

ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

И.В. Пальшина

Сыктывкарский медицинский колледж им. И.П. Морозова

Рецензент Б.И. Герасимов

Ключевые слова и фразы: валидация; верификация; качество образования; оценка прогресса в образовании студентов; система менеджмента качества; система образования; социально-экономическая среда.

Аннотация: В России решение проблемы качества образования является приоритетным, вопросами качества обучения озабочены руководители всех уровней системы образования. Образование, выполняя культурно-научно-образовательную миссию, постепенно осваивает области, относящиеся к предпринимательской деятельности. В последнее время заметно активизировалась деятельность ведущих учебных организаций России по внедрению стандартов ИСО серии 9000 и методов TQM в образование.

Образование становится все более дорогостоящей услугой, и в развитых странах уделяется большое внимание вопросам обеспечения качества образования. Проблемой качества обучения озабочены руководители всех уровней системы образования, что нашло отражение в «Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года». Подписание Россией Болонских соглашений, резкое сокращение количества выпускников школ к 2007 году, планируемые Министерством образования и науки РФ изменения в системе финансирования образования говорят о необходимости переоценки на конкурентных позициях образования в социально-экономической среде. За последние годы в большинстве образовательных учреждений существенно вырос сектор коммерческих образовательных, консалтинговых услуг, налажен выпуск инновационной продукции. При этом бюджетное финансирование и государственный заказ на подготовку специалистов и научные исследования уже не всегда играют определяющую роль в формировании экономической устойчивости образовательной организации. Очевидно, что образование, по-прежнему выполняя культурно-научно-образовательную миссию, постепенно осваивает области, относящиеся к предпринимательской деятельности, приобретая конкурентные преимущест-

Пальшина И.В. – директор Сыктывкарского медицинского колледжа им. И.П. Морозова.

ва и проводя маркетинг рынка труда. Главной целью образования является производство и передача обществу знаний и инноваций как в виде экономических продуктов (образовательных услуг, результатов научных исследований, технологий и пр.), так и в виде культурных ценностей. Экономика постиндустриального общества характеризуется непосредственным участием знаний в коммерческом обороте, поэтому образовательное учреждение, как главный источник системных знаний, должно научиться не только производить их, но и эффективно продавать. По-видимому, и в России отношение к знаниям как к социальному благу, доступному всем желающим, будет в ближайшее время существенно трансформироваться в сторону их рассмотрения как экономического продукта, к которому предъявляются требования конкурентоспособности и экономической эффективности. В соответствии с содержанием Болонского процесса основой конкурентоспособности образования является качество, причем менеджмент должен быть нацелен на его планирование, обеспечение и улучшение. Формирование систем менеджмента качества (СМК) в сфере образовательных услуг становится требованием времени.

Распространение единого подхода к созданию систем менеджмента качества на основе требований стандарта ИСО 9000, формальное признание соответствия такой системы требованиям стандарта (сертификация) образовательного учреждения, полученное в одной стране, остается действительным во всех остальных странах, что особенно важно в связи с вхождением России в международное образовательное пространство. Принятые в 2000 г. международные стандарты ISO серии 9000 (российский вариант ГОСТ Р ИСО серии 9000) длительное время находили применение в основном в промышленности или в сфере услуг, но в последнее время заметно активизировалась деятельность ведущих образовательных организаций России по внедрению стандартов ИСО серии 9000 и методов TQM в образование. Стало очевидно, что требования международных стандартов ISO могут быть приложены и к образованию.

Стандарт ИСО 9000:2000 направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей высшего образования. Для успешного функционирования образовательное учреждение должно определять и управлять многочисленными взаимосвязанными видами деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего. Применение в образовательном учреждении системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов могут считаться «процессным подходом». Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках системы процессов, а также при их комбинации и взаимодействии. Поскольку в начале работ по внедрению системы менеджмента качества предполагаются только затраты для руководства многих учебных заведений, в том числе государственных и с высоким рейтингом, часто не является очевидным необходимость развер-

тывания работ в области менеджмента качества, тем более что жестких внешних обстоятельств, принуждающих к созданию СМК, нет. Финансирование учебных заведений не зависит от результатов их деятельности, отсутствует прямая ответственность за трудоустройство выпускников, не существует четко налаженной системы обратной связи с выпускниками, информирующей об их карьерном росте и пр. Образовательное учреждение как организация, производящая продукцию и услуги, значительно сложнее любой другой организации с точки зрения структуры производимых услуг, профессионального и культурного уровня персонала, системы управления. Поэтому возникает сильное сопротивление как рядового персонала, так и руководителей среднего и верхнего уровней процессу создания и внедрения СМК. Даже если первое лицо образовательного учреждения понимает необходимость этого шага, ему важно быть образованным в вопросах менеджмента качества, настойчиво проводить политику управления качеством в жизнь коллектива постепенно, по принципу расходящихся волн, начиная с руководителя, глав структурных и административных подразделений. Процесс поэтапного внедрения СМК требует не только профессиональных знаний, но и понимания и видения перспектив процесса, осознания необходимости вложения ресурсов, и перестройки системы управления. Результативность внедрения идей менеджмента качества в системе образования определяется тем насколько продуманно и постепенно будет проходить процесс внедрения, сертификации и поддержания СМК в образовательном учреждении. Безусловно начинать этот процесс необходимо с популяризации среди персонала идей менеджмента качества.

Практически у всех сотрудников, в том числе и у разработчиков документации СМК, только приступающих к работе по формированию СМК образовательной организации, возникает много вопросов, связанных с необходимостью уяснить смысл многих терминов, впервые введенных в обращение, например:

- результативность и эффективность. Поскольку обычно люди не различают эти два понятия, приходится разъяснять, что означает результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов, и что означает эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;

- инфраструктура – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации;

- производственная среда – совокупность условий, в которых выполняется работа, включая физические, психологические и экологические факторы, такие как температура, система признания и поощрения, эргономика, состав атмосферы.

Требуется приложить особые усилия для усвоения иностранных терминов, таких как:

- верификация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;

- валидация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Особое внимание следует уделить проблеме оценки прогресса в образовании студентов. Такая оценка необходима, прежде всего, для постоянного улучшения системы менеджмента качества, в результате чего должен оцениваться эффект от внедрения любых изменений, принятых по результатам предыдущих анализов. Если выясняется, что эти изменения не дали ожидаемых результатов, то необходимо предусмотреть дополнительные меры для их достижения. Для эффективного решения проблемы оценки прогресса уровня знаний студентов необходимо широкое внедрение методик компьютерного тестирования. Использование тестов необходимо не только в конце семестра в качестве итогового контроля, но и в конце изучения отдельных тем или разделов в течение семестра. Это позволяет стимулировать работоспособность студентов в течение всего курса обучения и корректировать изложение материала в соответствии с полученными результатами тестирования. Реализация процесса внедрения СМК в образовательном заведении должна выполняться в среде, обеспечивающей возможность совершенствования разработки, реализации последующего менеджмента проекта с возможностью корректировки и распространения результатов.

Matters of Educational Services Quality Control

I.V. Palshina

Syktuykar Medical College after I.P. Morozov

Key words and phrases: validation; verification; education quality; students' progress evaluation; quality control system; educational system; social and economic environment.

Abstract: The solution to the problem of education quality in Russia is a foreground process; quality of education is a matter of concern of leaders at all levels of education. Performing cultural scientific and training mission, education gradually assimilates with other areas, belonging to business activity. Recently the leading educational institutions of Russia have encouraged the introduction of ISO standards TQM methods in education.

© И.В. Пальшина, 2006