**МОУ ДПО «Информационно-образовательный центр»**

**города Рыбинска**

**портфолио слушателя курса**

**«Основы менеджмента качества в образовательном учреждении с учетом требований ФГОС»**

январь – декабрь 2014 год

**Лакомовой Ирины Анатольевны**

**заместителя директора по УВР**

**Руководитель курса**

**Шувалова С.О.**

**2014г.**

**Содержание:**

1. Эссе «Проблемы качества современного образования».
2. Тест «Понятийный аппарат по управлению качеством в образовательной организации».
3. Процессная модель управления качеством (графический вариант)
4. Описание процессной модели управления качеством. Документирование управления качеством:
   1. Миссия, видение и основные ценности ОУ.
   2. Документально оформленное заявление о политике и целях в области качества.
   3. Описание основных процессов образовательной организации. Информационные карты процессов и документированные процедуры.
   4. Структура документа «Руководство по управлению качеством в образовательной организации».
   5. Организационно-правовые и методические документы (примеры приказов, инструкций, схем анализа и самоанализа и т.п.).
5. Пример использования какого-либо инструмента управления качеством (отчет из практики)
6. Описание примера применения какого либо инструмента оценки качества образования (с указанием критериев и показателей оценки)
7. **Эссе «Проблемы качества современного образования»**

Современная общеобразовательная школа в России существенно отличается от той, которая была в 80-е годы. Она в значительной степени диверсифицирована (разнообразные типы и виды образовательных учреждений, образовательных программ, концепций школ), обладает в соответствии с Законом РФ «Об образовании в РФ» значительными свободами, изменился характер ее связей с государством, реализуется концепция дифференцированного обучения, усилилась инновационная деятельность. Все это, с одной стороны, «работает» на качество школьного образования, а с другой, — создает новые проблемы. Главная из них — поиск подходов, путей, средств, форм обеспечения качества школьного образования.

Школьный кризис закономерно является отражением социально-экономических процессов, проявляющихся в образовании. Возникли проблемы, вызванные изменениями в социальном, политическом, экономическом контекстах современного социума и государственной политики. К их числу можно отнести:

* в обществе востребована социально успешная личность с гражданской позицией – в ОУ обозначилась проблема недостаточной сформированности у обучающихся самостоятельности, самоорганизации, социальной ответственности;
* ключевой проблемой образовательной деятельности является достижение качества образования – в преподавании сохраняется предметный подход; недостаточно сформированы у обучающихся общеучебные, интеллектуальные навыки и умения; недостаточно активно внедряются в повседневную практику такие современные образовательные методики, как моделирование, проектирование, исследование, обучение в сотрудничестве, технологии ОКР;
* в условиях поликультурного общества актуальны толерантность, коммуникационное взаимодействие, сотрудничество -на уровне образовательного сообщества остаётся проблема взаимодействия и сотрудничества, способность к конструктивному диалогу между участниками образовательного сообщества, согласования позиций относительно результата образования, целей, задач, путей развития школы; участия общественных организаций в управлении ОУ;
* информационная революция открывает неограниченный доступ к информации, к ресурсам Интернет, принципиально меняет возможности коммуникаций - существует необходимость повышения информационной культуры педагогов и обучающихся, активного внедрения в повседневную образовательную практику информационных технологий, развития практических навыков создания мультимедиапродуктов; а также критическое осмысление информационных ресурсов, в особенности предоставляемых СМИ;
* признаком времени является повышенная профессиональная мобильность, частая смена сфер деятельности и профессий – в ОУ недостаточно разработана система образовательной деятельности по допрофессиональному и профессиональному самоопределению обучающихся;
* педагоги ОУ мотивированы к профессиональной успешности, открыты инновациям, активно повышают профессиональный уровень - существует проблема результативного внедрения в повседневную практику образовательных технологий, способствующих развитию самостоятельности, самоорганизации, формированию социальной ответственности обучающихся;
* актуальными в общественной жизни являются вопросы формирования культуры здоровья - интенсификация образовательного процесса, стремление к успешности, введение инноваций не способствуют укреплению, сохранению и развитию физического, психического, социального здоровья обучающихся и педагогов.

**а) Проблема социальной дифференциации и качества образования**

Молодежь вступает в трудовую, общественно-политическую жизнь, имея, как правило, среднее образование. Однако образование на данный момент серьезно различается по качеству. Значительные различия зависят от социальных факторов: в специализированных школах с углубленным изучением отдельных предметов оно выше, чем в обычных; в городских школах выше, чем в сельских. Эти различия углубились в связи с переходом страны к рыночным отношениям. Появились элитные школы (лицеи, гимназии). Система получения образования явно становится одним из показателей социальной дифференциации. Общество переходит от сравнительно демократической системы образования, доступной представителям всех социальных групп, открытой для контроля и воздействия со стороны общества, кселективной, элитарной модели, исходящей из идеи автономности образования, как в экономическом, так и в политическом аспекте.

