

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАЧЕСТВА ЛОГОПЕДИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАК БАЗОВОГО ЭЛЕМЕНТА РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ПСИХОЛОГО-ЛОГОПЕДИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

¹Киосе Н. Н., ²Копнов В. А.

¹Автономная некоммерческая организация Центр тренинга и консультирования «Веста», Сургут, Россия (628406, г. Сургут, ул. Ленина, 69, оф. 106), e-mail: kioce@mail.ru

²Институт качества жизни Уральского государственного лесотехнического университета, Екатеринбург, Россия (620014, г. Екатеринбург, ул. Сибирский тракт, 37Б), e-mail: kopnov@list.ru

Эффективность существующих подходов к управлению качеством коррекционно-развивающей деятельности может быть оптимизирована и повышена путем внедрения элементов системы менеджмента качества в организацию предоставления логопедической помощи детям с нарушениями речи в условиях Центра дополнительного образования. Сформулировано понятие «управление качеством» предоставления логопедических услуг, определяемое как системное воздействие на коррекционно-развивающее учреждение с целью достижения наибольшего соответствия параметров его функционирования установленным и предполагаемым требованиям, нормам и ожиданиям основных заинтересованных сторон. Признаками эффективного управления качеством оказания логопедической помощи является объединение организационного, функционального и параметрического оснований.

Ключевые слова: система менеджмента качества, коррекционно-развивающая деятельность, логопедическая деятельность, заинтересованные стороны, ключевые показатели деятельности, эффективность.

DETERMINATION OF QUALITY OF SPEECH THERAPY AS A BASE FOR DESIGN AND DEVELOPMENT OF EFFECTIVE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF AN EDUCATIONAL INSTITUTION OF PSYCHOLOGY AND LOGOPEDIC PROFILES

¹Kioce N. N., ²Kopnov V. A.

¹Autonomous Nonprofit Organization The Centre of Training and Consulting «Vesta», Surgut, Russia (Lenin str., 69, of. 106, 628406, Surgut, Russia), e-mail: kioce@mail.ru

²The Quality of Life Institute USFEU, Ekaterinburg, Russia (Sibirscki tr., 37B, 620100, Ekaterinburg, Russia), e-mail: kopnov@list.ru

Efficiency of quality management approach to correction-developing therapy can be optimized and enhanced by means of design and development of the elements of the quality management system of an educational institute of children psychology and logopedic profiles in conditions of a center for preschool education. The term “quality management” applied to children psychology and logopedic therapy is determined as system influence on a correction-developing educational institution. The aim is to reach the best conformance to the parameters of established and expected requirements and norms of main interested parties. The attribute of efficient quality management of speech therapy services is the association of the organizational, functional and parametric bases.

Keywords: quality management system, correction-developing therapy, speech therapy, interested parties, key performance indicators, efficiency.

Стремительные преобразования в России сопровождаются рядом реформ, связанных с государственным переустройством. Дополнительное образование (ДО), как и вся образовательная система в период модернизации, подверглось значительным изменениям, суть которых определяет становление рыночной модели, предполагающей создание

многообразия и вариативности образовательных услуг, в том числе и коррекционно-развивающих, рассматриваемых в данной статье. В этих условиях, несомненно, меняется конкурентный статус учреждений ДО психолого-логопедической направленности, учитывая, что они изначально остаются субъектами рыночных отношений и выступают производителями образовательных услуг. При этом конкурентоспособность любого образовательного учреждения, независимо от размеров, формы собственности и других особенностей, зависит, в первую очередь, от качества предлагаемого продукта и соизмеримости его с ценой, соответствующих запросам потребителей. Эти обстоятельства приводят к закономерному росту роли управления качеством деятельности учреждений ДО как универсального инструмента повышения их конкурентоспособности.

Проблема качества коррекционно-развивающей деятельности применительно к негосударственному образовательному Центру имеет внешнюю и внутреннюю стороны. С внешней стороны качество образования, реально получаемого детьми с речевыми нарушениями, определяет их успешность дальнейшего обучения в школе и качество последующей адаптации в жизни. Этот же фактор обуславливает, в конечном итоге, привлекательность Центра для клиентов. С внутренней стороны качество образования, предлагаемого детям, характеризует эффективность работы образовательного учреждения, заинтересованность и удовлетворенность преподавателей условиями и результатами своего труда.

