

Иноватика в современном образовании: от идеи до практики

Третьякова Елена Николаевна,

заместитель директора по учебной работе;

Комолкина Оксана Ильинична,

педагог-психолог, преподаватель;

Буленкова Елена Викторовна,

преподаватель,

ОГБПОУ «Саянский медицинский колледж»,

г. Саянск

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ В СИСТЕМЕ СПО

Аннотация. В статье рассматривается проблема анализа качества образования в системе СПО путем внедрения системы менеджмента качества. Представлен реестр процессов на примере ОГБПОУ «Саянский медицинский колледж». Дан анализ целей и содержания каждого из представленных процессов.

Ключевые слова: образование, качество образования, система менеджмента качества, реестр процессов.

Качество сегодня – это социально-экономическое понятие, в рамках которого качество образования является стратегическим фактором общественного развития. Повышение качества образования является важнейшей задачей в условиях рыночной экономики, конкуренции, демографических преобразований общества.

Осуществить задачи, ведущие к улучшению и повышению качества образования, позволяет система менеджмента качества (СМК). Под системой менеджмента качества образовательного учреждения понимается система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству, то есть совокупность организационной структуры учебного заведения, документации (внутренних положений, порядков документированных процедур, методических указаний, рабочих инструкций), процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Инноватика в современном образовании: от идеи до практики

Образование призвано помочь молодым людям осмыслить масштабы глобальных перемен, происходящих в мире и активно включиться в процессы создания и позитивных преобразований, которые происходят в нашей стране и за рубежом. Развитие образования может идти само по себе, но является эффективным только в том случае, если оно управляется и совершенствуется в процессе управления.

По определению, качество образования – это, с одной стороны, категория, определяющая его результативность, которая понимается как соответствие образования потребностям общества в развитии личности представителей определенных социальных групп, в формировании их профессиональных, а также гражданских и бытовых компетенций. С другой стороны, под качеством образования понимается интегральная характеристика образовательного процесса, представляющая собой степень их соответствия представлениям о том, каким должен быть названный процесс и каким целям он должен служить. На практике качество образования рассматривается с позиций достижения стандарта, что является внешним параметром образованности студентов.

Главная задача образования на современном этапе – совершенствование образовательных программ и улучшение качества предоставления образовательных услуг с целью удовлетворения потребностей общества и подготовки специалистов, отвечающих требованиям современного этапа развития экономики страны.

Анализ литературы показал, что многие авторы рассматривают качество образования как соотношение цели и результата [1-4]. Но лишь в работах М. Поташника мы увидели, что цели (результаты) должны быть обязательно заданы операционально и спрогнозированы в зоне потенциального развития личности [5]. Мы разделяем его точку зрения: результаты образования должны включать в себя и оценку того, какой ценой (ценой каких потерь и затрат) эти результаты достигнуты.

Эффективными способами обеспечения и повышения качества продукции учебного заведения являются разработка и внедрение системы менеджмента каче-

Иноватика в современном образовании: от идеи до практики

ства. Система менеджмента качества - это эффективный инструмент совершенствования деятельности учебного учреждения. СМК предполагает подготовку высококвалифицированных специалистов. Применение такой системы в образовательном заведении заставляет постоянно повышать свой уровень знаний и преподавателей, а, следовательно, система менеджмента качества предполагает постоянное повышение квалификации преподавательского состава. Также благодаря внедрению системы менеджмента качества сотрудники сливаются в команду единомышленников, способных эффективно решать поставленные задачи в интересах всего коллектива.

Повышение качества образования позволяет сплотить сотрудников в команду единомышленников, способных эффективно решать поставленные задачи в интересах всего коллектива; способствовать созданию условий для подготовки высококвалифицированных специалистов; постоянно повышать квалификацию преподавательского состава; обслуживающему персоналу качественно выполнять свои обязанности.

В основе системы менеджмента качества образовательной организации лежит процессно-ориентированный подход. Этот принцип утверждает, что желаемый результат достигается эффективнее, если различными видами деятельности образовательного учреждения и соответствующими ресурсами управляют как процессом. Процессный подход позволяет реализовать важнейшую идею менеджмента качества: встраивание контроля качества в процесс вместо контроля качества готовой оказанной услуги.