**б) Формирование нравственных ориентиров у молодёжи**

Ситуация в средней школе сейчас такова, что, сломав старую систему среднего образования и не создав новую, общество попало в очень затруднительное положение. Отказ от деятельности детских общественных организаций, сложное финансовое положение учителей привели к тому, что образование потеряло почти все ориентиры, не обретя новых. В этих условиях подрастающее поколение лишено устойчивых нравственных идеалов. Рост национального самосознания с большой остротой ставит вопрос формирования у молодежи правильных ориентиров в такой важной сфере, как межэтническое общение. Отсутствие активного противостояния любым проявлениям национализма и шовинизма, национальной ограниченности, недооценка воспитательной работы делают некоторые группы молодежи доступным объектом националистической пропаганды. Более того, национальный экстремизм в основном паразитирует на искренних заблуждениях молодых людей.

Система образования еще плохо формирует высокие духовные запросы и эстетические вкусы, стойкий иммунитет к бездуховности, «массовой культуре». Роль обществоведческих дисциплин, литературы, уроков по искусству остается незначительной. Изучение исторического прошлого, правдивое освещение сложных и противоречивых этапов отечественной истории слабо сочетаются с самостоятельным поиском собственных ответов на вопросы, которые выдвигает жизнь. Но несомненно, что историческое сознание в сочетании с национальным самосознанием приобретает решающую роль в гражданском поведении учащейся молодежи.

**в) У школьников пропадает интерес к знаниям**

Большая часть знаний, навязанных образовательными учреждениями, оказывается непригодной в жизни. Поэтому необходимо изменить содержание современного образования Знания не обогащают, а наоборот, тяготят их, образование становится для них тяжким грузом, и они хотят быстрее сбросить его со своих плеч. Дети не чувствуют «сродства души с изучаемым предметом», не понимают, зачем нужны эти знания в будущем. Содержанием сегодняшнего образования не довольны все: и учителя, и ученики, и родители. Школа призвана формировать творческую активность, сам ученик при этом должен постигнуть традиции, духовные ценности, знания, пригодные в будущем. По моему мнению, ОГЭ и ЕГЭ **не способствуют,** а**препятствуют** развитию творческих способностей. О каком творчестве может идти речь, когда мы учим детей ставить крестик в нужную клетку, писать сочинение **по шаблону**, руководствуясь одной целью – **набрать как можно больше баллов!** И от критериев – ни на шаг! Ученики не любят и боятся сдавать ЕГЭ.

«Скучные уроки годны лишь на то, чтобы внушать ненависть и к тем, кто их преподаёт, и ко всему преподаваемому», - сказал Ж.Ж. Руссо ещё в XVIII веке. Но как же актуальны эти слова сегодня, в начале XXI века! Дети по-прежнему зевают на этих «скучных» уроках, тихо ненавидя и учителей, и их нудные объяснения, и надоедливые домашние задания…

Главные оппоненты домашних заданий — это родители школьников и учителя, то есть те, кто непосредственно сталкивается со связанными с ними проблемами. Многие за их отмену, объясняя свой выбор огромными объемами домашней работы и, как итог, нехваткой времени у детей на отдых и занятия спортом. Мамы-папы хотят сохранить дома спокойную обстановку, передавая роль надсмотрщиков учителям. А те не соглашаются: их нагрузка и без того велика. Меньше беспокоят все эти проблемы самих детей. Большинство идет легким путем — ищет решения в интернете. Всемирная паутина же просто переполнена порталами, куда волонтеры загружают эссе, рефераты и ответы на задачки на любых языках. Зачем мучиться, если можно бесплатно скопировать готовые работы, распечатать и сдать под собственным именем? Но я считаю, что ее нужно сохранить. Во-первых, она помогает детям привыкнуть к дисциплине и самостоятельному планированию. Во-вторых, некоторые школьники лучше учатся вне группы. Кроме того, домашняя работа — их шанс закрепить пройденный материал, отработать навыки, например, чтения или счета до автоматизма. Но преподаватель, давая «домашку», необходимую для тренировки, должен убедиться в том, что она по плечу каждому ученику. А еще лучше дать индивидуальные задания всем школьникам в зависимости от их уровня.

Школа серьезно отстает в насыщенности оборудованием, компьютерной техникой, материалами и тем самым ставит своих воспитанников в положение, когда они не могут выступать полноценными участниками соревнования на информационном поле.

Одна из функций народного образования - стимулирование самообразования, самоподготовки, постоянной жажды знаний. Самообразование, самостоятельное приобретение знаний и навыков отнюдь не исчерпывается школьной системой. Конечно, школа может и должна давать человеку навыки самостоятельной работы с книгой, документом и т.п. Но самообразование строится на базе общего и профессионального образования, а не взамен его. Новые технические и информационные возможности учебного телевидения, кассетной видеотехники, персональных компьютеров, дистанционного обучения предстоит еще широко использовать для нужд самообразования. Судьба новых поколений все больше определяется общей культурой человека: развитостью логического мышления, языковой, математической, компьютерной грамотностью.

