

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИМЕНЕНИЯ
ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА ПРИ РАЗРАБОТКЕ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Выпускная квалификационная работа

программа магистратуры	Управление процессами и документационно- правовое обеспечение системы профессионального образования
по направлению подготовки	44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Идентификационный код ВКР	978

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующий кафедрой ДПО
_____ М.Б. Ларионова
« ___ » _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА ПРИ РАЗРАБОТКЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Исполнитель:

магистрант группы мЗДПОу-302 _____

С.Б. Довгаль

Руководитель:

к.и.н., профессор, профессор
кафедра ДПО _____

И.В. Осипова

Нормоконтролер:

ассистент кафедры ДПО _____

А.Е. Новосёлова

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения
Направление 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
подготовки код наименование
Программа Управление процессами и документационно-правовое обеспечение системы
магистратуры профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

И.о. заведующего кафедрой

И. В. Осипова

подпись

фамилия и.о.

10 апреля 2019 г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу (ВКР)

магистранта 3 курса группы МЗДПОу-302

Довгаль Светлана Борисовна

фамилия, имя, отчество полностью

1. Тема ВКР

(форма ВКР)

Теоретические и практические основы применения процессного подхода при
разработке системы менеджмента качества образовательной организации

Утверждена распоряжением по институту от 10 апреля 2019 г. № 12-00-06-112/1

2. Руководитель

Осипова Ирина Васильевна

фамилия, имя, отчество полностью

к.п.н.

ученая степень

профессор

ученое звание

профессор

должность

РГППУ

место работы

3. Место преддипломной практики

ГАПОУ СО Каменск-Уральский агропромышленный техникум

4. Исходные данные к работе и основная литература

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»:
Постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2017 N 1642 [Электронный ресурс]. Режим
доступа: <http://docs.cntd.ru>

2. Системы менеджмента качества. Требования : Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015
[утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015
г. N 1391-ст] [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://base.garant.ru>

3. Практические рекомендации по выбору типовой модели системы управления качеством образования
для вузов и ссузов. СПб.: Издательство СПбГЭТУ, 2005.

4. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного
учреждения. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ, 2006. 408 с.

5. Содержание ВКР (перечень подлежащих разработке вопросов)

1. Качество образования как научный феномен и его роль в современных условиях

2. Процессный подход как основа проектирования системы менеджмента качества

3. Характеристика моделей системы менеджмента качества и возможность их применения в системе профессионального образования
4. Характеристика ГАПОУ СО «Каменск-Уральский агропромышленный техникум»
5. Построение процессной модели системы менеджмента качества
6. Разработка методических рекомендаций по использованию менеджмента качества образовательной деятельности в ГАПОУ СО «КУАТ»

6. Перечень демонстрационных материалов (чертежей, плакатов, слайдов и т.п.) презентация по теме ВКР в программе Microsoft PowerPoint

7. Календарный план выполнения ВКР

№ п/п	Наименование этапов подготовки ВКР	Срок выполнения этапа	Процент выполнения ВКР	Отметка руководителя о выполнении ВКР
	Выполнение ВКР во время преддипломной практики	16.09.2019	20	
	Выполнение работ по разрабатываемым вопросам и изложение их в тексте ВКР:	30.09.2019		
	1. Написание теоретической главы	Апрель 2018 – Сентябрь 2019	20	
	2. Проектная часть работы	Январь 2019 – Октябрь 2019	20	
	3. Оценка результатов реализации проекта	Май 2019 – Октябрь 2019	15	
	Оформление текста ВКР	05.11.2019	10	
	Выполнение чертежей, оформление демонстрационных материалов	01.11.2019	5	
	Нормоконтроль	05.11.2019	5	
	Подготовка доклада к защите в ГЭК	01.11.2019	5	
	Допуск к защите	26.10.2019		

8. Консультанты по разделам ВКР

Наименование раздела	Консультант	Задание выдал		Задание принял		
		подпись	дата	оценка	подпись	дата

Руководитель

Магистрант

9. Все материалы выпускной квалификационной работы проанализированы
Считаю возможным допустить _____ к защите

ВКР в государственной экзаменационной комиссии

Руководитель

10. Допустить _____ к защите выпускной квалификационной работы
в государственной экзаменационной комиссии (протокол заседания комиссии по допуску к защите ВКР
От «__» _____ 20__ г. № _____)

Заведующий
кафедрой

АННОТАЦИЯ

Выпускная квалификационная работа выполнена на 82 страницах, содержит 7 рисунков, 3 таблицы, 62 источника литературы, а также 3 приложения на 5 страницах.

Ключевые слова: СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД, МОДЕЛИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ, МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В первой главе рассмотрены теоретические основы процессного подхода при разработке системы менеджмента качества образовательной организации, в частности определение качества образования и его роль в современных условиях, а также процессный подход как основа проектирования системы менеджмента качества. Дана характеристика моделей системы менеджмента качества и возможность их применения в системе профессионального образования.

Во второй главе представлен процесс проектирования системы менеджмента качества образовательной организации, дана характеристика ГАПОУ СО «Каменск-Уральский агропромышленный техникум», проведен мониторинг удовлетворенности потребителей качеством подготовки специалистов в образовательной организации, а так же построена процессная модель системы менеджмента качества.

В выпускной квалификационной работе разработаны методические рекомендации по использованию менеджмента качества образовательной деятельности в ГАПОУ СО «КУАТ».