Исследовав организационную структуру учреждения, штатное расписание и план работы ОГБПОУ «Саянский медицинский колледж», был разработан реестр процессов на основании:

— стратегии и политики в области качества образовательного учреждения, вытекающей из требований потребителей;

— целей, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

Инноватика в современном образовании: от идеи до практики

Для каждого процесса (вида деятельности), приводимого в таблице, мы дали идентификационный номер, который является уникальным именем каждого процесса в медицинском колледже (Таблица).

Таблица

Реестр процессов

№	Наименование процесса ОГБПОУ «Саянский медицинский колледж»	Ид ен. №
1	Главный процесс	
	1.1 Подготовка и повышение квалификации кадров в сфере здравоохранения	ГП-1
Основные процессы образовательного учреждения		
2	Основные процессы	
	2.1 Анализ требований потребителей	ОП-1
	2.2 Проектирование и разработка образовательных программ	ОП-2
	2.3 Прием обучающихся	ОП-3
	2.4 Образовательная деятельность	ОП-4
	2.4.1 Подготовка кадров	ОП-4.1
	2.4.2 Повышение квалификации	ОП-4.2
	2.4.3 Воспитательная работа	ОП-4.3
	2.4.4 Содействие трудоустройству выпускников	ОП-4.4
	2.5 Анализ удовлетворенности потребителей	ОП-5
3	Управляющие процессы	
	3.1 Стратегическое планирование	УП-1
	3.2 Управление документацией	УП-2
	3.3 Управление записями	УП-3
	3.4 Внутренние аудиты	УП-4
	3.5 Управление несоответствиями	УП-5
	3.6 Корректирующие и предупредительные действия	УП-6
	3.7 Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг	УП-7
	3.8 Анализ СМК со стороны руководства	УП-8
4	Поддерживающие (обеспечивающие) процессы	
	4.1 Управление персоналом	ПП-1

Иноватика в современном образовании: от идеи до практики

	4.2	Управление производственной средой и информационное обеспечение	ПП-2
	4.3	Финансово-экономическое обеспечение	ПП-3
	4.4	Библиотечное обслуживание	ПП-4
	4.5	Методическая поддержка образовательного процесса и обучение педагогического состава	ПП-5

Главным процессом системы менеджмента качества является «Подготовка и повышение квалификации кадров в сфере здравоохранения».

Подготовка и повышение квалификации - две стороны одного процесса. Подготовка связана с развитием общего интеллекта у человека, а повышение квалификации - с приобретением знаний, относящихся непосредственно к выполняемой работе. Повышение квалификации представляет обучение, конечная цель которого – обеспечение достаточным количеством работников, чьи профессиональные качества в полной мере соответствуют целям образовательного заведения. Программы обучения должны быть составлены с учетом конкретных особенностей структуры персонала и актуальных задач развития учреждения.

Главный процесс состоит из следующих основных процессов жизненного цикла услуги: ОП-1 «Анализ требований потребителей», ОП-2. Проектирование и разработка образовательных программ», ОП-3 «Прием обучающихся», ОП-4 «Образовательная деятельность», ОП-5 «Анализ удовлетворенности потребителей».

Целью этого анализа требований потребителей является определение соответствия требований потребителей возможностям учреждения.

Требования потребителей к: времени реализации; форме; содержанию работ (услуг); стоимости; условиям реализации (помещения, месту, эргономическим показателям, информационному обеспечению и т.д.); методам работы; кадровому обеспечению; количеству работ; итоговому документу; перечню образовательных программ; перечню научных направлений; системе образования; документации по оценке достижений.

Для определения потребительских требований (основных, дополнительных, обязательных, неустановленных и т. д.) в учреждении должен проводиться мониторинг. Используются следующие основные методы и средства:

Инноватика в современном образовании: от идеи до практики

а) методы: социологические опросы разных групп потребителей (обучающиеся, работодатели, сотрудники и др.); тестирование обучающихся; экспертная оценка внутренних и внешних документов; сравнительная характеристика (например, с образовательным учреждением-конкурентом, образовательным учреждением-эталонном); изучение положительного опыта;

анализ тенденций развития научно-педагогических направлений и др.

б) средства: требования ГОС, ФГОС и их экспертная оценка; переписка с учреждениями и организациями по вопросам образовательной деятельности учреждения; запросы, пожелания, требования работодателя и других заинтересованных сторон.