**г) Политика оптимизации**

Финансирование всех российских школ стало подушевым, то есть деньги на содержание госучреждения привязали к количеству учеников, готовых воспользоваться его услугами. С этого момента, как принято считать, укрупнение этих госучреждений стало основной стратегией их выживания. Больше народа — больше денег. Аргументы реформаторов очевидны. Объединение школ снижает некоторые управленческие расходы: вместо шести завучей вы, например, можете держать троих. Но проблема в том, что изменения социальной сферы нельзя рассматривать только с экономической точки зрения. Есть еще социальная функция. Если голос потребителя услуг не учитывается при проведении реформы, это сводит на нет положительный результат. Громоздкие, крупные «комплексы» в принципе плохо поддаются гражданскому контролю, а значит, недовольство населения будет расти. Перетряхивается весь учительский корпус, увольняются неугодные, а присоединенные школы, даже сохранив свои здания, как коллектив преподавателей перестают существовать. Никто не спорит, что образовательная система нуждается в обновлении и развитии. Но сейчас под знаменем обновления проводится «эффективный» финансовый менеджмент. Логика всех пертурбаций — исключительно финансовая. Возможно, в краткосрочный период это как-то поможет нашей экономике. Серьезного выигрыша мы все равно не получим, прибыльную корпорацию из школы не сделаем и реформа закончится полным нулем. Тем более что она проводится вопреки опыту всего развитого мира, где ставка сделана на индивидуальный подход, малые школы и уникальную образовательную среду. «Комплексный» подход к образованию не ограничивается одним объединением школ, к школам прикрепляют еще и «спецподразделения» — детские сады. Чтобы управлять такой сложной структурой, включающей в себя и школы, и детские сады, нужны профессионалы высокого уровня, необходимо будет повышать квалификацию школьных директоров, встает вопрос, хватит ли на это сейчас ресурсов.

**д) «Изучение на прикладном уровне»**

Государство передает ответственность за обучение родителям, школам и ученикам, передавая им право формировать 30% образовательных программ. Куда мы уйдём, если выбор, чему учить, оставить родителям? Активное ядро общественности знает чего хочет: разгрузить школьников от всего, что считает балластом: соединить физику, химию, биологию в блок естествознания, историю и прочие гуманитарные дисциплины интегрировать в обществоведение — и так вот изучать. Причём на прикладном уровне: «почему нельзя совать пальцы в розетку», «как мне защитить свои права в суде» и т. д. Просто родители имеют смелость договаривать до конца: все остальные знания — за пределами обязательного минимума: зачем учить географию, коли есть извозчики? Отдать треть федерального образования на откуп общественности — это примерно то же самое, что отдать пациенту лечение самого себя: терапевт устанавливает диагноз, препараты больной подбирает сам… Между тем программа базовой школы должна решать две задачи, которые не скинешь на «общественность». Школьная программа должна давать ученику золотой канон, сумму общих знаний, скрепляющих нацию. Канон может меняться, но не должен исчезнуть. Кроме того, школа должна учить человека учиться — и программа должна содержать достаточное для любых способностей количество трудоёмких задач (как в царской гимназии — латынь и греческий). Без этого школа переходит к массовому выпуску поедателей чипсов. «Знатоков компьютера на уровне пользователя» — в лучшем случае.

Учиться не должно быть легко. «Учение — не бремя, а дар, и тяжкая работа необходима» (Франклин). В наш век спорта многие знают, что так нназываемая мышечная радость появляется лишь после тяжкой тренировки. Разве радость учения и познания даётся иначе?

**е**) **Проблема кадрового резерва для школы. Понижение социального статуса учителя.**

Совершенствование народного образования немыслимо без измерения той ситуации, в которой находится учительство, значительная часть педагогического корпуса. Если придерживаться формальных критериев — наличия специального образования, стажа работы и т.п., то большинство педагогов отвечают своему назначению. Но если оценивать их деятельность по существу, надо признать, что многие из них отстали от требований времени. Основная группа педагогов — женщины, Хотя давно стало очевидным, что в воспитании мальчиков, юношей (да и девочек) школа испытывает острую нехватку «мужского влияния». Хотя за последнее время существенно повышена зарплата учителей, средние размеры заработка у работников народного образования все еще намного ниже, чем у рабочих и инженерно-технических работников промышленности и строительства, да и в сравнении со средней заработной платой в стране. C зарплатами учителей полная неразбериха. ставку подняли не за счет дополнительных средств, а за счет фонда стимулирующих выплат, который от этого, естественно, сократился. Если раньше за дополнительную работу платили премию до 100 процентов, то теперь за ту же работу педагоги не получают вовсе, в лучшем случае – 1-3 процента. На кого рассчитана эта странная арифметика? Никогда раньше в Интернет-изданиях под заметками об учительской зарплате не было таких озлобленных комментариев: мол, им вообще повышать не надо, работают все меньше, а получают все больше. Иллюзия богатой жизни создана!

