

# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

---

Составил: Балашов Я.А.

# Влияние качества продукции и услуг образования на основные сферы деятельности государства

Качество образования является основополагающим фактором для успешного развития государства. В России, как и в других странах, уровень образования напрямую влияет на множество аспектов жизни общества, включая экономическое развитие, инновации, социальное благополучие и государственное управление. В данном разделе рассмотрим, как качество образовательных услуг и продукции отражается на ключевых сферах деятельности государства.



# Алгоритм повышения личной эффективности руководителя:

---

Экономическое развитие

---

Социальное благополучие

---

Государственное управление

---

Инновации и исследовательская деятельность

---

Рекомендации

# Экономическое развитие

Квалифицированные кадры: Высокое качество образования обеспечивает подготовку специалистов, обладающих современными знаниями и навыками. Это способствует повышению продуктивности труда и конкурентоспособности отечественных предприятий. Низкое качество образования, в свою очередь, может приводить к нехватке квалифицированных работников и замедлению экономического роста.

Инновации и предпринимательство: Эффективная образовательная система стимулирует развитие инновационных идей и предпринимательской активности. Поддержка стартапов и новых технологий возможна только при наличии образовательной базы, которая способна обучить будущих предпринимателей и исследователей. Низкое качество образования может затруднить внедрение новых технологий и развитие инновационных отраслей.



# Социальное благополучие

**Уровень жизни:** Качественное образование способствует улучшению жизненных условий граждан, предоставляя им возможности для карьерного роста и повышения доходов. Более высокие уровни образования приводят к лучшему социальному статусу и меньшему уровню бедности. Проблемы в сфере образования могут усугублять социальное неравенство и негативно сказываться на уровне жизни.

**Социальная мобильность:** Качественное образование открывает двери для социальной мобильности, позволяя людям из разных слоев общества улучшать своё положение. Это способствует снижению социальной напряженности и укреплению социальной справедливости. Низкое качество образовательных услуг может ограничивать доступ к возможностям и препятствовать социальной интеграции.



# Государственное управление

Эффективность государственной политики: Квалифицированные специалисты, работающие в государственной сфере, способны разрабатывать и внедрять эффективные государственные программы и политику. Высокий уровень образования у государственных служащих способствует лучшему управлению и более качественному обслуживанию граждан. Низкое качество образования может привести к неэффективности в управлении и снижению качества государственных услуг.

Гражданская активность и участие: Образование играет ключевую роль в формировании активного гражданского общества. Люди с высоким уровнем образования чаще участвуют в общественной жизни, высказывают своё мнение и вовлечены в процессы принятия решений. Низкое качество образования может снижать уровень гражданской активности и осведомленности.



# Инновации и исследовательская деятельность

Научные исследования: Качественное образование создает фундамент для успешной научной деятельности и исследований. Образовательные учреждения становятся центрами научных разработок и инноваций, что способствует развитию науки и технологий. Проблемы в сфере образования могут ограничивать исследовательский потенциал и замедлять научный прогресс.

Развитие технологий: Эффективное образование обеспечивает подготовку специалистов в области новых технологий, таких как информационные технологии, биотехнологии и инженерия. Низкое качество образования может замедлить внедрение новых технологий и уменьшить конкурентоспособность страны в глобальном технологическом пространстве.

# Рекомендации

- Повышение финансирования образовательных учреждений и улучшение их инфраструктуры.
- Разработка и внедрение современных образовательных стандартов и программ.
- Поддержка педагогических инноваций и профессионального развития преподавателей.
- Укрепление связей между образовательными учреждениями и рынком труда для улучшения практической подготовки студентов.



# Актуальность проблемы качества для образовательных организаций.

**Качество образования** – ключевой фактор, определяющий будущее как отдельных людей, так и общества в целом. В России проблема качества образовательных услуг становится все более актуальной, что связано с динамичными изменениями в образовательной сфере, требованиями глобального рынка труда и растущими ожиданиями общества.



# Актуальность проблемы качества для образовательных организаций

---

**Современные вызовы для образовательных организаций в России**

---

**Важность повышения качества образования**

---

**Меры по повышению качества образования**

---

# Современные вызовы для образовательных организаций в России

**Разрыв между образовательными стандартами и реальными потребностями рынка труда.**

Современные профессии и компетенции быстро эволюционируют, а образовательные программы не всегда успевают за этими изменениями.

**Обострение социальной мобильности.**

Качество образования напрямую связано с возможностями для личного и карьерного роста. Низкое качество образования может ограничивать социальные лифты и снижать общий уровень жизни населения.

