

УДК 005.7:37

Джалагония М.Ш.,
Фомина Е.Н.

МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИЯХ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Ключевые слова: система менеджмента качества, среднее специальное образование, профессиональное образование, качество образовательных услуг.

«Федеральная целевая программа развития образования на 2006–2010 годы» [1] одной из стратегических задач определила развитие системы обеспечения качества образовательных услуг, включающей в себя три компонента: 1) систему обеспечения качества образовательного процесса; 2) систему менеджмента (управления) качеством; 3) систему оценки и контроля качества образования.

Рассмотрим подробнее каждую составляющую.

Система обеспечения качества профессионального образования определяется:

- содержанием образования (проектирование содержания образования, направленность на развитие профессионализма, творчества и познавательной самостоятельности студентов, обновление УМК);
- содержанием обучения или образовательными технологиями (переход от репродуктивных методов обучения к проблемно-поисковым, необходимость развития профессиональных и социальных компетенций у будущих специалистов);
- уровнем компетентности профессорско-преподавательского состава (постоянное повышение квалификации профессорско-преподавательского состава с учетом изменяющихся требований потребителей и поставщиков образовательных услуг и специфики развития экономики региона, привлечение преподавателей со степенью и обучение своих преподавателей в аспирантуре, развитие корпоративной культуры и вовлечение в деятельность по управлению качеством каждого сотрудника) и т.д.;
- наличием современной инфраструктуры (здания, помещения учебного

- корпуса, общежития, аудитории, лаборатории, мастерские);
- обеспечением материально-технической и информационно-методической базы образовательного учреждения (приобретение необходимого учебного оборудования, программных средств обучения, рекламного и информационного обеспечения, маркетинг образовательных услуг);
 - финансовым обеспечением (планирование, обеспечение наличия и контроля финансов, необходимых для внедрения и поддержания эффективной системы менеджмента качества и достижения целей колледжа);
 - правовым обеспечением (юридическая экспертиза всех документов для установления и соблюдения законодательных и других требований);
 - обеспечением краткосрочного и долгосрочного прогнозирования общественной потребности в специалистах со средним профессиональным образованием и потребности личности в профессиональном образовании и дополнительных образовательных услугах.

Система менеджмента качества призвана обеспечивать возможность реализации следующих ключевых принципов системного управления качеством:

1. Ориентация на потребителя. Колледж в процессе реализации образовательной деятельности должен понимать запросы потребителей, выполнять их требования и стараться превзойти их ожидания.
2. Лидерство руководства. Руководители должны установить единство цели и направлений деятельности колледжа и создать условия, необходимые для успешной реализации всех

принципов системного управления качеством.

3. Вовлечение работников. Это одно из ключевых положений СМК, в соответствии с которым каждый работник должен быть вовлечен в деятельность по управлению качеством.

4. Процессный подход и органично с ним связанный принцип системного подхода к управлению. В соответствии с этими принципами оказание образовательных услуг и управление рассматриваются как совокупность взаимосвязанных процессов, а каждый процесс – как система, имеющая вход и выход, своих «поставщиков» и «потребителей».

5. Постоянное улучшение деятельности организации. Колледж должен непрерывно улучшать процессы образовательной и научно-исследовательской работы.

6. Принятие решений, основанных на фактах. Необходимо собирать, анализировать фактические данные и принимать решения на их основе.

7. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Колледж и его поставщики являются взаимозависимыми, и взаимовыгодные отношения повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Внедрение в образовательное учреждение СМК на основе международных стандартов приводит не только к повышению качества предоставляемых образовательных услуг, но и к повышению конкурентоспособности услуг, способствует снижению риска и повышению доверия со стороны потребителей и инвесторов.

Создание **системы оценки качества образования** призвано обеспечить студентов и их родителей, профессорско-преподавательский состав учебного заведения (колледжа), органы управления образованием

всех уровней, институты гражданского общества и работодателей надежной информацией о состоянии и перспективах развития образовательного учреждения.

Для характеристики качества деятельности образовательного учреждения необходимо разработать систему показателей. С нашей точки зрения, показатели оптимально разделить по следующим блокам:

1. Эффективность подготовки кадров для инновационной образовательной деятельности (количество реализуемых специальностей, в том числе высокотехнологичных; контингент студентов, в том числе по высокотехнологичным специальностям; численность студентов, получивших на ИГА оценки «хорошо» и «отлично», конкурс при поступлении (число заявлений на одно бюджетное место); победители студенческих олимпиад; международное сотрудничество и др.).

2. Интеллектуальный потенциал ссуза (штат преподавателей, в том числе имеющих ученую степень и высшую квалификационную категорию; аспиранты и соискатели ученой степени; награжденные государственными наградами, почетными званиями, ведомственными знаками отличия; отношение средней заработной платы преподавательского состава к средней заработной плате в регионе).