Формирование педагогических кадров связано со спецификой их труда. Оно органически не приемлет ущемления их прав и авторитета. Упорядочение режима труда и отдыха педагогов — тоже необходимая предпосылка их гражданского и профессионального роста. Улучшения требуют жилищно-бытовые условия преподавателей. Несмотря на предоставленные им льготы, обеспечение их жильем, медицинской помощью, новой литературой остается открытым вопросом.

Одним из проблемных вопросов в образовании – это загруженность педагогов, кроме того чтобы учить детей, их загружают разной писаниной, и выходит что ученику дают исходные данные на занятиях, которые он не знает как применить. Зато тема пройдена. Образование в наше время, на мой взгляд, работает не на качество, а на количество сделанной работы.

Родители — заказчики услуги образования. Как только заказ вполне воцарится в школе, клиент и там будет всегда прав, прав он по существу или нет. Отношения родителей со школой уже сегодня описываются формулой «вы должны обучить моего ребёнка» — будто родители сдали некий предмет в химчистку и хотят получить его чистеньким и отутюженным. К оказывающим услуги по чистке, починке и прочее люди (даже если сами работают в сервисе) нередко относятся «свысока» — это как бы иной социальный слой. Такое «свысока» во многом и реализовано в общественном сознании по отношению к учителю как к человеку и как к профессии.

Представление, что в педвузы идут одни неудачники, начало формироваться не вчера. Кадры в школах не самого высокого качества. Им вовремя не сказали и не дали почувствовать, что учеба — это труд, что надо пахать, что денег просто так не платят, а платят (и порой очень большие) за квалифицированную работу… Хотя образовательной услугой те и другие дети были обеспечены вдосталь. Не во всех школах, разумеется. У нас есть прекрасные школы — может быть, у нас есть лучшие в мире школы, — но их слишком мало. В школы идут лишь 15–20% выпускников пединститутов. И дело тут не в деньгах — или не в одних деньгах. Многие учителя получают сегодня 25-30 тысяч и больше — вполне достойно. Но не идут. Почему? Как уже сказано - непрестижность профессии и возможно, не менее важная причина (испаряющаяся в сильных школах): взаимная агрессия и противостояние учеников и учителей. Простыми экономическими методами уже ничего не исправить, потому что труд учителя — тяжёлый и неблагодарный. Всю систему социальной пропаганды нам надо менять. Государство обязано поднять престиж учительской профессии. Первые лица государства должны с уважением говорить об учителе— чаще, чем о нанотехнологиях, борьбе с инфляцией и борьбе с коррупцией вместе взятых.

Пока мы не научимся уважать ученика и учителя, ничего не будет в образовании.

1. **Тест «Понятийный аппарат по управлению качеством в образовательной организации» ( зачтено).**
2. **Процессная модель управления качеством (графический вариант)**

Документированные процедуры

**Требования и ожидания потребителя и других заинтересованных сторон**

Управление документацией и записями

Внутренний аудит

Управление несоответствиями

Корректирующие и предупреждающие действия

**Процессы управления**

Стратегическое и оперативное управление

Измерение , анализ и улучшение

**Образовательная деятельность (основные процессы)**

**Поддерживающие процессы**

Прием учащихся

Организация учебного процесса

Научно-методический процесс

Воспитательная и внеучебная работа

**Удовлетворенность потребителя и других заинтересованных сторон**

Управление персоналом

Управление информационной средой

Управление учебно-методическим обеспечением

Управление материально-техническим обеспечением

1. **Описание процессной модели управления качеством. Документирование управления качеством:**
   1. ***Миссия, видение и основные ценности ОУ:***

* Создание условий развития учащегося, раскрывающих индивидуальность ребенка и способствующих формированию компетенций, которые обеспечат ему успешность сегодня и в будущем, его готовность жить и успешно действовать в обществе, быть конкурентоспособным, инициативным и ответственным гражданином.   Постоянный поиск и совершенствование новых знаний, идей, решений. Высокие стандарты. Требовательность к качеству обслуживания. Работа над собой. Продуманность действий. Партнерские отношения.
* Видение: безупречная репутация, отлаженный образовательный и воспитательный процесс, высоквалифицированные специалисты.
* Ценности:

- взаимоуважение и взаимопонимание;

- доброжелательное отношение к человеку;

- нацеленность на сотрудничество и работу в команде;

- стремление к личностному совершенствованию;

- реализация в жизни и работе принципов профессиональной педагогической этики.

- инициативность и творческий подход к делу;

- активная жизненная позиция;

- создание саморазвивающейся системы менеджмента качества профессионального образования, реализующей принципы непрерывного совершенствования;

- искренняя заинтересованность в эффективном развитии школы.