**Неравномерное распределение образовательных ресурсов.**

Существует значительная разница в качестве образования между различными регионами России, что связано с экономическими, социальными и инфраструктурными факторами.

# Важность повышения качества образования

## Конкурентоспособность на глобальном уровне.

Россия стремится интегрироваться в мировой образовательный и экономический контексты. Высокое качество образования – это ключ к успешной интеграции и конкурентоспособности на международной арене.

## Развитие человеческого капитала.

Качество образования определяет способности и навыки будущих специалистов, что в свою очередь влияет на экономический рост и инновационные процессы в стране.

## Улучшение социального равенства.

Образование высокого качества помогает создавать равные возможности для всех слоев населения, способствуя социальной справедливости и укреплению гражданского общества.

# Меры по повышению качества образования

## Актуализация образовательных стандартов.

Необходимость обновления учебных планов и программ в соответствии с современными требованиями рынка труда и научно-технического прогресса.

## Развитие системы оценки и контроля качества.

Внедрение эффективных механизмов оценки качества образования, включая независимые аккредитации и внутренние мониторинговые системы.

## Актуализация образовательных стандартов.

Необходимость обновления учебных планов и программ в соответствии с современными требованиями рынка труда и научно-технического прогресса.

# Основные понятия и определения в области управления качеством

1. **Качество образования** – это совокупность характеристик образовательного процесса и его результатов, которые соответствуют потребностям и ожиданиям потребителей образовательных услуг, а также требованиям стандартов и нормативов.
2. **Стандарты образования** – это документы, устанавливающие требования к содержанию, структуре и условиям образовательных программ. В России основными стандартами являются федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС), которые определяют требования к образовательным результатам и условиям их достижения.
3. **Оценка качества образования** – процесс измерения и анализа результатов образовательного процесса с целью определения его эффективности и соответствия установленным стандартам. Оценка может быть внутренней (проводимой образовательным учреждением) или внешней (проводимой независимыми органами такими как Рособрнадзор).
4. **Аудит качества образования** – комплексная проверка и анализ образовательного процесса и результатов для выявления соответствия установленным требованиям стандартам. Аудит может быть как внутренним, так и внешним.

# Основные понятия и определения в области управления качеством

1. **Мониторинг качества образования** – систематическое и регулярное отслеживание анализ состояния и динамики образовательного процесса и его результатов. Мониторинг позволяет своевременно выявлять проблемы и принимать меры по их устранению.
2. **Аккредитация образовательных учреждений** – процесс официального подтверждения соответствия образовательного учреждения установленным требованиям и стандартам. Аккредитация проводится специализированными органами и является важным показателем качества и надежности образовательного учреждения.
3. **Управление качеством образования** – процесс планирования, организации, контроля, улучшения образовательного процесса и его результатов с целью достижения установленных целей и стандартов. Включает разработку стратегий и мероприятий по обеспечению и улучшению качества образования.
4. **Институты внешнего контроля** – органы, такие как Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор), которые проводят проверки, аккредитацию, лицензирование образовательных учреждений, а также следят за соблюдением стандартов и нормативов в сфере образования.

# Различные подходы к содержанию и понятию качества

1. **Педагогический подход:** В этом контексте качество образования определяется как уровень достижения учащимися планируемых результатов обучения, т.е. знаний, умений и компетенций. Качество оценивается на основе педагогических критериев, таких как успеваемость, мотивация и вовлеченность учащихся.
2. **Методологический подход:** Этот подход рассматривает качество образования как соответствие образовательного процесса и его результатов определенным методологическим принципам и стандартам. Качество оценивается на основе критериев, таких как научность, системность и последовательность образовательного процесса.
3. **Системный подход:** В этом контексте качество образования определяется как результат взаимодействия всех элементов образовательной системы, включая учебные программы, методы обучения, ресурсы и инфраструктуру. Качество оценивается на основе критериев, таких как эффективность, результативность и адаптивность системы.
4. **Стандартизированный подход:** Этот подход рассматривает качество образования как соответствие федеральным государственным образовательным стандартам (ФГОС) и другим нормативным документам. Качество оценивается на основе критериев, таких как соблюдение требований ФГОС, наличие необходимых ресурсов и инфраструктуры.



# Различные подходы к содержанию и понятия качества

1. **Компетентностный подход:** В этом контексте качество образования определяется как уровень развития учащихся компетенций, необходимых для успешной реализации в профессиональной и личной жизни. Качество оценивается на основе критериев, таких как уровень развития ключевых компетенций, способность к самообучению и адаптации.

2. **Результативный подход:** Этот подход рассматривает качество образования как результаты, достигнутые учащимися и образовательной организацией в целом. Качество оценивается на основе критериев, таких как уровень успеваемости, количество выпускников, поступивших в вузы, и другие показатели результативности.

