

Кузнецова Лариса Геннадьевна

преподаватель русского языка и литературы

ГБОУ НПО ПУ № 68

п. Улькан, Иркутская область

Вставская Наталья Владимировна

заместитель директора по ОД

ГБОУ НПО ПУ № 68

п. Улькан, Иркутская область

РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СМК (СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА) В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КАК ОДНА ИЗ СОСТАВЛЯЮЩИХ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация: в статье поднимаются проблемы создания и поддержания условий качественной подготовки специалистов.

Основная цель профессионального образования – подготовка квалифицированного специалиста соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, свободно владеющего своей профессией, ориентированного в смежных областях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности.

Профессиональная образовательная организация должна создавать и непрерывно совершенствовать систему стратегического управления качеством образования. В такой соревновательной обстановке «качество» будет являться отличительной характеристикой хорошо работающих ее подразделений.

Хотелось бы отметить, что для руководства многих профессиональных образовательных организаций, в том числе и с высоким рейтингом, часто не является очевидным необходимость развертывания работ в области менеджмента качества, тем более что на первых порах этот шаг сулит только затраты. Нет внешних обстоятельств, которые бы побуждали к созданию СМК. В современной системе профессионального образования России сложилась странная ситуация. Все сотрудники Минобразования, все профессиональные образовательные организации, все педагоги, большая часть обучающихся выступают за качество образования. Но у каждой категории – свое понятие качества.

Возникает вопрос: Можно ли сегодня утверждать, что в профессиональных образовательных организациях измеряется качество образования? Ответим достаточно мягко: «Мы делаем вид, что измеряем качество образования в соответствии с международными стандартами».

Измеряемые сегодня элементы качества образования не соответствуют международным стандартам, не ориентированы на запросы потребителей продукции и услуг профессиональной образовательной организации.

Успех в руководстве и функционировании профессиональной образовательной организации, может быть, достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон.

Управлять качеством системы образования означает делать правильный выбор и осуществлять механизмы эффективного воздействия на все элементы, все ресурсы системы образования, на то, что обеспечивает (прямо или косвенно) результат образования. Под ресурсами образовательной системы понимают все, что непосредственно участвует в образовательном процессе: трудовые ресурсы образования (педагоги, обслуживающий персонал, организаторы образования, авторы учебников и учебных пособий и т.п.), педагогические технологии, капитальные ресурсы (аудитории, учебно-методическая литература, компьютеры и т.п.). Насколько эти ресурсы отвечают современным требованиям, уровню технического и технологического развития общества, настолько они могут повлиять на качество образовательного процесса. Именно ресурсы и их качественные характеристики в значительной степени определяют результат образования.

Несмотря на то, что модели системы качества по стандартам ISO 9000 не имеют отраслевой направленности и применимы к организациям и предприятиям, выпускающим продукцию и оказывающим услуги в различных сферах, специфика индустрии образования должна непременно отражаться в трактовке текста стандарта и методиках оценки результативности системы качества профессиональной образовательной организации. Положения разрабатываемых стандартов необходимо конкретизировать применительно к процессам учебного заведения, а систему оценки соотнести с задачами профессиональной образовательной организации и Минобразования РФ в целом.

В ряде стран уже действуют официально признанные системы сертификации систем качества образовательных учреждений. Их процедуры и методики сертификации показали свою эффективность при проведении сертификационных аудитов учебных заведений. При этом, сертификация производится на основе критерии, гармонизированных с международными стандартами серии ISO 9000.

Каждая отдельная организаций несет ответственность за созданную ею свою систему качества. Рассматривая сферу образования необходимо подчеркнуть, что организации, занимающиеся предоставлением образовательных услуг, имеют ряд *отличительных* характеристи-

стик:

- они не производят овеществленной продукции, потребление услуг начинается после их предоставления;
- в организациях, занимающихся предоставлением образовательных услуг, большая часть персонала непосредственно контактирует с внешним потребителем;
- поскольку специалисты (в том числе преподаватели) профессиональной образовательной организации имеют определенную свободу при разработке и реализации образовательных программ и учебных планов, их персональная компетенция имеет важное значение для получения требуемых результатов;
- управление выполнением большинства образовательных услуг имеет характер, схожий с управлением проектом.

Кроме того, внедрение принципов и методов менеджмента качества в профессиональной образовательной организации в настоящее время существенно осложняют следующие *факторы*:

- глубокие традиции, устоявшиеся системы управления, инерция и противодействие попыткам внедрения современных методов менеджмента качества, как со стороны руководства, так и со стороны преподавательского состава;
- отсутствие квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления в образовательных учреждениях;
- утрата связи с предприятиями промышленности и, как результат, ведение обучения в отрыве от потребностей сегодняшнего дня.

