

Евсеев Андрей Николаевич

заведующий отделением

Государственное бюджетное образовательное учреждение

среднего профессионального образования «Волжский политехнический техникум»

Волгоградская область, город Волжский

ТЕХНОЛОГИИ РАЗРАБОТКИ И РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Наиболее актуальной проблемой в области образования в современных условиях является повышение его качества.

Качество образования – это комплексное понятие, которое характеризует эффективность данного вида деятельности с разных сторон – разработка стратегии, организация учебного процесса, маркетинг и других. О качестве образования судят по качеству выпускников. Качество образования базируется в основном, на следующих составляющих:

- 1.Цели и содержание образовательного процесса;
- 2.Уровень профессионализма преподавателей и организации преподавательской деятельности;
- 3.Состояние материально-технической базы и уровень научно-информационной базы учебного процесса.

Под менеджментом качества в образовании понимается планомерное воздействие на всех этапах на факторы и условия, которые обеспечат формирование будущих качественных специалистов, полноценно использующих свои знания, навыки и умения.

В современных условиях образовательные учреждения сталкиваются в своей деятельности со следующими проблемами:

Второй Всероссийский фестиваль передового педагогического опыта
"Современные методы и приемы обучения"
февраль - май 2014 года

1. Конъюнктура рынка меняется быстро; рынок неравномерно насыщается специалистами разных профилей;
2. Спрос на специалистов носит непостоянный характер;
3. Государство не может регулировать рынок труда и распределение выпускников;
4. Большая конкуренция на рынке образовательных услуг за счет роста числа негосударственных организаций (вузов, колледжей)
5. Использование устаревших методик обучения снижает эффективность образовательных процессов.

Система менеджмента качества в образовании призвана решать эти и многие другие проблемы. Пересмотрев подход к обеспечению качества образования, образовательные учреждения разрабатывают и внедряют у себя в организации систему менеджмента качества, то есть обеспечивают создание системы менеджмента качества на основе ГОСТ Р ИСО 9001:2001, который является аналогом международного стандарта ISO 9001:

Система менеджмента качества — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством.

В системе менеджмента качества (TQM) можно выделить восемь принципов менеджмента качества:

1. Ориентация на потребителя — организации необходимо делать то, что хочет потребитель сейчас и захочет в будущем, даже если он этого не осознает.
2. Лидерство руководителя — так как организация действует всегда в рамках ограниченности ресурсов и входных данных в конкурентной среде, то только лидер, обладающий видением, силой духа способен обеспечить достижение ее целей.
3. Вовлечение персонала — так как персонал организации (а это мы с вами- коллеги) является ее основным ресурсом и одновременно самой

Второй Всероссийский фестиваль передового педагогического опыта

"Современные методы и приемы обучения"

февраль - май 2014 года

чувствительной заинтересованной стороной, то опора наших лидеров на нас - это залог успеха.

4.Процессный подход — системы менеджмента качества организации не статичное образование и ее элементами являются процессы — через которые достигаются цели, то есть через процессы обеспечиваются любые изменения.

5.Системный подход к менеджменту — подразумевает учет всех факторов, воздействующих на внешнюю и внутреннюю среду организации.

6.Постоянное улучшение — основа современного менеджмента, которая подразумевает постоянную адаптацию к произошедшим и ожидаемым изменениям в среде, а иногда и формирует их.

7.Принятие решений, основанных на фактах — напоминание о том, что стабильность функционирования организации возможна не только на основе интуиции, но и с использованием данных измерений.

8.Взаимовыгодные отношения с поставщиками — вместе с принципом ориентация на потребителя предполагает создание устойчивых цепей поставок на основе взаимовыгодного сотрудничества.

Одна из серьезных проблем внедрения TQM, например, состоит в том, что общая заинтересованность всех участников образовательной деятельности в качестве, как удовлетворении требований конечного потребителя – обучающегося, обеспечивается, только если структура организации представляет собой совокупность цепочек «поставщик – потребитель» с ясно определенными ролями каждого в получении конечного результата, а ее организационная культура связана с постоянной заботой о качестве деятельности на каждом рабочем месте, являющейся фундаментальной ценностью организации.

Рассмотрим критерии подбора квалифицированного персонала. Пригодно ли профессионально данное лицо для выполнения определенной задачи? Ответом на этот вопрос служит оценка его соответствия требованиям, которые

Второй Всероссийский фестиваль передового педагогического опыта

"Современные методы и приемы обучения"

февраль - май 2014 года

определяются самой деятельностью. В обычном случае они сформулированы достаточно хорошо, если речь идет об уже существующем задании.

В этом случае нужно обратиться или к существующему описанию рабочего места, или если такого описания нет или оно недостаточно полно изложено, описание рабочего места или деятельности должно быть составлено или актуализировано.

Если запланированная деятельность еще не занесена в план, нужно сделать попытки по возможности точно описать будущую деятельность. Этот процесс одновременно является хорошей тренировкой для ответственного за планирование и принуждает его поставить задачу таким образом, чтобы она была понятна тому, перед кем она поставлена.

К профессионально выполняемой деятельности относится, кроме прочего, также:

- накопленный опыт;
- соответствующие знания о методах и процедурах в области качества.

Помимо профессионально предъявляемых требований важен характер личности. «Измерительная планка» должна соответствовать профилю требований, т.е. она не должна быть занижена и ВТО же время не должна быть завышена.

Критериями могут быть:

- сознание ответственности;
- способность к выполнению самостоятельных работ;
- сообразительность;
- готовность разработать или совместно осуществить новые идеи;
- способность работать в команде;
- безотказность;
- мотивация;
- надежность.

Цели и условия реализации деятельности учреждения образования в силу стратегической важности образования для всего общества и государства занимает управление соответствием образовательной деятельности требованиям общества и государства, выраженных в образовательной политике и стратегии государства. Управление качеством образования должно носить характер регулирования именно стратегических показателей образовательной деятельности (пропорциональность подготовки специалистов, обеспечение равных возможностей для обучающихся и предоставляющих образовательные услуги, обеспечение потребностей экономической системы государства специалистами, обеспечение развития системы образования в соответствии с требованиями времени, обеспечение взаимодействия с другими элементами государственной власти и другими отраслями деятельности и другие).

Содержание качественной деятельности учреждения образования управления качеством образовательной деятельности связан с управлением степенью соответствия требованиям обучающихся, рассматриваемых в общем случае в контексте их будущей (текущей) деятельности (то есть с учетом интересов их работодателей), и управлением степенью соответствия требованиям развития ключевых компетентностей учреждения образования, определяемых и в наиболее полном виде выражаемых его профессорско-преподавательским составом (сюда могут быть включены и требования работающих по контракту преподавателей и партнеров).

Таким образом, развиваемый подход к системному управлению качеством основан на сбалансированном управлении соответствием образовательной деятельности требованиям основных заинтересованных сторон, при этом баланс определяется конкретной системой приоритетов, обеспечивающих достижение стратегических целей организации.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Джордж С., Ваймерскирх А.* TQM: всеобщее управление качеством. - СПб.: Victory, 2002.
2. *Eckhard Kreier.* Успешная сертификация на соответствие нормам ИСО серии 9000. - Bobingen: Kessler Издательская типография, 1995.
3. *Никитин В.А., Филончева В.В.* Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000: 2000. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004.
4. *Каплан Р., Нортон Д.* Сбалансированная система показателей. – М.: Олимп-Бизнес, 2003.