

2. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М., 1990.
3. Левитан К. М. Основы педагогической деонтологии. М., 1994.
4. Развитие профессионализма инженерно-педагогических работников в системе дополнительного профессионально-педагогического образования: Моногр. / Под ред. И. П. Смирнова. М., 2001.
5. Рогов Е. И. Личность учителя: теория и практика. Ростов н/Д, 1996.
6. Сластенин В. А. Профессионализм педагога: акмеологический контекст // Пед. образование и наука. 2002. № 4.
7. Шелтен А. Введение в профессиональную педагогику: Учеб. пособие. Екатеринбург, 1996.

**В. В. Лукашев**

## **ВОПРОСЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В УЧРЕЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

В международном проекте Европейского фонда образования «Реформа профессионального образования и обучения в Северо-Западном регионе России» важное место занимают вопросы управления качеством. В ходе реализации отмеченного проекта его участники осознали необходимость создания в образовательных учреждениях системы управления качеством, удовлетворяющей требованиям потребителей и общества в целом [1]. Востребованность образовательных услуг в условиях рыночной экономики и конкурентной среды обязывает образовательные учреждения разрабатывать и внедрять системы управления качеством, соответствующие международным стандартам качества и Концепции всеобщего управления качеством – *Total Quality Management (TQM)*.

Концепция *TQM* в настоящее время – признанная в мире технология руководства процессом повышения качества. Основные принципы современных методов управления качеством *TQM* нашли свое отражение в пакете стандартов качества серии *ISO 9000*, разработанных Международной организацией по стандартизации – *International Standart Organization (ISO)*.

Изначально международные стандарты качества *ISO 9000* разрабатывались для предприятий индустрии, поэтому, с целью эффективного применения в профессиональном образовании, необходимо их соответствующим образом

интерпретировать. Это обусловлено следующими особенностями образовательной деятельности:

- в отличие от потребителей выпускаемого в индустрии продукта потребители образовательных услуг (обучаемые) являются активными участниками образовательного процесса;
- объективный контроль качества подготовки выпускников обеспечивается на территории социальных партнеров (предприятий индустрии, учебных заведений и т. п.), а не в стенах образовательного учреждения.

В стандартах *ISO* понятие качества определяется как совокупность свойств и характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

Под управлением качеством в стандартах *ISO* понимаются методы и виды деятельности, направленные на контролирование и, при необходимости, устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах процесса достижения конкурентных потребностей.

Обеспечение и управление качеством реализуется системой управления качеством, которая, в соответствии с международными стандартами *ISO*, представляет собой совокупность организационной структуры, методов, процессов и ресурсов, необходимых в конечном итоге для совершенствования качества услуг.

Внедрение системы управления качеством обусловлено следующими неоспоримыми преимуществами:

- строго документированы методы системы;
- четко сформулированы задачи;
- выявляются проблемы, вырабатываются профилактические мероприятия и осуществляется контроль непредвиденных ситуаций.

Вопросы внедрения системы управления качеством профессионального образования рассматриваются нами на примере деятельности Петровского колледжа (Санкт-Петербург).

Политика Петровского колледжа в области качества устанавливает основные цели, принципы и направления деятельности.

Основными *целями* Петровского колледжа в области качества являются:

1. Определение и удовлетворение потребностей заказчика – работодателя и потребителя – обучающегося в образовательных и развивающих услугах.
2. Обеспечение потребителям уверенности в устойчиво высоком качестве предоставляемых услуг несмотря на изменения, происходящие в обществе.

3. Обеспечение баланса между удовлетворяемыми нуждами заинтересованных сторон и вкладом (затратами) каждой заинтересованной стороны в достижение целей.