Цель проектирования и разработки образовательных программ: проектирование учебной деятельности в соответствии с конкретизированными требованиями потребителей. Например, учебно-производственный план на год; перечень образовательных программ; документация образовательным программам; штатное расписание; договор с потребителем по образовательным программам.

Процесс проектирования и разработки новых видов образовательных услуг и направлений деятельности учреждения проводится на основании анализа деятельности высшим руководством. Планирование разработки различных документов осуществляется на основании конкретных заявок, подготовленных руководителями структурных подразделений и владельцами процессов. Планирование проведения отдельных работ осуществляется по запросам потребителей и результатам мониторинга.

Цель приема обучающихся: набор контингента соответствующего уровня образования, принятый на основе требований к обучающимся.

Цель образовательной деятельности: удовлетворение потребностей потребителей в образовательных услугах. Основным процесс ОП-4 «Образовательная деятельность» состоит из подпроцессов: ОП-4.1 «Подготовка кадров», ОП-4.2 «Повышение квалификации», ОП-4.3 «Воспитательная работа с обучаемыми», ОП-4.4 «Содействие трудоустройству выпускников».

Инноватика в современном образовании: от идеи до практики

Цель анализ удовлетворенности процессов: выявление уровня удовлетворённости потребителей в соответствии с конкретными требованиями.

К управляющим процессам относятся процессы: У.П.1 «Стратегическое планирование», УП-2 «Управление документацией», УП-3 «Управление записями», УП.4. «Внутренние аудиты», УП-5 «Управление несоответствиями», УП-6 «Корректирующие и предупреждающие действия», УП-7 «Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг», УП-8 «Анализ СМК высшим руководством».

Цель стратегического планирования: эффективное планирование деятельности Учреждения с учётом всех контролируемых параметров функционирования СМК.

Цель управления документацией: установление единых требований к документации Учреждения на основе стандарта ИСО 9001:2011 и документов вышестоящих органов.

Все аспекты деятельности учреждения сопровождаются набором документации, основная цель которой – сделать возможным согласованное и стабильное функционирование процессов. С помощью унификации устанавливаются единые правила составления документов для системы менеджмента качества. Документы СМК вступают в действие только после утверждения руководителем учреждения и издания соответствующего приказа, их отмена регулируется также приказом учреждения.

Цель управления записями: установление единых требований к записям Учреждения на основе стандарта ИСО 9001:2011 и документов вышестоящих органов. Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК учреждения. Сбор и анализ данных поступают из аудитов, мониторинга и измерения процессов, информации об удовлетворенности потребителей, информации о характеристиках образовательной услуги, информации о работе ПС

Инноватика в современном образовании: от идеи до практики

(поставщиков образовательных услуг), из отчетов по самообследованию и самоаттестации.

Цель внутреннего аудита: установление соответствия СМК или проверяемых процессов требованиям стандарта ИСО 9001:2011 и документам организации, её описывающим. Важным источником получения информации о работе и состоянии СМК учреждения, структурных подразделений являются внутренние аудиты. Они представляют собой систематический, независимый и документально оформленный процесс получения данных о результативности системы качества, видов деятельности учреждения, качестве образовательных услуг и свидетельствуют о том, что система менеджмента качества внедрена эффективно и поддерживается в рабочем состоянии.

Цель управления несоответствиями: регламентация требований к выполнению работ с несоответствиями в системе менеджмента качества. Сюда входит анализ причин возникновения несоответствий, план действий по устранению несоответствий и причин несоответствий; план действий с целью предотвращения использования несоответствующей продукции.

Цель корректирующих и предупреждающих действий: повышение качества образовательной и научно-исследовательской услуги, уровня соответствия СМК стандарту ИСО 9001:2118. Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий с целью предотвращения их повторного возникновения.

Цель мониторинга и измерения процессов и образовательных услуг: обеспечение комплексного, системного контроля и анализа эффективности основных процессов.

Цель проведения мониторинга и измерения - контроль и улучшение процессов. Для определения эффективности и результативности функционирования процессов учитываются следующие основные факторы:

- соответствие требованиям;
- удовлетворенность потребителей;
- работа поставщика;

Инноватика в современном образовании: от идеи до практики

- соблюдение сроков;
- наличие рекламаций;
- наличие отказов;
- стоимость процесса.