3. **Экологический подход:** В этом контексте качество образования определяется как соответствие образовательного процесса и его результатов принципам устойчивого развития и экологической безопасности. Качество оценивается на основе критериев

# Классификация услуг организации

---

По уровню образования

---

По форме обучения

---

По типу услуг

---

По направленности

---

По целевой аудитории

---

По длительности

---

# По уровню образования

Дошкольное  
образование  
(детские сады)

Высшее  
образование  
(университеты,  
академии)

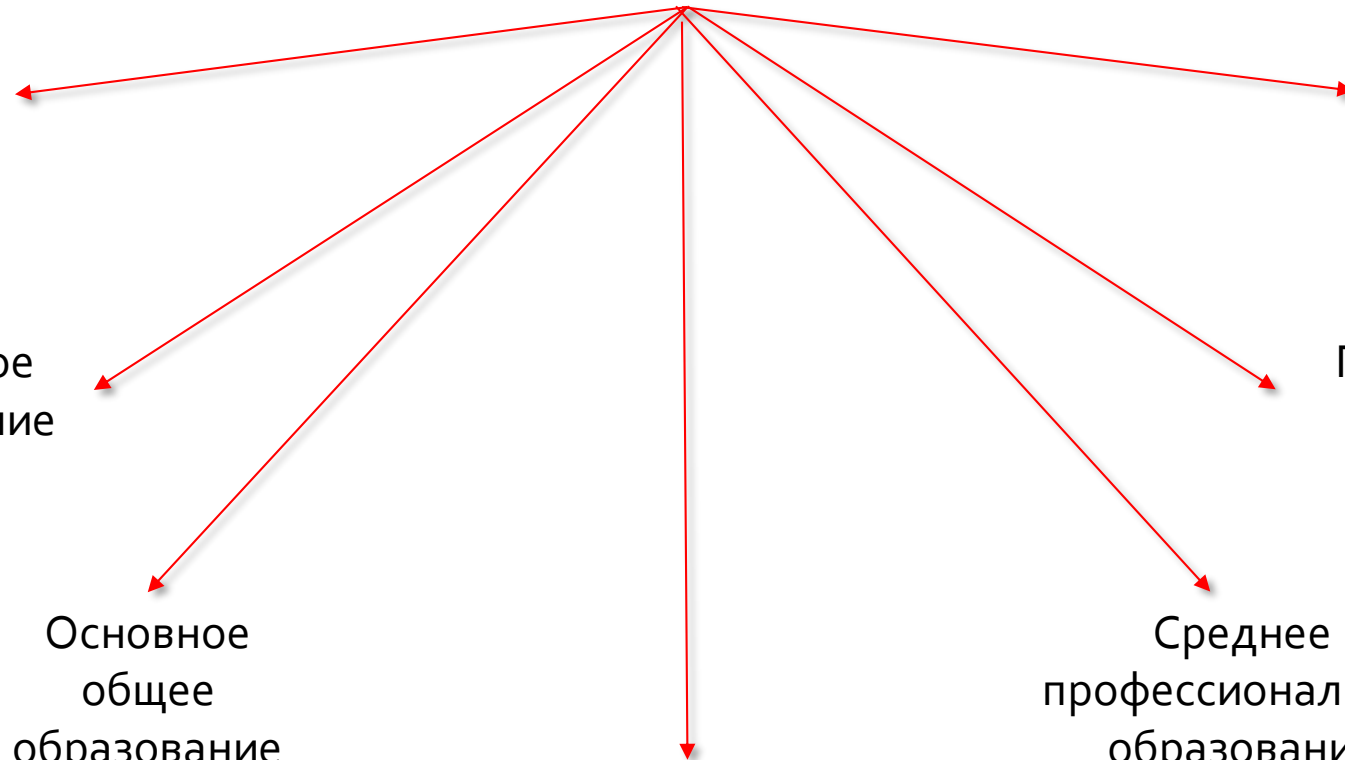
Начальное  
образование

Послевузовское  
образование  
(аспирантура,  
докторантура)

Основное  
общее  
образование

Среднее  
профессиональное  
образование  
(колледжи,  
техникумы)

Среднее общее  
образование  
(гимназии,  
лицеи)

