

ББК У9(2)301-21

### АКТУАЛЬНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**И.В. Пальшина**

*Сыктывкарский медицинский колледж им. И.П. Морозова*

*Рецензент Б.И. Герасимов*

**Ключевые слова и фразы:** качество образования; образовательные услуги; принципы менеджмента качества; система управления качеством.

**Аннотация:** Изложены основные принципы менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов. Инструментами достижения стратегических целей являются комплексная программа развития колледжа и целевая программа менеджмента качества.

Уровень и качество образования является одним из немногих факторов, которые обеспечивают место России в ряду развитых государств и позволяют ей рассчитывать на дальнейшее пребывания в этой группе. Известный «давосский рейтинг» 59 развитых государств регулярно отводит нам 58–59-е место по всем позициям, кроме уровня нашей образованности. Здесь мы пока в середине списка. Россия удерживается в «давосской группе» государств благодаря своей оборонной мощи и культуре. А культура определяется качеством системы образования. Если не поддерживать достойный уровень образования, России угрожает опасность уйти из группы развитых стран уже к середине этого десятилетия.

Особое значение в условиях трансформации российского общества приобретает повышение качества отечественного образования. Решение данной проблемы не возможно без создания системы управления качеством. В наиболее общем смысле под качеством понимается степень соответствия присущих характеристик (объекта) установленным требованиям.

Система управления качеством (СМК), таким образом, отвечает за выработку оценочных показателей качества образования, установление

---

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

уровня соответствия конкретных образовательных услуг оценочным показателям и корректировку параметров образовательных услуг.

Говоря о СМК в образовании, необходимо, прежде всего, определиться с моделью, в соответствии с которой она будет строиться.

Наиболее часто используются три основные модели управления качеством подготовки специалистов, основанные на следующих методах и подходах:

1) оценочный подход управления качеством деятельности (SWOT – анализ);

2) концепция, основанная на принципах Всеобщего менеджмента качества (TQM);

3) подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2000.

Как же конкретно происходит разработка и внедрение СМК в средних учебных заведениях в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000?

Во-первых, выявляют целевые группы потребителей (учащиеся, работодатели, государство и т.п.) и их требования. Определяют и расписывают основные и вспомогательные процессы в соответствии с требованиями потребителей, выделяют руководителей и участников процессов, обеспечивают документальное оформление СМК. На заключительном этапе проводят внутренний аудит СМК для выявления несоответствий и их дальнейшей корректировки. Главная цель политики медицинских колледжей в области качества – подготовка высококвалифицированных медицинских кадров в соответствии с существующими и перспективными требованиями личности, общества и государства. Для ее достижения необходимо:

1) непрерывно изучать и прогнозировать требования заинтересованных сторон к качеству образования;

2) постоянно совершенствовать образовательный процесс, процессы управленческой деятельности руководства, обеспечения необходимыми ресурсами.

3) улучшать качество образования путем:

– интеграции учебного процесса с медицинской наукой и практикой;

– повышения уровня владения информационными технологиями;

– использования новых образовательных технологий;

4) ориентироваться на достижения лидеров в области медицинского образования;

5) постоянно оценивать собственные возможности и достигнутые результаты по удовлетворению требований заинтересованных сторон;

6) неуклонно выполнять требования системы менеджмента качества всеми руководителями и сотрудниками и непрерывно ее совершенствовать;

7) развивать и повышать профессионализм сотрудников и их компетентность в области качества;

8) создавать условия для продуктивной и творческой работы.

Ответственность за качество образования и совершенствование собственных методов работы должен нести каждый сотрудник колледжа.

Во-вторых, необходимо оптимизировать политику в области менеджмента качества, направленную на постоянное обеспечение своих потребителей услугами на уровне, продиктованном отечественным и мировым рынком образовательных услуг, и непрерывное улучшение их качества на основе эффективной обратной связи с потребителями, поставщиками и сотрудниками. Приоритетами при принятии решений являются:

- удовлетворенность потребителя;
- компетентность персонала;
- корпоративная культура;
- высокие технологии;
- оптимизация затрат;
- здоровье и безопасность.

Разработка, внедрение и поддержание эффективного функционирования СМК, которая охватывает персонал и деятельность всего коллектива, должны быть направлены на реализацию данной политики.