* 1. ***Документально оформленное заявление о политике и целях в области качества.***

МОУ кадетская школа-интернат №2 «Рыбинский кадетский корпус» - общеобразовательное учреждение города Рыбинска, которое ведёт свою историю с 1959 года. В течение 55 лет, прошедших со дня образования, школа накопила богатый опыт работы в сфере воспитания и обучения детей, создала свои традиции и зарекомендовала себя как надежный и добросовестный партнер учреждений социальной сферы.

МОУ кадетская школа-интернат №2 как современная школа стремится войти в число региональных лидеров общеобразовательных учреждений соответствующего профиля Ярославской области. Этому способствует внедрение модели военно-патриотического образования: изучение специализированных учебных предметов, принятие Торжественной клятвы, посвящение в кадеты, участие в смотрах конкурсах военно-патриотических образовательных учреждении, посещение городов-героев, мест боевой славы, уроки Мужества, встречи с ветеранами войн, военно-полевые сборы, участие в военно-патриотических лагерях.

Обеспечение современного качества образования в соответствии с требованиями Федеральных государственных образовательных стандартов начального, основного и среднего образования, формирование социально адаптированной и творчески индивидуальной личности, обладающей гражданской позицией, навыками нравственного поведения, проектирование модели современного кадетского образования, ориентированного на формирование выпускника, для которого ценностью является служение Отечеству на военном или гражданском поприще – основные цели функционирования МОУ кадетская школа-интернат №2.

Руководство школы, считает приоритетным направлением своей деятельности работу по повышению качества образовательных услуг:

- совершенствование учебно-воспитательного процесса, создание условий для гармоничного развития личности и реализации творческой активности учащихся;

- обеспечение необходимыми финансовыми, материальными, информационными и иными ресурсами реализации целей в области качества.

Для осуществления Политики руководством определены основные направления:

- обновление и расширение системы образовательных услуг, предоставляемых школой;

- всесторонний мониторинг запросов потребителей образовательных услуг – обучающихся и их родителей (законных представителей);

- регулярное обучение персонала и повышение квалификации;

- освоение нового научно-методического обеспечения образовательного процесса и совершенствование существующего;

- сохранение и укрепление здоровья обучающихся;

- безусловным выполнением правил и порядков проведения сертификации продукции и услуг;

Руководство МОУ кадетская школа-интернат №2 «Рыбинский кадетский корпус» берёт на себя ответственность за реализацию данной Политики в области качества, за обеспечение понимания и поддержки её всеми сотрудниками организации.

Директор школы В. П. Калагаев

* 1. ***Описание основных процессов образовательной организации.***

***Информационные карты процессов .***

|  |
| --- |
| **Наименование процесса:** Организация учебного процесса  **Владелец процесса:** Заместитель директора по УВР |
| **Цель процесса:** Подготовка выпускника обладающего компетенциями в соответствии с требованиями ФГОС |

**Ограничения:** нормативный срок обучения, индивидуальные способности учащегося.

**Управляющие воздействия:**

- Нормативные документы Федерального и Регионального уровней, регламентирующие деятельность школы;

- Устав школы

- Локальные документы школы;

-Должностные инструкции;

- Решения, распоряжения заместителя директора по УВР, приказы директора школы.

Организация процесса

**Организация учебного процесса**

**Вход в процесс**

- первоклассник;

- учащийся переходящего контингента;

- учебные планы;

- рабочие программы.

**Выход из процесса**

**-** выпускник, обладающий ключевыми компетенциями в соответствии с требованиями ФГОС;

-результаты выпускных экзаменов;

- аттестат о соответствующем уровне образования.

Поддержка процесса

**Поставщики процесса:**

- семья;

**-** школа;

- дошкольные образовательные учреждения

- работодатель;

**Потребители процесса:**

**внутренние:**

- учащиеся

- **внешние:**

- работодатель;

- семья;

- общество;

- государство

**Ресурсы:**

- персонал школы

- инфраструктура;

- производственная среда;

- финансы;

- социальные партнеры;

**Критерии оценки результативности процесса:**

- сохранность контингента;

- абсолютная и качественная успеваемость в пределах утвержденных

- выполнение лицензионных и аккредитационных показателей

**Метод оценки:**

- сравнение фактических показателей с запланированными;

**Периодичность:**

- три раза в год, по окончанию ГИА

|  |
| --- |
| **Наименование процесса:** Прием учащихся  **Владелец процесса:** Директор |
| **Цель процесса: :** Формирование контингента школы |

**Ограничения:** количество учащихся в соответствие с лицензионными требованиями, нормативный срок приема, специфика здоровья учащегося.

**Управляющие воздействия:**

- Законодательство РФ и правовые акты по образовательной деятельности;

- Руководящие документы Министерства образования и науки РФ;

- Приказы и распоряжения директора

- Устав школы;

- Политика в области качества школы;

- Цели в области качества школы;

- Правила приема в школу.

.