3. Эффективность инновационной деятельности (количество договоров с предприятиями; количество проведенных ссузом всероссийских и международных семинаров, конференций; число грамот, дипломов, медалей, полученных ссузом за участие в выставках; количество разработанных учебно-методических пособий, в том числе с грифом; количество образовательных программ дополнительного профессионального образования (ДПО);

число лиц из сторонних организаций, обученных по программам ДПО; наличие в ссузе системы менеджмента качества, соответствующей международным стандартам, и др.).

4. Поддержка инновационной деятельности материальной и информационной базой (балансовая стоимость учебно-лабораторного и учебно-производственного оборудования, количество компьютеров в ссузе, в том числе на одного студента приведенного контингента; терминалы, с которых имеется выход в Интернет, общее количество единиц хранения библиотечного фонда ссуза).

СМК колледжа призвана решать ряд важных задач:

1. Целенаправленное и согласованное управление всеми процессами, влияющими на качество образовательных услуг и способы их предоставления.

2. Непрерывное творческое совершенствование содержания образовательных услуг на основе компетентностного подхода и расширение их номенклатуры в соответствии с тенденциями развития науки, практики и изменений запросов рынка; использование новейших образовательных программ и технологий.

3. Использование прогрессивных методов организации учебного процесса.

4. Повышение уровня профессиональной компетентности преподавательского персонала и организации его деятельности.

5. Разработка принципов и методов мотивации персонала для перехода на системные позиции обеспечения качества образовательных услуг.

6. Постоянное совершенствование и обновление учебно-материальной базы и условий работы персонала и студентов.

7. Внедрение информационных систем, обеспечивающих мониторинг качества работы всех подразделений колледжа.

8. Достижение соответствия организационной структуры колледжа, системы регламентации и упорядочения всей деятельности стратегическим целям реализации менеджмента качества.

9. Повышение инвестиционной привлекательности колледжа за счет обретения большей стабильности и предсказуемости для потребителя, достигаемой соответствием качества образовательных услуг международным стандартам.

Необходимо иметь в виду, что современная концепция управления качеством – это система управления любым целенаправленным видом деятельности, позволяющая, как показывает опыт, достигнуть успеха не только в сфере производства, но и в сфере образования.

Рассмотрим модель разработки системы менеджмента качества на примере Ростовского-на-Дону государственного колледжа связи и информатики. Деятельность по созданию СМК началась с 2004 г. и осуществлялась на основе принципов международного стандарта качества ISO 9000 и ГОСТ Р ИСО 9001-2001, согласно которым система менеджмента качества представляет собой структурированный набор нормативных документов, процедур и механизмов, регламентирующих все аспекты планирования, организации и контроля деятельности организации, связанные с обеспечением качества производимой продукции или оказываемых услуг, т.е. выпускников колледжа и его образовательных программ.

Для создания СМК РКСИ были выполнены следующие действия: 1) обучение сотрудников; 2) аудит действующей

щей системы; 3) разработка СМК; 4) внедрение СМК; 5) сертификация СМК [3].

В последующем проводились мероприятия по поддержанию эффективности функционирования СМК.

Необходимо отметить, что формы выполнения этих этапов всецело зависели от потребностей и интересов образовательного учреждения.

Центральным элементом системы менеджмента качества является оценка, объективность которой обеспечивается привлечением потребителей (студенты, их родители, работодатели, общественные институты), составляющих мнение о качестве выпускаемых специалистов.

Такого рода интегрированная оценка может быть получена методом самооценки на основе европейской модели EFQM (Европейского фонда менеджмента качества). Ежегодно в РКСИ проводится такая оценка, в том числе путем анкетирования потребителей образовательных услуг – студентов, их родителей, работодателей.

Модель основывается на ряде принципов: ориентация на потребителя, ответственность перед обществом, развитие партнерства и др.

По результатам самооценки разрабатываются планы корректирующих действий по повышению эффективности деятельности коллектива. Приоритетные направления развития колледжа отражаются в «Стратегии развития РКСИ», согласованной с Концепцией модернизации российского образования и «Политикой РКСИ в области качества».

Рассмотрим четыре характеристики деятельности колледжа, на которые в большей мере влияют создание и эффективное функционирование СМК: прозрачность, управляемость, развитие, конкурентоспособность.

СМК повышает прозрачность колледжа в части его организационной структуры, бизнес-процессов и функций. При разработке процедур, представляющих собой алгоритм деятельности, связанной с качеством, определяются или уточняются и организационная структура (как обязательства, полномочия и взаимоотношения, представленные в виде схемы, по которой образовательное учреждение выполняет свои функции), и бизнес-процессы, и функции. Необходимо отметить, что это не относится к финансовой прозрачности, так как СМК не затрагивает финансовую деятельность организации.

