В условиях высокой динамики рынка определяются новые контуры образования через создание широкого спектра образовательных услуг, наиболее благоприятных условий труда, поддержания хорошей репутации образовательной организации в новой системе координат.

Цель данного пособия – определить основные подходы к понятию качества в контексте образовательной услуги, рассмотреть технологию и механизм управления качеством деятельности образовательной организации, представить методику исследования удовлетворенности качеством образовательных услуг в деятельности дошкольных образовательных организаций, разобрать вопросы о том, как управлять качеством образования в режиме развития организации.

Пособие может быть полезным в условиях актуализации проблемы управления качеством деятельности дошкольных образовательных организаций, совершенствования управленческой деятельности, в которой понятие качества рассматривается как исходная точка развития дошкольной образовательной организации (ДОО).

1. ФАКТОРЫ АКТУАЛИЗАЦИИ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННОМ ДОШКОЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

1.1. Актуальные детерминанты качества дошкольного образования

Человек существует и действует в качественно разнообразном мире. Разнообразный мир вещей, событий, явлений определяется их своеобразием, возможностью отличаться друг от друга, то есть наличием определенного качества. Сам факт существования наделяет все объекты природного и социального мира определенным качеством. Качество – фундаментальная категория, которая имеет первостепенное значение для характеристики различных форм бытия, и образования в том числе.

О качестве образования, по сути, заговорили не так давно – в новейшей истории российского образования. Появление данного термина связано с модернизацией системы образования и общества в целом.

? *Какие социальные тенденции и педагогические предпосылки определили развитие проблемы качества в образовании?*

Глобальная трансформация российского общества определила коренные преобразования в политике, экономике, культуре, в труде, в личной жизни каждого человека. Формирование рыночных отношений привнесло в нашу жизнь много изменений, наполнило её новыми понятиями и смыслами. Рыночная среда определила кардинально иную систему жизненных координат, определив другой характер отношений, ценностей, приоритетов.

Во все сферы жизнедеятельности человека прочно вошли ранее сугубо экономические понятия: технология, услуга, потребитель услуги, конкуренция, конкурентоспособность, компетентность, качество. Изначально этимология данных дефиниций имеет однозначно экономический контекст, но через призму Нового времени они рассматриваются применительно к разным сферам деятельности субъектов.

Детерминанты проникновения понятия качества в сферу образования в конце XX столетия можно рассматривать с позиции разных аспектов.

1. *Экономические аспекты.* В современных условиях одной из наиболее актуальных и важных задач деятельности организаций всех форм собственности и организационно-правовых форм является обеспечение и повышение качества и конкурентоспособности выпускаемой продукции, оказываемых услуг и выполняемых процессов. "Рыночное общество" учит быть готовым к высокой динамике конкурентной борьбы, владеть приемами противостояния суровым законам рынка.

2. *Социальные аспекты,* которые связаны с рядом факторов:

– переориентацией социальной политики российского государства на воспроизводство и развитие человеческого капитала, что требует новой организации образовательного процесса, направленной на раскрытие личностного потенциала каждого обучающегося, на выработку индивидуальных достижений, успешности, конкурентоспособности;

– обеспечение равных стартовых возможностей для обучения детей из семей, имеющих разный социальный статус и проживающих в различных по уровню социально-экономического развития территориях, предъявление единых требований к качеству образования и эффективное управление процессами, обеспечивающими выполнение данных требований;

– нарастающий "информационный бум", переход на технологии в области экономики и промышленного производства, что требует получения не только фундаментальных знаний, но также креативных и социальных компетенций, формирование готовности к переобучению.

3. *Правовые аспекты.* В рамках реализации конституционного права граждан на образование цель государственной политики в области образования – обеспечение доступного и качественного образования, соответствующего современным потребностям общества и каждого гражданина. Правовые гарантии качества образования выражаются в законодательных актах и процедурах его оценки государством, определяя их видовое разнообразие, начиная с образовательных стандартов и заканчивая процедурами лицензирования и аккредитации.