Решение этих вопросов возможно только при разработке и внедрении нового подхода к управлению абилитационной и коррекционно-развивающей деятельностью. Однако проблема качества логопедических услуг не всегда четко формулируется в современных терминах его обеспечения и оценки. В известной авторам литературе деятельность негосударственного учреждения психолого-логопедического профиля как объекта работы по обеспечению качества не подвергалась структурированию и анализу на феноменологическом, системном уровне. В результате, качество как системную цель деятельности коррекционно-развивающего учреждения чаще всего не формулируют в явном виде (предполагается общеизвестным), а сразу переходят к управлению им.

Сложившаяся ситуация требует поиска новых и совершенствования имеющихся методов трактовки понятия качества и управления инновационной активностью негосударственных образовательных структур с целью поддержания и развития их конкурентоспособности. В основу данного исследования положены результаты, полученные специалистами Центра тренинга и консультирования «Веста» г. Сургута и реализованные при выработке концепции, базовых документов, а также основных механизмов системы менеджмента качества (СМК) АНО ЦТК «Веста» [1]. Однако, на наш взгляд, основные

положения, выводы и рекомендации, полученные в результате исследования, являются общими и могут быть применимы к любому учреждению психолого-логопедического профиля.

На сегодняшний день в логопедии нет единства в определении параметров, критериев, показателей, по которым можно было бы назвать и определить качество логопедической услуги. Отсутствие в современной науке общепринятых определений данных понятий затрудняет их изучение как объектов исследования. Мы попытались сформулировать собственные представления о круге явлений, которые могут быть описаны данными терминами, и содержания, которым они могут быть наполнены. С точки зрения современных научных подходов, качество образовательных услуг характеризуется через совокупность критериев – условий образовательного процесса и его результатов. Следовательно, под *качеством логопедической деятельности мы будем понимать соотношение цели и результата, заданное операционально и спрогнозированное в зоне потенциального развития ребенка*. Если принимать качество логопедической деятельности как соотношение конкретной цели и ожидаемого результата, то понятие «управление качеством» предоставления логопедических услуг можно определить как ***системное воздействие на коррекционно-развивающее учреждение с целью достижения наибольшего соответствия параметров его функционирования установленным и предполагаемым требованиям, нормам и ожиданиям основных заинтересованных сторон***. Признаками эффективного управления качеством оказания логопедической помощи является объединение организационного, функционального и параметрического оснований.

Следовательно, в данном контексте ведущая роль отводится диагностике (оценка и измерение состояния качества от начала работы до получения конечного результата). При диагностировании необходимо учитывать, что понимание качества должно быть единое для всех заинтересованных субъектов в определенном временном периоде. Это приводит к необходимости определения единых критериев и уровней качества, что обеспечит выявление конкретного состояния данного феномена и условий его улучшения. Исходя из сегментирования основных потребителей коррекционно-развивающих услуг, а также анализа ожиданий заинтересованных сторон [2] были выделены следующие ключевые результаты качества деятельности Центра:

1. Учет индивидуально-типологических особенностей.
2. Уровень речевого развития в соответствии с личностными возможностями ребенка.
3. Уровень готовности к обучению в школе и продолжению образования.
4. Уровень адаптивности предметно-развивающей и образовательной среды Центра.

Качество логопедической деятельности зависит от способности образовательного учреждения создавать ребенку с нарушениями в речевом развитии условия реабилитации, оптимальные с точки зрения соответствия уровню его онтогенетического и актуального развития, а также в отношении доступных ресурсов центра. Для управления качеством необходимо измерять следующие виды ресурсов Центра (и управлять ими): кадровые, технические, методические, программные, информационные и другие.

Указанное определение, таким образом, верно для внутренних уровней «малой» образовательной системы: «ребенок с нарушениями речи (потребитель) – Центр (поставщик)». Однако коррекционно-развивающее образование в целом и логопедическая деятельность в частности, по определению, не могут предоставляться на основе примитивно рыночного принципа – «чего изволите?». Сегодня значительная часть родителей (законных представителей), к сожалению, предпочитает поступление ребенка с отклонениями в речевом развитии в престижные учебные заведения (гимназии, лицеи, профильные учебные заведения), получению им знаний, компетенций, повышения адаптационных возможностей и социализации, адекватных его способностям. Необходима переориентация системы оказания специальной помощи с подмены родительских функций воспитания, обучения и реабилитации ребенка, формирующей иждивенческие позиции и социальную пассивность граждан, на повышение медико-социальной и психолого-педагогической культуры и компетентности родителей, формирование их социальной мобильности.