Управляемость колледжем улучшается в связи с тем, что при проектировании СМК строго распределяется ответственность за выполнение процедур. В большинстве процедур предусмотрено ведение записей (отчетов) о качестве, которые формируют ответственные лица после выполнения установленных действий. В процессе создания СМК пересматриваются положения о подразделениях, должностные и рабочие инструкции. Это также повышает управляемость образовательного учреждения.

Развитие колледжа обусловлено несколькими факторами. К ним относятся повышение компетентности (обязательность подготовки) персонала, его вовлечение в процесс создания системы, повышение эффективности образования за счет устранения лишних функций и снижения доли несоответствующей продукции, концентрация усилий на существенном, а также улучшение отношений с потребителями и поставщиками.

Наиболее явно сертификация и эффективное функционирование СМК влияют на конкурентоспособность колледжа. Наличие сертификата значительно подняло авторитет колледжа.

Это позволило не только изменить ценовую политику колледжа (заведомо качественная продукция должна стоить дороже). Наличие сертификата способствовало успеху при участии в конкурсах, в том числе всероссийского уровня (ПНП «Образование» 2008 и 2009 гг.), и эксперименте по созданию прикладного бакалавриата. Перечисленные обстоятельства прямо и косвенно влияют на эффективность экономической деятельности колледжа. Успешное функционирование системы качества и наличие сертификата позволили ГОУ СПО «РКСИ» не только существенно улучшить свои позиции на рынке, но и занять лидирующие позиции.

Сертификат ИСО 9001 подтверждает, что в организации внедрена и функционирует система менеджмента качества, которая гарантирует неизменно высокое качество предоставляемых услуг независимо от изменяющихся внешних или внутренних условий. Именно поэтому сертификат ИСО 9001, как гарант качества и стабильности, оказывает положительное влияние на формирование общественного мнения о положении колледжа на рынке образовательных услуг и, как следствие, увеличивает количество заказов и обращений. Сертификат ИСО 9001 также служит гарантом для наших потребителей и партнеров по бизнесу, банков, инвестиционных компаний и др.

Построенная в соответствии с системой менеджмента качества модель образовательного процесса (рисунок) позволяет создать систему качественных образовательных услуг, востребованных потребителями.

Разработанная модель позволяет оперативно реагировать на изменяющиеся потребности работодателей и образовательного сообщества, применять процессные подходы к органи-



Модель образовательного процесса в соответствии с системой менеджмента качества

зации деятельности структурных подразделений и учебной деятельности студентов, ставить конкретные цели и задачи, планировать мероприятия на основе анализа. Посредством использования СМК в колледже создается замкнутый мониторинговый цикл «планирование – осуществление – проверка – действие – анализ – корректировка – планирование», позволяющий эффективно проводить мониторинг направлений деятельности колледжа.

С помощью СМК проводятся корректирующие действия по улучшению работы на основе: постоянного доступа к информации о рынке труда; своевременного уточнения структуры востребованности специалистов на рынке труда; учета требований партнеров по содержанию профессиональной подготовки специалистов для своевременной его коррекции; оценки качества подготовки специалистов работодателями и др.

Системный подход к менеджменту является сегодня необходимым условием постоянного процесса совершенствования предоставления услуг, устойчивого развития организации и повышения ее конкурентоспособности.

В настоящее время РКСи ориентируется на основной стандарт серии ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) [2]. Всеми структурными подразделениями колледжа разработаны критерии результативности (показатели эффективности деятельности), а также методы обеспечения эффективного управления процессом своей деятельности, отражаемые в годовых планах работы. По результатам самооценки по методике EFQM руководители определяют эффективность работы своих подразделений.

Для дальнейшего развития и функционирования системы менеджмента качества необходимы определение процессов системы менеджмента

качества и разработка их паспортов, оптимизация номенклатуры дел, разработка специальной документации, касающейся различных направлений деятельности (учебно-методической, научно-исследовательской, организационно-методической, воспитательной) цикловых комиссий (кафедр).

Литература

1. Федеральная целевая программа развития образования на 2006–2010 годы. URL: <http://www.fcpro.ru>.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. URL: <http://protect.gost.ru>.
3. *Арыхова С.А.* Система менеджмента качества: краткое руководство. Ростов н/Д: РКСИ, 2006.
4. *Злобин Э.В., Мищенко С.В., Герасимов Б.И.* Управление качеством в образовательной организации. Тамбов: Изд-во Тамбов. гос. тех. ун-та, 2004.
5. Основы управления качеством в СОО // Менеджмент в СОО. URL: <http://www.ido.edu.ru/open/menegment>.
6. *Ребрин Ю.И.* Управление качеством: учеб. пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.
7. *Стрюков М.Б.* Стратегия развития РКСИ на 2006–2009 годы. Ростов н/Д: РКСИ, 2006.