**Критерии оценки результативности процесса:**

- сохранность контингента;

- Выполнение плана набора 100 %.

- выполнение лицензионных и аккредитационных показателей

**Метод оценки:**

**-** учет, статистический метод, системный анализ, опрос (анкетирование), наблюдение.

- сравнение фактических показателей с запланированными;

**Периодичность:**

- один раз в год

**Ресурсы:**

- персонал школы

- инфраструктура;

- производственная среда;

- финансы;

- социальные партнеры;

**Потребители процесса:**

**внутренние:**

- классы

- **внешние:**

- работодатель;

- общество;

- государство

**Поставщики процесса:**

- семья;

**-** школа;

- дошкольные образовательные учреждения

- работодатель;

Поддержка процесса

**Выход из процесса**

**-** контингент учащихся 1, 10 классов;

-контингент (добор) в остальные классы;

**Вход в процесс**

- Приемная комиссия по школе, утвержденная приказом директора;

- выпускник ДОУ;

- план приема в школу ;

- соответствующий уровень образования.

**Прием учащихся**

Организация процесса

|  |
| --- |
| **Наименование процесса:** Научно-методический процесс  **Владелец процесса:** Заместитель директора по НМР |
| **Цель процесса: :** Обеспечение научно-методического и информационного сопровождения образовательного процесса за счет необходимого профессионального уровня компетентности педагогического персонала |

**Потребители процесса:**

**внутренние:**

- учащиеся

- **внешние:**

- работодатель;

- семья;

- общество;

- государство

**Поставщики процесса:**

- семья;

**-** школа;

- дошкольные образовательные учреждения

- работодатель;

**Критерии оценки результативности процесса:**

- выполнение лицензионных и аккредитационных требований по информационно-методическому сопровождению образовательного процесса;

- выполнение лицензионных и аккредитационных требований по образовательному уровню педперсонала;

- обеспечение условий для непрерывного профессионального роста сотрудников

**Выход из процесса**

**-** управленческо-педагогический персонал с уровнем компетентности, обеспечивающим реализацию требований ФГОС

**-** Предложения по использованию результатов научных исследований в учебном процессе;

- повышение имиджа школы

**Метод оценки:**

- сравнение фактических показателей с запланированными;

**Периодичность:**

- один раз в год

**Ресурсы:**

- персонал школы

- инфраструктура;

- производственная среда;

- финансы;

- социальные партнеры;

Поддержка процесса

**Вход в процесс**

- управленческо-педагогический персонал с реальным уровнем компетентности

- внутренние потребности школы в проведении научных исследований;

- годовой план работы по исследовательской деятельности

**Научно-методический процесс**

Организация процесса

**Ограничения:** индивидуальные возможности персонала,ограничения финансирования.

**Управляющие воздействия:**

- Нормативные документы Федерального и Регионального уровней, регламентирующие деятельность методической службы;

- Устав школы

- Локальные документы школы;

-Должностные инструкции;

- Решения, распоряжения заместителя директора по НМР, приказы директора школы.

|  |
| --- |
| **Наименование процесса:** Воспитательная и внеучебная работа  **Владелец процесса:** Заместитель директора по ВР |
| **Цель процесса:** формированиеразносторонней, гармонично развитой личности обучающихся |

**Ограничения:** - собственные морально-нравственные качества учащихся.

**Управляющие воздействия:**

- Нормативные документы Федерального и Регионального уровней, регламентирующие деятельность школы;

- Устав школы

- Локальные документы школы;

-Должностные инструкции;

- Решения, распоряжения заместителя директора по ВР, приказы директора школы.

**Выход из процесса**

- разносторонняя, гармонично развитая личность учащегося

**Вход в процесс**

- учащиеся с имеющимися личностно-нравственными качествами

Организация процесса

**Воспитательная и внеурочная деятельность**

**Потребители процесса:**

**внутренние:**

- учащиеся

- **внешние:**

- государство

- общество;

- родители;

**Поставщики процесса:**

- семья;

**-** школа;

- общество

**Метод оценки:**

- сравнение фактических показателей с запланированными;

**Периодичность:**

- ежемесячно

**Критерии оценки результативности процесса:**

- социальная активность обучающихся;

- отсутствие нарушений правил поведения обучающихся в колледже;

- отсутствие правонарушений.

**Ресурсы:**

- персонал школы

- материально-техническая база;

- инфраструктура;

- финансовые средства.

- социальные партнеры;

Поддержка процесса

***Документированные процедуры***

Документация СМК школы, согласно требованиям должна включает пять уровней:

Руководство

Процедуры

ISO

9001: 2008

Карты процессов

Управленческая документация

Политика, цели

Записи о качестве

Правовые документы

Первый уровень

Второй уровень

Третий уровень

Четвертый уровень

Базовый уровень

*Первый уровень* включает:

– документы концептуального характера на уровне школы: Политика в области качества.

– документы по описанию СМК: Руководство по качеству, перечень процессов, карты процессов.