Цель анализа СМК высшим руководством: выявление степени соответствия деятельности организации поставленным целям, обязательным требованиям и требованиям потребителей.

Представителем руководства по качеству через запланированные интервалы времени (не реже одного раза в год) проводится анализ СМК. Для обеспечения объективной оценки СМК учреждения анализируются данные, подготовленные руководителями структурных подразделений, которые несут персональную ответственность за своевременное, качественное и полное представление информации. Результаты анализа оформляются в виде поддерживаемых в рабочем состоянии записей: протоколы, выписки, решения, отчеты, планы корректирующих и предупреждающих мероприятий.

К поддерживаемым процессам относятся: ПП-1 «Управление персоналом», ПП-2 «Управление производственной средой и информационное обеспечение», ПП-3 «Финансово-экономическое обеспечение», П.П-4 «Библиотечное обслуживание», ПП-5 «Методическая поддержка образовательного процесса и обучение ПС».

Цель управления персоналом: эффективное управление персоналом в соответствии со стратегическими целями и особенностями учреждения. В данный процесс входит: отбор способных работников; стимулирование; нормирование труда; изучение специфики потребностей; разработка различных программ, ориентированных на разные уровни потребностей; развитие культуры организации – задание ценностей, формирование правил и норм, символизация и другое.

Цель управления производственной средой и информационного обеспечения: обеспечение условий для реализации основных, управляющих и поддерживающих процессов в соответствии с нормативными требованиями. Управление про-

Иноватика в современном образовании: от идеи до практики

изводственной средой регулируется нормативными актами и документами министерств, внутренними документами и актами учреждения. Оценка удовлетворенности персонала учреждения проводится путем анкетирования и анализа полученных данных. Руководство учреждения несет ответственность за качество рабочей среды.

В этот процесс входит: обеспечение сотрудников рабочими местами, поддержание техники безопасности и охраны в процессе трудовой деятельности, эргономика, санитарно-гигиенические условия рабочей среды и необходимая социальная защита, сетка занятости аудиторий, график учебного процесса, планы баз практик и другое.

Цель финансово-экономического обеспечения: финансовое стимулирование деятельности сотрудников института, обеспечение структурных подразделений учреждения материально-техническими средствами для создания условий реализации основного процесса жизненного цикла услуги.

Цель библиотечного обслуживания: обеспечение информационными ресурсами образовательной и научной деятельности сотрудников и обучающихся учреждения. В состав данного процесса входит: закупка литературы, обслуживание читателей, работа с должниками и другое.

Цель методической поддержки образовательного процесса и обучения педагогического состава: обеспечение методическими и информационными ресурсами образовательной деятельности сотрудников учреждения, повышение уровня их педагогической компетентности.

Произведенный анализ современной литературы по управлению качеством в сфере образования, организационной структуры учреждения, штатного расписания и плана работы ОГБПОУ «Саянский медицинский колледж», позволил понять, что необходимость внедрения СМК обусловлена изменчивостью требований рынка образовательных услуг. Чтобы быть конкурентноспособными, необходимо вписаться в рыночные условия, открывать новые, востребованные специальности, повышать качество обучения, выбирать наиболее эффективные формы обучения,

Инноватика в современном образовании: от идеи до практики

обновлять учебную и лабораторную базу. Рынок обязывает повышать компетентность преподавателей, бороться за каждого потенциального студента. Необходимость идти в ногу со временем заставила учреждения образования неукоснительно соблюдать требования федеральных государственных стандартов образования, как совокупности обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. Адамский А.И. Что такое качество образования? / А.И. Адамский. – М.: Эврика, 2009. – 272 с.*
- 2. Багаутдинова Н.Г. Концепция управления качеством образования и возможности ее реализации в системе подготовки инженерных кадров высшей квалификации // Российское предпринимательство. – № 3. – 2004. – 15с.*
- 3. Давыдова А.И. Система менеджмента качества, ее применение и внедрение в образовательном учреждении // СПО. – 2008. – 180 с.*
- 4. Михеева Е. Н., Сероштан М. С. Управление качеством. – М.: Дашков и К, 2011. – 532 с.*
- 5. Поташник М.М. Управление качеством образования / под ред. М.М. Поташника. – М., 2000. – 33 с.*