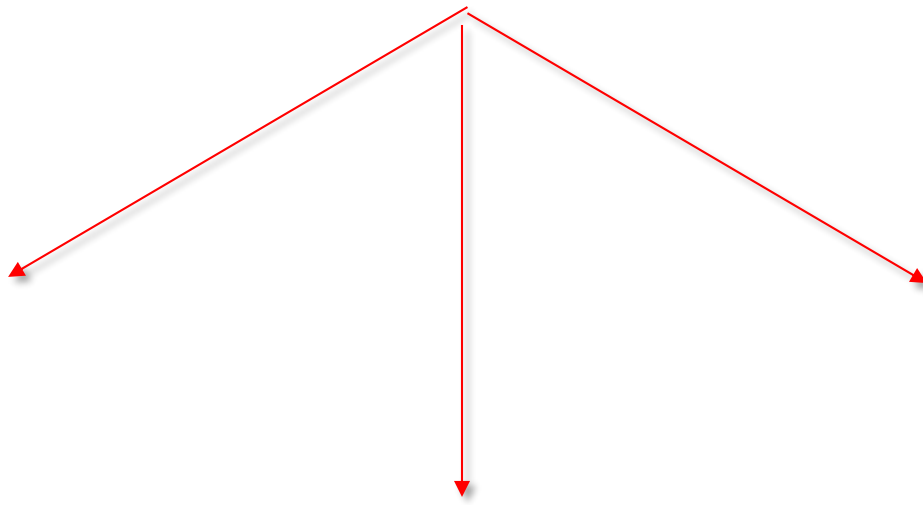


# По форме обучения

Очная  
форма

Заочная  
форма

Смешанная форма  
(комбинация  
очного и  
дистанционного  
обучения)



```
graph TD; A[По форме обучения] --> B[Очная форма]; A --> C[Заочная форма]; A --> D[Смешанная форма (комбинация очного и дистанционного обучения)];
```

## По типу услуг



```
graph TD; A[По типу услуг] --> B[Образовательные услуги (учебные курсы, программы)]; A --> C[Научные услуги (исследовательские проекты, научные семинары)]; A --> D[Вспомогательные услуги (консультирование, подготовка к экзаменам)];
```

Образовательные  
услуги (учебные  
курсы, программы)

Научные услуги  
(исследовательски  
е проекты,  
научные  
семинары)

Вспомогательные  
услуги  
(консультирование,  
подготовка к  
экзаменам)

# По направленности



```
graph TD; A[По направленности] --> B[Общие образовательные программы]; A --> C[Дополнительное образование]; A --> D[Специализированные программы];
```

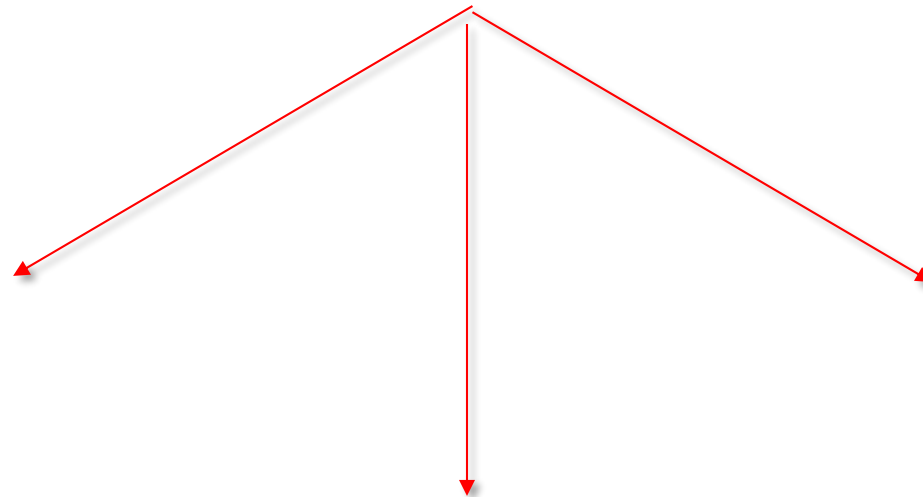
Общие  
образовательные  
программы  
(широкий спектр  
предметов)

Дополнительное  
образование  
(курсы повышения  
квалификации,  
кружки)

Специализированные  
программы (фокус на  
определённых  
дисциплинах)

# По целевой аудитории

Услуги  
для детей



Услуги для  
пожилых людей

Услуги для  
взрослых

# По длительности



Краткосрочные  
программы (курсы,  
семинары)

Долгосрочные  
программы (полн  
ые  
образовательные  
циклы)



# Особенности образовательных услуг как объекта управления качеством

## **Нематериальность:**

- Образовательные услуги не имеют физической формы, что затрудняет оценку качества. Это требует использования косвенных методов, таких как отзывы и рейтинги.

## **Процессуальность:**

- Образование — это процесс, включающий взаимодействие между преподавателями и обучающимися. Качество зависит от этого взаимодействия и требует постоянного контроля.