*Второй уровень* включает:

– обязательные документированные процедуры (системные процедуры):

* Управление документацией и записями;
* Внутренний аудит;
* Управление несоответствиями;
* Корректирующие и предупреждающие действия.

– документированные процедуры основных процессов , процессов управления и поддерживающих процессов.

*Третий уровень* включает документы по планированию, осуществлению и управлению процессами (управленческая документация).

*Четвертый уровень* включает Записи о качестве – документы, содержащие и подтверждающие данные о качестве и его улучшении (протоколы, ведомости, акты, отчеты, справки, журналы и т.п.)

*Пятый* – базовый уровень включает:

– правовые документы на уровне государства: Федеральные законы РФ, Законы РФ, Указы Президента, Постановления Правительства РФ, Постановления федеральных органов исполнительной власти и др.

– правовые документы на уровне школы: Устав, Свидетельство, Лицензия и т.п.

Документация СМК должна являтся объектом постоянного улучшения и пополнятся документированными процедурами и методическими инструкциями, необходимыми для повышения результативности и эффективности СМК.

***Документированная процедура “Управление документацией и записями”*** обеспечивает установление порядка управления документацией в системе менеджмента качества школы.

Целями управления документацией является своевременное, профессиональное и ответственное выполнение следующих подпроцедур:

- проверка документов на адекватность до их выпуска (на соответствие);

- анализ на актуализацию по мере необходимости и переутверждение документов;

- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;

- обеспечение наличия соответствующих версий документов в пунктах их

применения;

- обеспечение сохранности документов четкими и легко идентифицированными;

- обеспечение идентификации документации внешнего происхождения и управление

их рассылкой;

- предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и

применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо

целей.

- содержит описание порядка управления записями с целью предоставления

потребителям свидетельств соответствия продукции их требованиям; результатов,

результативности функционирования СМК, а так же определяет ответственность и полномочия в

рамках данной процедуры.

*Группа документов СМК, управляемых процедурой:*

* Политика в области качества
* Цели в области качества
* Планы по качеству
* Руководство по качеству
* Руководство по охране труда
* Программа производственного контроля по охране труда
* Документированные процедуры
* Контрольные инструкции
* Рабочие инструкции
* Должностные инструкции
* Инструкции по охране труда
* Инструкции по пожарной безопасности
* Внутришкольные положения
* Положения о подразделениях
* Приложение к документам
* Внешние документы
* Журналы
* Управление рисками
* Расследование несчастных случаев

С целью проверки соответствия деятельности в области качества и связанных с ней результатов установленным требованиям и определения результативности СМК в школе должны планироваться и проводиться внутренние аудиты ка­чества согласно ***процедуре «Внутренний аудит».***

Аудит качества – это систематический и независимый анализ, позволяющий определить

соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а

также результативность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям.

Основными целями проводимых аудитов являются:

- проверка того, насколько и в какой степени документированные процедуры, положения и

инструкции известны, применяются, результативны;

- выявление расхождений в документации с реальной деятельностью;

- проверка соответствия системы качества требованиям стандарта;

- проверка результативности внедрения и поддержки системы в рабочем состоянии

(результативность процессов), определение возможностей улучшения процессов и различных

видов деятельности

При невозможности достижения запланированных результатов порядок и подготовка корректирующих действий предусмотрены в ***процедуре «Корректирующие и предупреждающие действия»*** для обеспечения соответствия качества подготовки выпускников требованиям потребителей.

Управление несоответствиями регламентировано ***процедурой «Управление несоответствиями».***

Корректирующее действие — действие, предпринятое для устранения причины

существующего несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы

предотвратить их повторное возникновение.

Несоответствие — это невыполнение установленного требования.

Значительное несоответствие - несоответствие системы менеджмента, которое с большой

вероятностью может повлечь за собой невыполнение требований соответствующего стандарта,

потребителей и (или) обязательных требований к продукции в случае сертификации СМК

Малозначительное несоответствие - отдельное несистематическое упущение, ошибка, недочет функционирования системы менеджмента или в документации, которые могут привести к невыполнению требований или к снижению результативности функционирования

системы менеджмента.

При обнаружении нарушения какого-либо требования аудитор оповещает об этом

аудируемых сотрудников и регистрирует данное несоответствие в протоколе о несоответствии,

если несоответствие значительное, или в тексте отчета по аудиту, если НС незначительное.

Руководитель подразделения, в котором выявлено несоответствие, разрабатывает план предупреждающих мероприятий.

Пример документированной процедуры ***«Корректирующие и предупреждающие действия»* (Приложение 1)**

* 1. ***Структура документа «Руководство по управлению качеством в образовательной организации».***

Руководство по качеству представляет собой документ, описывающий всю систему менеджмента качества организации, а точнее то, каким образом организована система качества, какую структуру она имеет, какова структура документации системы качества.

