

- владеют: навыками рефлексии, самооценки, самоконтроля; различными способами вербальной и невербальной коммуникации; основными методами математической обработки информации.

Указанных результатов невозможно достичь, не сформировав общекультурные компетенции.

Следовательно, формирование и развитие общекультурных компетенций позволяет повысить уровень культуры личности студентов, выполняя функции социально-культурного просвещения.

Список литературы

1. Авдеева Н.В. Методические аспекты формирования общекультурных компетенций у бакалавров безопасности жизнедеятельности // Молодой ученый. 2012. № 10.
2. Гершунский Б.С. Философия образования для XXI века. М., 2002.
3. Митина Л.М. Психология профессионального развития учителя. М., 1998.

М.С. Леонтьев, С.А. Мухина

Колледж управления и сервиса «Стиль», ЕТЭТ, г. Екатеринбург

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КАК МЕХАНИЗМ ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Стремительное развитие сферы обслуживания в современной России заставляет обращать особое внимание на процесс и качество подготовки будущих специалистов туризма, ресторанного и гостиничного сервиса, в том числе, и в звене среднего профессионального образования (СПО).

Переход к Федеральному государственному образовательному стандарту (ФГОС) в реализации основных профессиональных образовательных программ, начатый образовательными учреждениями в 2010 году, диктует необходимость новых требований к качеству будущих специалистов, в связи с чем становится очевидной значимость деятельности преподавателя – педагога, способного оказать решающее влияние на будущего специалиста, сформировать его мировоззрение, общие и профессиональные компетенции.

Мастерство отдельного педагога, безусловно, в значительной мере определяет успех всего процесса подготовки будущего менеджера среднего звена в сфере сервиса: это становится очевидным при внимательном рассмотрении общих компетенций, установленных ФГОС для таких специальностей СПО сферы обслуживания, как 100114 «Организация обслуживания в общественном питании», 100118 «Техника и искусство фото-

графии» и 100801 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров». Так, например, общие компетенции ОК 2 «Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество», ОК 6 «Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями», ОК 8 «Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации», ОК 10 «Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативно-правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов» (для специальности 100114) требуют, на наш взгляд, личного примера для учащихся в лице как отдельных преподавателей, так и всего педагогического коллектива. Именно такой пример может послужить оптимальным механизмом формирования общих компетенций, определяемых ФГОС.

Одним из наиболее действенных способов формирования указанных выше компетенций мы считаем систему менеджмента качества (СМК) образовательного учреждения, при этом сертификация СМК по системе международных стандартов ISO 9001:2008 способствует ещё большей оптимизации её функционирования. Следует сразу обозначить два аспекта функционирования СМК: с одной стороны, менеджмент качества проявляется на уровне всего образовательного учреждения (ОУ), является неотъемлемой частью системы административного управления ОУ и представляет собой целостную структуру, состоящую из взаимосвязанных процессов – таких, как процессы управления СМК, маркетинг, образовательный процесс, обеспечение ресурсами, вспомогательные процессы, процессы мониторинга, измерения и анализа СМК. Для обеспечения управляемости процессов на уровне ОУ определяются цели, ответственные за процесс, входные и выходные данные, поставщики и потребители, ресурсы, алгоритмы выполнения процессов, описанные в стандартах и иных локальных актах учреждения. Немаловажное значение для успешного менеджмента качества имеет тщательно продуманная матрица ответственности за процессы СМК. С другой стороны, вторым уровнем функционирования СМК выступает профессиональная деятельность отдельного члена коллектива – в нашем случае отдельно взятого преподавателя, мастера производственного обучения, представителя администрации ОУ.

Заложенный изначально в системе менеджмента качества цикл Деминга «Plan-Do-Check-Act» (планирование – действие – проверка - корректировка) [Репин, Елиферов, 2008] также проявляет себя на двух уровнях. Задача педагога – ознакомить учащихся, естественно, на доступном уровне, с главными принципами СМК [ГОСТ Р ISO 9001-2008]: в первую очередь с ориентацией на потребителя, лидерством руководства, вовлечением персонала предприятия в процессы менеджмента качества, процессным и системным подходами к управлению качеством и ориентацией на постоянное улучшение. На примере самого ОУ становится возможным и продемонстрировать принципы слаженной работы персонала, эффективного общения внутри коллектива, взаимовыгодного общения с потребителями (ОК 6). Причём данная тематика должна быть затронута не только на учебных дисциплинах профессионального цикла и профессиональных модулях, но и в преподавании общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Для оптимальной подачи материала, освещающего принципы менеджмента качества, на наш взгляд, лучше всего использовать метод деловых игр (семинарских занятий) с элементами практических занятий, в т.ч. работы учащихся с проблемной ситуацией и с профессиональной документацией, тем более, что специфика сферы сервиса (особенно специальности 100801) предполагает активное освоение учащимися навыков управления документацией и записями (что представляет собой два подпроцесса СМК предприятия).