## **Индивидуальный подход:**

- Учитывая разнообразие обучающихся, требуется индивидуализация образовательного процесса, что может усложнять стандартизацию и оценку качества.

## **Субъективность восприятия:**

- Оценка качества образования часто зависит от личных мнений и ожиданий студентов и родителей, что делает управление качеством более сложным.

## **Фокус на результатах:**

- Оценка качества не ограничивается процессом обучения, но также включает результаты, такие как успешность выпускников на рынке труда.

# Особенности образовательных услуг как объекта управления качеством

## **Многофакторность:**

- Качество образования зависит от множества факторов: квалификация преподавателей, содержание программ, инфраструктура, условия обучения и т.д.

## **Динамичность:**

- Образовательные услуги подвержены изменениям в связи с новыми технологиями, методами обучения и требованиями рынка труда, что требует постоянного обновления и адаптации программ.

## **Регулирование и стандартизация:**

- В большинстве стран существуют государственные стандарты и аккредитационные требования, что требует от образовательных учреждений соблюдения определенных норм.

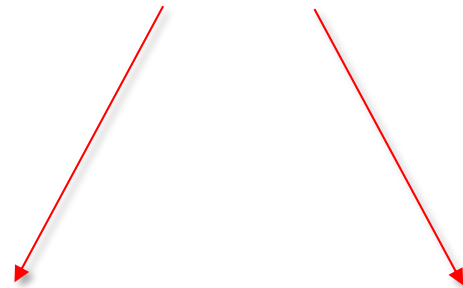
## **Обратная связь:**

- Важность систематического получения и анализа отзывов от обучающихся и их родителей для корректировки образовательных программ и методов.

# Образовательный продукт и его структура

**Образовательный продукт** — это ключевой термин концепции человекообразного образования, а также её отдельных теорий и моделей.

**Внешние продукты** —  
материализованные  
продукты деятельности  
ученика в виде суждений,  
текстов, рисунков, поделок  
и т. п.



**Внутренние продукты** —  
изменения  
личностных качеств  
ученика, которые  
развиваются в  
учебном процессе.

# Образовательный продукт и его структура

## Структура:

- Программы образования, которые определяют цели, задачи, содержание, формы и методы образовательной деятельности.
- Учебно-методические комплексы, включающие в себя учебники, пособия, тесты, презентации и другие материалы, необходимые для организации образовательного процесса.
- Образовательные технологии, такие как дистанционное обучение, электронное обучение, проектное обучение и другие.
- Материально-техническое обеспечение образовательного процесса, такое как оборудование, мебель, спортивный инвентарь, лабораторное оборудование и другие.
- Педагогические кадры, которые обеспечивают проведение образовательного процесса.
- Обучающиеся, которые являются основными участниками образовательного процесса.
- Результаты образовательной деятельности, такие как знания, умения, навыки, компетенции, дипломы, сертификаты, свидетельства и другие документы.

# Система обслуживания в области образования

- ❖ Финансовое обеспечение образования
- ❖ Материально-техническое обеспечение образования
- ❖ Организационное обеспечение образования
- ❖ Социальное обслуживание обучающихся
- ❖ Информационное обеспечение образования



### Финансовое обеспечение образования:

- бюджетное финансирование образовательных организаций;
- государственные и муниципальные программы поддержки образования;
- гранты, стипендии и иные меры социальной поддержки обучающихся.

### Материально-техническое обеспечение образования:

- строительство, реконструкция и ремонт образовательных зданий и сооружений;
- оснащение образовательных организаций современным оборудованием, учебной и научной техникой, спортивным инвентарем и другими материальными ресурсами;
- обеспечение информационно-коммуникационной инфраструктуры.

### Организационное обеспечение образования:

- лицензирование и государственная аккредитация образовательных организаций;
- государственная и муниципальная аккредитация педагогических работников;
- мониторинг и оценка качества образования;
- организация и проведение государственной итоговой аттестации.

### **Социальное обслуживание обучающихся:**

- организация питания, проживания и медицинского обслуживания обучающихся;
- психолого-педагогическое сопровождение и социальная поддержка обучающихся;
- организация досуговой, культурной и спортивной деятельности обучающихся.

### **Информационное обеспечение образования:**

- создание и развитие образовательных порталов и сайтов;
- организация доступа к электронным образовательным ресурсам и информационным системам;
- обеспечение информационной безопасности в образовательных организациях.
- Система обслуживания в области образования в России является одной из составляющих системы образования и направлена на создание благоприятных условий для получения качественного образования, а также на поддержку и развитие системы образования в целом.



# УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

---

Составил: Балашов Я.А.