Высшее руководство является лидером в реализации настоящей политики качества и должно обеспечивать своих сотрудников поддержкой и соответствующими ресурсами, брать на себя обязательства и нести ответственность за создание условий, необходимых для достижения цели, обеспечивает понимание, проведение и внедрение настоящей политики на всех уровнях организации.

Основные принципы менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов должны использоваться высшим руководством для повышения эффективности ее деятельности:

- ориентация на потребителей образовательных услуг. Колледж должен ориентироваться на требования своих потребителей образовательных услуг, поэтому сотрудники во главе с руководством должны знать и понимать их потребности, которые существуют в настоящий момент, а также могут возникнуть в будущем, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания;

- роль высшего руководства. Первые руководители должны добиваться единства целей и направлений развития СМК образовательных услуг. Они должны создавать внутреннюю среду корпоративного менеджмента, который позволяет сотрудникам быть в полной мере вовлеченными в процесс достижения стратегических целей;

- вовлечение сотрудников в процессы менеджмента. Вовлечение сотрудников всех уровней в реализацию стратегических целей СМК образовательных услуг должно составлять основу воплощения в жизнь методов и инструментов корпоративного менеджмента всех структурных подразделений колледжа; полное вовлечение даст возможность руководству использовать способности персонала с максимальной выгодой, как для колледжа, так и для его потребителей;

- подход к управлению как к процессу. Запланированные результаты должны достигаться наиболее эффективным способом, когда соответствующими видами образовательной деятельности и необходимыми для нее ресурсами руководят и управляют как процессом;

- системный подход к менеджменту. Должна обеспечиваться идентификация образовательных процессов, их понимание, руководство и

управление ими как единой системой с целью повышения результативности и эффективности деятельности;

– постоянное улучшение системы качества. Для постоянного обеспечения удовлетворения запросов учащихся, получающих образовательные услуги, должен эффективно реализовываться принцип непрерывного улучшения функционирования СМК колледжа;

– принятие решения, основанное на фактах. Для достижения реальной эффективности принимаемых решений в СМК предоставления образовательных услуг необходимо добиться правового закрепления принципа принятия решений, базирующегося на анализе данных и информации.

Инструментами достижения стратегических целей являются комплексная программа развития колледжа и целевая программа менеджмента качества.

Реализация политики колледжа в области качества позволит:

– повысить ответственность сотрудников на всех уровнях учебной, методической и административной деятельности по управлению качеством образовательных услуг;

– повысить мотивацию всех сотрудников к качественной работе, сплотить коллектив вокруг идеи качества;

– повысить авторитет колледжа на образовательном рынке, уверенно занять свою нишу в образовательной деятельности.

Система образования дает России реальный шанс на вход в мировую экономику. В экономике XXI века не оборудование, а образованный работник будет составлять главную ценность капитала фирмы. У России есть возможность «перепрыгнуть» несколько этапов экономического развития, сосредоточившись на так называемых «мягких технологиях»: инновационной деятельности, образовании, фундаментальной науке.

Кроме того, образование – практически единственный механизм, который действует в направлении социального выравнивания в рыночном обществе. Общество через систему образования обязано сделать это для «стартовых поколений».

Образование задает приоритеты при распределении ограниченных бюджетных ресурсов – и для государства, и для семей. Ведь именно образование – единственная из социальных отраслей, которая непосредственно участвует в формировании предпосылок экономического роста. Но недостаточно только давать ресурсы, необходимо обеспечить новое качество образования.

Качество образования необходимо повышать в трех самостоятельных направлениях.

*Первое.* Ресурсное обеспечение. Необходимо увеличить финансирование образовательных программ.

*Второе.* Социальный аспект. Обеспечить равный доступ к образованию на основе способностей.

*Третье.* Содержание образования. Качество образования должно соответствовать потребностям общества.

Образование не может существовать без систематического изменения, развития. Но это развитие должно быть эволюционным. Копирование чужих достижений редко приводит к успеху.

Нам не надо ломать существующее в стране образование – его логику, его фундаментальный, систематический характер, его всеобщий, или массовый, масштаб. Нам надо его напитать ресурсами и дать возможность свободно развиваться. Это легче сделать в отношении тех учебных заведений, в которых уже имеется соответствующий творческий потенциал. Когда он есть, хотя бы в потенциальном состоянии, достаточно просто дать денег. Когда же его нет, встает еще одна проблема – кадровая. И в этом случае первоначальный толчок изменениям должен быть задан извне. Но в основном российское образование нуждается не в радикальной реформе, а в быстрой модернизации, когда извне поступают в основном ресурсы и «социальные сигналы», а система развивается в значительной мере на основе своих внутренних сил. Отличие модернизации от реформы – опора на сохранившиеся элементы системы.