Эти общие характеристики принципиально отличают процесс предоставления услуг от производственного процесса и приводят к необходимости специальной интерпретации стандартов серии ISO 9000 для сферы образовательных услуг.

ГОСТ Р 52614.2006 «СМК. Руководящие указания по применению ГОСТР ИСО 9001 в сфере образования» помогает сопоставить положения стандартов ИСО по СМК с педагогической практикой.

Весь процесс оказания образовательных услуг подразделяется на основные и вспомогательные процессы. Основной процесс начинается с того момента, когда потребитель обращается за образовательной услугой, продолжается в течение всего образовательного процесса (процесса оказания услуги) и заканчивается оценкой результата образовательной услуги.

Основной же процесс может быть эффективным, только если он поддерживается вспомогательными процессами, такими как прием, отбор, обучение персонала; научные исследования, исследование рынка и разработка процессов образовательной услуги, формирование политики, управление документацией и делопроизводство и др.

СМК должна охватывать все виды деятельности профессиональной образовательной организации, которые в свою очередь являются важными и с точки зрения стандарта ISO 9001. Стандарт требует четкого описания процессов СМК и обеспечения их выполнения.

Можно сформулировать ряд выводов по вопросу применения стандартов серии ISO 9000 в профессиональных образовательных организациях:

- в промышленности, в результате эволюционного развития, сертификация систем качества из вспомогательного инструмента оценки качества превратилась в основной инструмент гарантов качества, аналогично развивается ситуация и в индустрии образования;
- в среднем, учреждения профессиональных образовательных организаций по своему уровню развития готовы к построению систем качества по модели стандартов ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000);
- внедрение систем качества по модели стандартов ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9001) в профессиональных образовательных организациях позволит повысить эффективность их деятельности, обеспечивая рост качества образовательных услуг;
- немаловажным станет для профессиональных образовательных организаций повышение уровня дисциплины сотрудников, создания системы регулярных внутренних аудитов качества и повышение на их основе уровня исполнительской дисциплины, повышение инвестиционной привлекательности и создание нового имиджа профессиональной образовательной организаций;
- отраслевая специфика и ожидания профессиональных образовательных организаций ставят перед Минобразования РФ задачу скорейшего создания и ввода в действие отраслевой системы сертификации систем качества профессиональной образовательной организации;

– система сертификации в сфере образования должна быть гармонизирована с действующими в России системами сертификации систем качества, международными правилами и нормами, как в сфере образования, так и в других сферах оценками, аттестацией и аккредитацией.

Анализ деятельности СМК ГБОУ НПО ПУ № 68 позволил выделить *положительные факторы в образовательной деятельности училища*:

- приоритеты образования логично связываются с Миссией училища и стратегией, является сформированное видение перспектив развития;
- при функционировании СМК не допускаются интуитивные действия и необоснованные решения, так как разработаны достаточно результативные механизмы предупреждения и разрешения проблем;
- вырабатывается четкое распределение ответственности и полномочий между подразделениями и критериями оценки результатов осуществляемой деятельности;
- прозрачность функционирования учебного заведения повышается через определен-

Проблемы повышения качества образования в современных условиях

ность должностных инструкций каждого сотрудника училища, четкие критерии оплаты труда и материального поощрения;

– обучающиеся получают возможность получать образование гарантированного качества и влиять на важнейшие его составляющие;

– преимущества для администрации: прозрачность и высокая эффективность управления, возможность для привлечения дополнительных ресурсов; позитивные культурные изменения, улучшение документации.

– повышение авторитета училища и его конкурентоспособности.

Анализ нормативных требований государства и других заинтересованных сторон к качеству подготовки специалистов позволяет интегрировать понятие качества образовательных услуг в общее понятие качества деятельности профессиональной образовательной организации. СМК, направленная на создание и поддержание условий качественной подготовки специалистов, становится частью общей системы управления профессиональной образовательной организации, а значит объектом регулярного анализа и оценки со стороны руководства. Результаты анализа являются основой планирования по улучшению деятельности.

Список литературы

1. ГОСТ Р 52614.2006 «СМК. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001 в сфере образования» М.: Изд-во стандартов, 2001
2. Азарьева В. В., Круглов В. И., Пузанков Д. В. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ, 2006. - 408 с.
3. Ибрагимов Г.И. Принципы управления качеством образования и их реализация в системе СПО // СПО. 2006. № 2. С. 108-116.