

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 конкурентоспособной 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? *Ответом* 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 потребности 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 критериев, гармонизированных с международными стандартами серии ISO 9000.

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

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 гарантии 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 организации;
- отраслевая специфика и ожидания профессиональных образовательных организаций ставят перед Минобрнауки 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, появляется 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 критериев оценки результатов осуществляемой деятельности;
- прозрачность функционирования учебного заведения повышается через определен-

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. SMK, 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.