Россия унаследовала от Советского Союза массовую и достаточно качественную систему образования, на поддержание которой в лучшие времена направлялось почти 8 % ВВП [3]. В минувшем году Россия направила на финансирование образования из бюджетов всех уровней только 3 % ВВП.

В течение уже более десяти лет рациональные потребности школ, ссузов и вузов финансируются меньше чем на одну треть. Это означает, что у работников сферы образования совершенно неконкурентоспособная зарплата, не обновляется лабораторное и учебное оборудование, практически не пополняются библиотеки и т. д.

Если в течение ближайших четырех лет государству удастся выдержать темп роста бюджетных расходов на образование в реальном выражении на 15–17 % в год (по профессиональному образованию – не менее чем на 22–25 %, по общему — на 10–12 %), то мы к середине десятилетия выйдем на 60 % наполнения рациональных бюджетов, т.е. удвоим реальное бюджетное финансирование обучения каждого школьника, учащегося и студента. Бóльшего от бюджета ожидать невозможно.

Можно найти альтернативные ресурсы для удовлетворения потребностей образования.

В последние несколько лет в обществе произошел серьезный психологический сдвиг: если в 1998 году (до кризиса) только 45 % опрошенных были согласны нести серьезные материальные затраты ради образования своих детей, то в 2005 году их доля дошла до 76 %. Девять десятых семей в той или иной степени платят за своих детей – учащихся средних школ и заведений профессионального образования.

Согласно исследованию журнала «Эксперт», семьи, относящиеся к среднему классу, тратят на образование в среднем 5–8 % своего дохода. По мере роста доходов эта доля может повыситься до 10 %.

Если средний класс составляет сегодня самое большее 25 % населения, а 30–35 % населения с самыми низкими доходами вообще не могут платить за образование, то промежуточный слой между двумя этими группами составляет 40–45 % населения. К этому социальному слою относятся в том числе и семьи «бюджетников» (родители с высшим или средним специальным образованием, не имеющие достаточных сторонних доходов). Сегодня это и учителя, и офицеры, и библиотекари, и значительная

часть государственных служащих. Государство может существенно изменить ситуацию, введя систему образовательного кредитования (для относительно обеспеченных семей) и возвратных бюджетных субсидий (для выходцев из малообеспеченных семей).

Предприятия в России не привыкли платить за образование, воспринимая квалифицированные и образованные кадры как своего рода даровой ресурс. Правда, по мере роста реального сектора экономики ситуация меняется. Некоторые предприниматели начинают понимать, что бедное профессиональное образование не может дать им подготовленные кадры. Поэтому предприятия уже начали инвестировать средства в подготовку кадров.

Но еще большие возможности таит в себе более эффективное расходование средств на образование. Сегодня они расходуются абсолютно неэффективно. Образование сейчас представляет набор монополизированных и сегментированных рынков с очень плохо организованной информацией для потребителя.

Прежде всего, мы неэффективно тратим деньги на профессиональное образование, которое у нас имеет самоподдерживающуюся структуру. До 30–40 % специалистов, которых сейчас готовят вузы, техникумы, ПТУ, не ждет рынок труда. Сегодня можно уже более точно определить, какие инженеры, техники, квалифицированные рабочие пользуются платежеспособным спросом со стороны производства и сферы услуг. Кстати, в основном подготовкой «в никуда» занимаются не технические вузы, как принято думать, а педагогические, медицинские, сельскохозяйственные. Из-за этого система образования теряет как минимум треть бюджетных средств, предназначенных профобразованию.

---

## **The Necessity of Introducing Quality Control over Educational Services**

**I.V. Palshina**

*Syktuykar Medical College after I.P. Morozov*

**Key words and phrases:** quality of education; educational services; quality control principles; quality control system.

**Abstract:** Basic principles of quality control over educational services and specialists' training are given. The tools of achieving strategic goals are complex program of college development and purposive program of quality control.

---

© И.В. Пальшина, 2006