Раздел 1 Введение – дается краткое описание организации, основные виды деятельности и направления работы. Здесь же может быть представлена общая организационная структура предприятия.

Раздел 2 Политика в области качества организации – политика в области качества организации может иметь закрытую и открытую часть. Как правило, открытая часть политики качества – это лозунги и декларации, которые говорят о нацеленности организации на повышение качества своей работы. Эта часть политики доступна для всеобщего ознакомления, как сотрудниками организации, так и внешними по отношению к организации людьми. Закрытая часть политики может содержать стратегии и цели, которые организация будет достигать, чтобы соответствовать декларациям и лозунгам, указанным в открытой части политики.

Открытая часть политики качества оформляется отдельным документом и «вывешивается» на всеобщее обозрение, а закрытая часть указывается в руководстве по качеству.

Раздел 3 Термины и определения – содержит определения терминов и сокращений, используемых в руководстве по качеству.

Раздел 4 Система менеджмента качества – в данном разделе дается описание системы качества, список процессов организации, которые подпадают под действие системы качества, область распространения системы качества, а также сделанные исключения из требований стандарта, которые не применимы к условиям работы организации.

В данный раздел также необходимо включить описание, каким образом в организации строится управление документацией, как осуществляется разработка, актуализация, утверждение и пересмотр руководства по качеству, как ведется управление записями по качеству.

Раздел 5 Ответственность руководства – здесь приводится описание выполнения требований касающихся ответственности руководства. Структура подразделов может соответствовать структуре стандарта.

Раздел 6 Менеджмент ресурсов – раздел представляет виды ресурсов, которые организация задействует при разработке и функционировании системы качества, а также реализацию требований стандарта по управлению этими ресурсами. Ресурсы, задействованные в системе качества должны включать персонал, инфраструктуру, производственную среду, информацию и пр.

Раздел 7 Процессы жизненного цикла продукции – в данном разделе указывается, каким образом организация реализует требования по управлению процессами жизненного цикла продукции.

Раздел 8 Измерения, анализ и улучшения – в данном разделе руководства по качеству приводится описание, каким образом организация осуществляет измерение и мониторинг продукции, процессов и системы качества. Как осуществляется управление несоответствующей продукцией, анализ данных системы качества, проведение корректирующих и предупреждающих действий.

Примерная структура может быть следующая.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ……………………………………………………….…

ВВЕДЕНИЕ………………………………………………………………………………….….

1.СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ………………………….….….

2.ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА…….…

3.ССЫЛКИ НА НОРМАТИВНО – ПРАВОВЫЕ АКТЫ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ……………………………………………………………………………………………….…..

4.СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ШКОЛЫ……………………………….……

4.1.Модель СМК школы……………………………………………………………………….

4.2.Требования к документации…………………………………………………………….....

5.ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РУКОВОДСТВА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА……

5.1.Ответственность руководства……………………………………………………………..

5.2.Ориентация на заинтересованные стороны………………………………………….……

5.3.Политика в области качества………………………………………………………………

5.4.Планирование…………………………………………………………………………….…

5.5.Ответственность, полномочия и обмен информацией…………………………………...

5.6.Анализ со стороны руководства…………………………………………………………...

6.МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ………………………………………………………………..

6.1.Обеспечение ресурсами………………………………………………………………….…

6.2.Управление персоналом………………………………………………………………….…

6.3.Инфраструктура……………………………………………………………………………...

6.4.Производственная среда………………………………………………………………….…

7.ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ……………………………………………………...

7.1.Планирование процессов жизненного цикла образовательной услуги……………….…

7.2.Процессы, связанные с потребителями………………………………………………….…

7.3.Проектирование и разработка новых видов образовательных услуг………………….…

7.4.Закупки……………………………………………………………………………………..…

7.5. Производство и обслуживание ………………………………………………………..…..

8.ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ…………………………………………………..

8.1.Общие положения……………………………………………………………………………

8.2.Измерение и мониторинг…………………………………………………………………….

8.3.Управление несоответствиями………………………………………………………………

8.4.Анализ данных для улучшения………………………………………………………………

8.5.Улучшение…………………………………………………………………………………….

9.ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВА……………………………………………………….....

9.1.Общественная роль школы……………………………………………………………..……

9.2.Публикации об образовательных программах, квалификациях и процедурах оценки......

9.3.Публикации о достижениях выпускников и учащихся…………………………………….

9.4.Публикации о планах и достижениях школы……………………………………… ……..

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Процессная модель СМК школы……………………….………...………....

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Политика и цели школы в области качества……………………………….

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Лист регистрации изменений Руководства по качеству………..…………

* 1. ***Организационно-правовые и методические документы (примеры приказов, инструкций, схем анализа и самоанализа и т.п.).***

**( Приложение 2 )**

1. **Пример использования какого-либо инструмента управления качеством (отчет из практики)**

**( Приложение 3)**

1. **Описание примера применения какого либо инструмента оценки качества образования (с указанием критериев и показателей оценки)**

**( Приложение 3)**