4. *Образовательные аспекты* связываются с утратой Россией передовых позиций в области образования на мировом рынке образовательных услуг. Это обусловлено рядом обстоятельств.

– Падение качества образования в России, связанное с количественным ростом сферы образования.

– Изменение образовательной ситуации на фоне происходящих реформ. Период 90-х стал для России одним из самых тяжелых как в сфере политики и экономики, так и в социальной жизни. Качество

образования объективно снижается по разным причинам, в числе которых: отток профессиональных специалистов из сферы образования на фоне ухудшения социально-экономической ситуации, кардинальная смена ценностей, при которой сами учащиеся потеряли интерес к образованию, понимая, что для успеха в жизни необходимо иметь деньги и "связи", а отнюдь не знания.

– Вхождение России в международную систему оценки качества образования. В период реформ с начала 90-х гг. наша страна откатилась с передовых позиций в сфере образования, показателем чего стал ее невысокий рейтинг по результатам международных исследований PISA и TIMSS. Стремление выйти в мировое образовательное пространство на паритетных началах обусловило вступление нашей страны в Болонский процесс, обозначило движение в сторону международных стандартов образования.

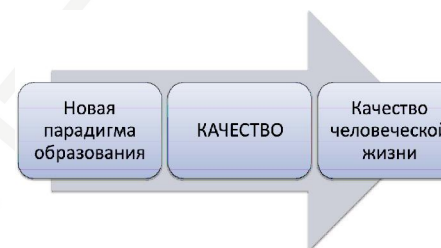
? Как изменяется роль и значение образования в обществе с позиции "качественного подхода"?

"Качественный подход" в образовании изменяет позицию самого образования в обществе. Как новая парадигма образования, категория качества включает в себе идею качества человеческой жизни. То есть предполагается, что образование напрямую влияет на качество жизни не только в момент его получения, но и с точки зрения прогнозируемых перспектив: влияния на процесс самореализации и удовлетворения потребностей человека.

В современных условиях именно системе образования принадлежит особая роль в обеспечении управляемости качеством наступающего будущего. В этих условиях образование становится конвертируемой валютой. Пожалуй, никогда ранее не отводилось столько значения вопросам "Где получать образование?" "Какое лучше?". Люди не жалуют сил, времени и денег на его получение. Этот факт очередной раз указывает на то, что образованию в настоящее время принадлежит ключевая позиция. И все ожидания населения и общества в целом связаны с качественным образованием.

Усиление приоритетности образования объясняется, прежде всего, тем, что в современных условиях основная роль в развитии общества, его процветании отводится человеческим ресурсам, а именно таким свойствам, как знание, творчество, мастерство. Обществом сегодня востребована новая личность, подготовить которую может толь-

ко система образования. Она же может обеспечить человеку возможность личной реализации.



Для выполнения этой важной социокультурной миссии необходимо создание образовательной системы, ориентированной на качество. Являясь одной из центральных проблем в образовании, проблема качества обуславливает решение комплекса задач, направленных на развитие личности, ее подготовку в быстро меняющемся и противоречивом мире. В этой связи становится совершенно очевидной задача обеспечения качества на всех ступенях системы непрерывного образования.

? Почему в последнее время значительно повышается внимание к качеству дошкольного образования?

В соответствии с новыми правовыми рамками первой ступенью отечественной образовательной системы является дошкольное образование, которое имеет особое значение в реализации стратегии качества. Дошкольный возраст, включающий в себя первые годы жизни человека до поступления его в школу, является уникальным по своей значимости. Именно в этот период закладываются базовые основы развития личности ребенка, происходит формирование фундаментальных человеческих способностей.

От условий развития ребенка в этот период зависит своевременное вызревание основных психологических новообразований, обеспечивающих переход к следующему возрастному этапу развития. Полноценное развитие всех сущностных сил и способностей в дошкольном возрасте во многом определяет будущее человека, его мировосприятие и личностную направленность. Дошкольное образование является базой, основой развития человека, на которой впоследствии прорастут семена всех жизненных устремлений и способностей.