Политика Петровского колледжа в области качества основывается на следующих *принципах*:

- приоритетность требований потребителя и заказчика, обеспечение уверенности в том, что требования потребителя и заказчика будут выполнены;
- предупреждение проблем;
- системный подход к решению задач обеспечения, управления и повышения качества, проведение на каждом этапе деятельности взаимосвязанных организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение, управление и улучшение качества услуг, процессов, ресурсов;
- осуществление управления качеством на основе понимания происходящих процессов и реальных фактов, контроль, учет, анализ и обработка информации, принятие и реализация решений и оценка их эффективности;
- определение целей, личной ответственности руководителей всех уровней, организация планирования, исполнения, контроля и постоянного совершенствования процессов, происходящих в колледже.
- стимулирование активной вовлеченности всего персонала в деятельность колледжа, формирование общих ценностей, культуры и традиций качества, осознание персоналом своей роли и ответственности в достижении соответствия политике качества;
- оптимизация деятельности колледжа на основе непрерывного обучения, инноваций и совершенствования;
- развитие партнерства, построенного на доверии, обмене знаниями, интеграции; вовлечение партнеров на ранних этапах в процессы формирования требований;
- понимание ответственности перед обществом.

Внедрение системы управления качеством в образовательном учреждении представляется целесообразным осуществлять по следующему алгоритму:

1. Адаптировать стандарты *ISO 9000* применительно к образовательному учреждению.
2. Разработать корпоративную систему управления качеством, используя Концепцию *TQM*.
3. Систематически проводить самооценку на соответствие критериям премии Правительства Российской Федерации в области качества [2].

Следует обратить внимание на следующие *проблемы* внедрения системы управления качеством:

- сопротивление персонала нововведениям;
- ограниченное понимание руководителями разных уровней взаимосвязи качества с эффективностью деятельности образовательного учреждения;
- ошибочный подход к совершенствованию качества как к разовому мероприятию;
- придание совершенствованию качества статуса не управленческого, а статистического мероприятия;
- ложное представление, о том, что качество может быть обеспечено инспектированием (например, суждение о качестве по уровню подготовки выпускника);
- пренебрежительное отношение к потребностям образовательного рынка и отсутствие ориентации на интересы потребителя.

Основные *положения*, на основании которых функционирует система управления качеством в Петровском колледже, можно сформулировать следующим образом:

1. Качество – это результат взаимодействия трех составляющих: активной политики и деятельности руководства; потребностей жизни, в частности, рыночных отношений; ключевых процессов, определяющих качество образования.

2. Систему управления качеством нельзя купить. Ее разработкой и внедрением занимаются специалисты образовательного учреждения.

3. Успех функционирования данной системы во многом зависит от личного участия руководителя.

4. Система управления качеством не должна выглядеть как общественная организация.

5. Совершенствование системы управления качеством должно стать непрерывным процессом.

6. Необходимо стремиться к тому, чтобы в системе управления качеством были задействованы все члены коллектива.

7. Контроль управления процессами должен быть систематическим и «встроенным» в образовательный процесс.

8. Студентов необходимо рассматривать и как участников, и как потребителей образовательных услуг.

Внедрение системы управления качеством позволило коллективу Петровского колледжа добиться звания «Дипломант премии Санкт-Петербурга по качеству за 2002 год».

#### Библиографический список

1. Бюллетень Министерства образования Российской Федерации. Высшее и среднее профессиональное образование. М., 2003. Вып. 2.

2. *Галеев В. И., Дворук Т. Ю., Дубинин В. С.* Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества: Метод. рекомендации. М., 2002.

О. Л. Назарова

## **ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕТОДИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ ПОДГОТОВКИ МАСТЕРА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ**

Реализация управленческих решений, направленных на повышение качества знаний студентов и уровня их образованности, сопряжена с развитием профессиональной компетентности мастеров производственного обучения. Это связано, во-первых, с изменением социально-экономической ситуации в стране: переход общества к рыночным отношениям коренным образом меняет содержание управления колледжем. Во-вторых, реформа образования в стране диктует необходимость разработки инновационных образовательных программ, гуманизации образовательного процесса, непрерывного повышения его качества. Управление образовательной деятельностью обучающихся в этих условиях невозможно без повышения профессионально-педагогической компетентности мастеров производственного обучения. В соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании» и целым рядом подзаконных актов, меняются не только социально-политические и правовые основы образования, но само его содержание и направленность.

В Магнитогорском государственном профессионально-педагогическом колледже был проведен эксперимент, направленный на выявление эффективности методической системы подготовки мастера производственного обучения к управлению качеством образования.

Разработка критериев качества управленческой деятельности профессионально-педагогических работников осуществлялась в строгом соответствии