Принципиально иным представляется содержание понятия качества коррекционно-развивающих услуг в рамках «большой» образовательной системы: «общество (потребитель) – Центр (поставщик)». Общество требует от подсистемы выпуска социально-адаптированных и активных граждан, хорошо подготовленных дошкольников, способных продолжать образование по любой программе, адекватной уровню актуального развития ребенка, будущих лидеров и руководителей, компетентных, высокообразованных работников. Обществом востребован не образовательный процесс, а его результат. Поэтому применительно к большой образовательной системе, прежде всего, следует говорить не о качестве образовательного процесса, а о качестве образования как результата или, более точно, качестве выпускаемого контингента детей.

Управление качеством образовательных результатов осуществляется исключительно на основе их квалиметрии. Из сказанного выше следует, что применительно к уровню образовательной системы, «общество – Центры ДО», качество специального образования – это способность образовательной системы обеспечить выпуск детей, востребованных в качественном отношении общеобразовательной системой страны и более широко – обществом. Сразу следует сказать, что второе определение не меняет сути понятия – просто

в качестве потребителя образовательных услуг в их совокупности выступает общество, в частности, в лице государства.

Из сформулированных определений вытекает двойственный характер образовательного учреждения как производителя продукции, что решающим образом влияет на структуру и технологию создания его системы качества. Первое определение непосредственно ведет к признанию Центра производителем (образовательной) услуги. Второе определение ориентирует, на то, чтобы рассматривать Центр как производитель готового образовательного продукта.

Таким образом, для Центра актуальна двоякая роль и производителя услуги, и производителя готового образовательного продукта. Исходя из этого, качество образования представляет собой полиструктурное единство компонентов, характеристика которых отражает процесс и результат достижения диагностично заданной цели коррекционно-развивающего процесса. И, следовательно, качество представляет собой феномен, возникающий в системе отношений сторон, главными из которых выступают поставщик и потребитель. Потребитель является источником и/или носителем требований, поэтому именно он в конечном итоге осуществляет функцию оценивания и подтверждения качества. Отсюда следует, что потребитель должен быть ведущей (определяющей) стороной в указанной системе отношений.

Анализ проблемы показал опасность повторения основных методологических ошибок, характерных для работы по созданию системы менеджмента качества (СМК) в других образовательных учреждениях. Наиболее типичными являются следующие ошибки:

- формальное создание системы на уровне бумажных документов;
- перескок через этап формирования методологии;
- представление о том, что систему можно приобрести;
- представление о том, что систему можно создать не путем целенаправленной совместной работы всего персонала, а путем поручения этой работы некоторой группе сотрудников с последующим административным (приказным) внедрением.

Однако нами была предпринята попытка решить эту задачу иным способом:

а) структурирования или выявления системных уровней, общего понятия потребителя (соответственно, потребности) в системе специального образования (ССО);

б) установления особенностей взаимоотношений производителя и потребителя на каждом из выявленных уровней;

в) конкретизации общего понятия качества применительно к установленным особенностям (уровням).

На основании маркетинговых исследований были сформулированы базовые ценности Центра «Веста», которые определяют его отношение к роли образования в развитии ребенка и построение всего педагогического процесса. Ценностные основания деятельности образовательного учреждения можно сформулировать следующим образом:

– дошкольная подготовка должна обеспечить благоприятные стартовые условия для большинства детей при поступлении в школу: одаренных, со средневозрастной нормой, нуждающихся в коррекционной поддержке;

– результаты дошкольного воспитания и обучения должны обеспечить успешную школьную и всю дальнейшую жизнедеятельность выпускника детского Центра, в условиях быстро меняющегося мира (многообразия программ обучения, увеличения физической и психической нагрузки);

– основной ценностью дошкольного образования является не столько сумма научных знаний, которую приобретает в стенах Центра ребенок, сколько его компетентность в различных видах деятельности, а также умение самостоятельно решать нестандартные задачи;

– образовательный процесс должен обеспечивать психологически комфортные условия развития для семьи, обратившейся в Центр;

– создание условий для творческого саморазвития всех участников образовательного процесса (педагогов, родителей и детей). Исходя из этого, была сформулирована **политика в области качества**: здоровый микроклимат, психологический комфорт, творческое саморазвитие, высокая мотивация к труду и учебе, тактичность и толерантность в отношении детей, родителей, педагогов, достижение результатов наиболее эффективным, экологичным, учитывающим индивидуальность каждого участника педагогического процесса, способом в оптимально короткий срок – основа жизнедеятельности Центра.