Однако ничего из сказанного выше не будет иметь должного эффекта, если сам преподаватель, ведущий ту или иную дисциплину или работающий в рамках профессионального модуля, не будет следовать в своей собственной профессиональной деятельности тем же принципам СМК, с которыми он знакомит учащихся. Здесь и приобретает особую важность личный пример педагога, уровень не только его дидактического и методического мастерства, но и его интеллигентности, корпоративной культуры, профессиональной этики. Так, процесс формирования у учащихся ОК 2 (см. выше) будет успешным, если сам преподаватель сможет на своём примере продемонстрировать студентам высокий уровень организации своего времени и менеджмента ресурсов (один из подпроцессов СМК – т.е., по сути, именно умение выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, как и определено ФГОС). При этом преподаватель обязательно должен ознакомить учащихся с теми принципами оценки эффективности и качества своей деятельности, которые он исполь-

зует, а, следовательно, здесь «включаются» два элемента цикла Деминга – планирование и проверка (анализ). План работы преподавателя на учебный год, отчёт преподавателя по итогам учебного года, план и отчёт о работе учебного кабинета, а в некоторых ОУ – и отчёты о работе преподавателя за каждый месяц учебного года – все эти, и без того обязательные, документы должны быть не формальными, не «для отписки» (как, по нашим наблюдениям, в большинстве случаев), а реалистичными, функциональными, тщательно продуманными и проанализированными преподавателем. Тогда и учащиеся смогут увидеть на реальном примере, как следует планировать, осуществлять, анализировать, а по итогам анализа – и улучшать свою будущую профессиональную деятельность.

Улучшение (в цикле Деминга – корректировка) должно быть целью деятельности любого работника ОУ, и уж тем более – преподавателя. Это же требование в последующей профессиональной деятельности будет главным и для учащихся на их будущих предприятиях. Роль педагога в формировании ОК 8 трудно переоценить: его собственный пример будет работать на освоение учащимися навыков определения задач профессионального и личностного развития (а значит – и улучшения результатов своей деятельности), самообразования и систематического повышения квалификации. Один из авторов этих строк на своём опыте познал необходимость постоянного анализа своей профессиональной деятельности и менеджмента ресурсов, необходимых для дальнейшего улучшения, что и повлекло за собой стремление к повышению уровня профессионального мастерства – в т.ч. и в административной работе. Теперь этот опыт успешно передаётся учащимся.

В то же время всё сказанное выше немыслимо без всестороннего упорядочения деятельности педагога. Этой цели служат различные нормативные документы – от Закона РФ «Об образовании» и Федерального государственного образовательного стандарта до внутренних (локальных) актов ОУ (стандартов, карт процессов и положений). Не только знание внешней и внутренней нормативно-правовой документации, но и постоянное следование её требованиям станет для учащихся необходимым компонентом работы на их будущих предприятиях. На наш взгляд, имеет смысл уже на уровне обучения в системе СПО ознакомить учащихся с примерным набором документов, регламентирующих профессиональную деятельность, хотя это и есть самый сложный момент в рассматриваемом аспекте. В силу естественных особенностей возрастной психологии учащихся-

ся (17 – 18 – 19 лет) наименее эффективным в данном случае является простое (традиционное) изучение перечня нормативных документов и их текста. В данном случае педагогу необходимо тщательно продумывать форму учебных занятий, посвящённых формированию навыков соблюдения требований стандартов и иных нормативно-правовых документов (для специальности 100114 – ОК 10), постоянно варьируя методику подачи материала и ориентируясь на конкретные особенности учебной группы.

В ноябре 2012 года по заданию Министерства образования и науки РФ проводилось анкетирование работодателей г. Екатеринбурга с целью выявления общих компетенций выпускников начального и среднего профессионального образования, определяющих решение о найме на работу. Анкеты были отправлены в шесть супермаркетов крупной торговой сети. Руководители магазинов отметили как наиболее важные следующие общие компетенции: способность работать самостоятельно, ответственность за собственную деятельность и деятельность других, умение перерабатывать большие объёмы информации и вычленять главное, способность к самоорганизации, умение решать проблемы, работать в команде, принимать решения, ответственность за качество. Недостаточно сформированы у выпускников, по мнению специалистов сети супермаркетов, такие общие компетенции, как: способность брать на себя ответственность, критически переосмысливать свой профессиональный и социальный опыт, организационные компетенции.

Система менеджмента качества, внедряемая в образовательном учреждении, с нашей точки зрения, способна стать действенным инструментом не только в организации деятельности педагогического коллектива, но и в организации работы отдельного педагога. В свою очередь, педагог, активно участвуя во внедрении, поддержке и развитии СМК предприятия, постоянно анализируя и улучшая свою профессиональную деятельность, соблюдая при этом все нормы корпоративной культуры и профессиональной этики, а также требования нормативных актов, становится главным обучающим звеном в системе формирования общих компетенций учащихся.

Список литературы

1. ГОСТ Р ISO 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования.
2. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. 408 с.