Базовые ценности также находят свое отражение в миссии и целях Центра «Веста», конкретизируются в концепции его развития. Данная система ценностей служит основой всей деятельности образовательного учреждения.

Миссия Центра – поэтапное и планомерное сопровождение семьи, воспитывающей ребенка, эффективная реализация инновационных технологий в области педагогики, психологии и специального образования для удовлетворения потребностей личности, общества и государства.

Стратегическое видение Центра – признанный центр речевого, познавательного и творческого развития детей, а также переподготовки специалистов в области дополнительного и специального образования в Ханты-Мансийском АО-Югре.

Стратегические цели Центра:

- позиционирование в группе центров – лидеров специального и дополнительного образования;
- обеспечение на длительный период высокой конкурентоспособности Центра на муниципальном и региональном рынках образовательных услуг за счет:
 - создания необходимых условий для внедрения и эффективного использования новых образовательных технологий и результатов практической деятельности;
 - развития корпоративной культуры центра и формирования его привлекательного имиджа в обществе.

Для реализации настоящей политики, миссии и видения мы внедряем и поддерживаем систему менеджмента качества (соответствующую требованиям стандарта ИСО 9001–2008), стратегические цели в области, качества которой отражены в табл. 1.

Таблица 1

Цели в области качества

Стратегическая цель	Показатели достижения цели
1. Постоянное повышение удовлетворенности основных заказчиков и потребителей	1.1 Ежемесячное увеличение числа детей на 15–20 %. 1.2 Устойчивый рост доли потребителей, пришедших в Центр по рекомендации заказчиков (потребителей), ранее приобретавших услуги учреждения. 1.3 Получение обратной связи в процессе выполнения услуги и фиксация соответствующих данных в анкете потребителя. 1.4 Увеличение доли рынка за счет открытия новых филиалов в городе и регионе.
2. Постоянное совершенствование имиджа организации	2.1 Постоянное совершенствование сайта организации и пополнение его разделов. 2.2 Поддержание процедуры Интернет-маркетинга. 2.3 Позиции в базовых поисковых системах: google, yandex, rambler.
3. Уменьшение претензий от заказчиков	3. Число зафиксированных претензий.
4. Постоянное повышение результативности процессов СМК	4. Исчисляемая результативность процессов СМК

На основании проведенных исследований можно сделать выводы о том, что система менеджмента качества, соответствующая требованиям стандартов ИСО серии 9000,

оказалась успешно применимой в такой специфической области деятельности как организация детского Центра коррекционно-развивающего профиля. Внедрение и развитие СМК в Центре «Веста» позволило получить следующие эффекты:

- постоянное соответствие изменениям законодательных и регулирующих требований;
- усиление рыночных позиций коррекционно-развивающего центра;
- создание современной культуры оказания услуг, основанной на принципах менеджмента качества;
- выстраивание коммуникаций со всеми заинтересованными сторонами в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001;
- постоянное улучшение основного и вспомогательных процессов для повышения удовлетворенности заказчика (потребителя) результатами деятельности организации;
- определение регламента осуществления процессов, основанных на принципах менеджмента качества.

Список литературы

1. Адлер Ю. Хороший потребитель – довольный потребитель, что приходит в голову, когда говорят про удовлетворенность и лояльность / Ю. Адлер, С. Турко // Стандарты и качество. – 2005. – № 4. – С. 74–78.
2. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В. А. Никитин. – СПб.: Питер, 2002. – 272 с.
3. Поташник М. М. Качество образования: проблемы и технологии управления (в вопросах и ответах) / М. М. Поташник. – М.: Педагогическое общество России, 2002. – 352 с.
4. Трубникова Н. М., Киосе Н. Н., Копнов В. А. Реализация процессного подхода в условиях центра дополнительного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья // Перспективы науки. – 2011. – № 6. – С. 121-125.
5. Трубникова Н. М., Киосе Н. Н., Копнов В. А. Заинтересованные стороны и процессный подход в системе менеджмента качества центра дополнительного образования для детей // Фундаментальные исследования. – 2011. – № 8. – С. 312-317.

Рецензент:

Дорожкин Е. М., д.п.н., профессор, директор Института развития университетского округа ФГБОУ ВПО «УГЛТУ», г. Екатеринбург.