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА ПРИ РАЗРАБОТКЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	11
1.1. Качество образования и его роль в современных условиях.....	11
1.2. Процессный подход как основа проектирования системы менеджмента качества.....	21
1.3. Характеристика моделей системы менеджмента качества и возможность их применения в системе профессионального образования...	27
2. ПРОЦЕСС ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.....	33
2.1. Характеристика ГАПОУ СО «Каменск-Уральский агропромышленный техникум».....	33
2.2. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством подготовки специалистов в образовательной организации.....	41
2.3. Построение процессной модели системы менеджмента качества....	46
2.4. Разработка методических рекомендаций по использованию менеджмента качества образовательной деятельности в ГАПОУ СО «КУАТ».....	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	75
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	79
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	84
1. Алгоритм разработки системы менеджмента качества образовательной организации.....	84
2. Структура документации системы менеджмента качества.....	85
3. Матрица ответственности.....	86

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время качество стало стратегией многих организаций и рассматривается в качестве основного компонента конкурентного преимущества. Образовательные организации, которые активно обсуждают роль и значение качества в реформируемой системе образования, не являются исключением. Особенно это касается системы профессионального образования, которая напрямую связывает образование с реальным сектором экономики страны.

Таким образом, коренные изменения в современном социально-экономическом развитии России требуют значительного повышения творческого потенциала и конкурентоспособности выпускников. Решение этой глобальной проблемы определяется реализацией широкого спектра мер по совершенствованию системы профессионального образования, среди которых проблема эффективности управления организацией образования особенно актуальна. Кроме того, такие организации с каждым годом сталкиваются с растущей конкуренцией и вынуждены пересматривать традиционные подходы к управлению образовательным процессом с учетом текущих требований рынка.

В настоящее время многих педагогов интересует возможность использования концепций управления качеством, используемых в производственной сфере, при управлении образовательными организациями. В частности, речь идет о применении принципов общего менеджмента качества (TQM) и требований международных стандартов серии ISO 9000 для построения систем менеджмента качества (СМК) в образовательных организациях.

Такая система, основанная на процессном подходе к управлению, позволяет добиться постоянного совершенствования процесса подготовки высококвалифицированных специалистов, достижения современного уровня их

знаний за счет обеспечения качества самого учебного процесса, а также более эффективного использования Существующий кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал учебного заведения.

Процессный подход к осуществлению организационных действий является одним из самых эффективных способов анализа и управления. Он унитарен для любого типа организации. Этот метод описания и восприятия сущности действий характеризуется способностью достигать глубокого уровня детализации рассматриваемых процессов, что, в свою очередь, позволяет достичь более полного понимания процесса и, как следствие, повысить эффективность управления, как процессом, так и организацией в целом. Одной из сильных сторон процессного подхода является наличие четкого инструмента визуализации процесса, который, в свою очередь, делает работу организаций, в которой это было реализовано в их системах управления качеством, более прозрачной для управленческой команды.

Используя упор на конечном результате в качестве основы, процессный подход обеспечивает:

- описание и стандартизация технологических процессов;
- управление по результатам, основанное на постоянном мониторинге процесса;
- оптимальная организация всех затрат на реализацию процесса;
- определение направления преподавательского состава с ориентацией на конечный результат деятельности;
- организация доступа к информационным ресурсам, обеспечивающим прозрачность субъектов;
- параметры оценки образовательной деятельности на основе достоверной информации и фактов.

Однако процесс создания таких систем в российских образовательных организациях идет крайне медленно на фоне быстро развивающегося рынка труда и образовательных услуг. Проблемы, препятствующие внедрению систем менеджмента качества: отсутствие единого методологического подхода к его

созданию, двойственность организационной структуры, интенсивная самоизоляция сотрудников и подразделений, нехватка квалифицированных специалистов по развитию, нехватка финансовых средств, ресурсы и знания в области теории управления качеством, а также недооценка практического влияния внедрения систем управления качеством. Поэтому решение этих проблем требует научных исследований, а разработка теоретических, методических и практических рекомендаций по применению процессного подхода при формировании системы управления качеством образовательной организации представляется актуальной и своевременной, что повлияло на выбор тема исследования.

Изучение теоретических, методологических и практических вопросов в области управления качеством в организациях, TQM, управления экономикой и образованием, качества подготовки, проводилось многими российскими и зарубежными учеными в различных областях.

Анализ проблем менеджмента качества, подходов и концепций TQM посвящен большому количеству исследований отечественных и зарубежных ученых.

В то же время теоретические и методологические основы применения процессного подхода к формированию системы управления качеством в образовательной организации недостаточно изучены, а именно, необходимость внедрения СМК в профессиональных образовательных организациях недостаточно четко обоснована.

Универсального механизма формирования системы управления качеством в таких организациях не существует, что снижает их конкурентоспособность на рынке образовательных услуг.

Из вышеизложенного вытекает необходимость разработки теоретико-методологического подхода к применению процессного подхода при разработке системы менеджмента качества образовательной организации.

Объект исследования - процессы управления качеством в образовательной организации.

Предмет исследования — совокупность теоретических и практических аспектов применения процессного подхода при формировании системы менеджмента качества в образовательной организации.

Цель исследования - теоретическое обоснование и разработка механизма применения процессного подхода при формировании системы менеджмента качества в образовательной организации.

Гипотеза исследования основана на предположении, что конкурентоспособность образовательной организации зависит от уровня качества предоставляемого образования, которое может быть получено, в том числе посредством применения в организации системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

В соответствии с целью и гипотезой исследования определены следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы процессного подхода при разработке системы менеджмента качества образовательной организации;
- проектирование системы менеджмента качества в Каменск-Уральском агропромышленном техникуме.

Научная новизна. В результате исследовательской работы обозначены смысловые компоненты процессного подхода, разработаны подходы к проектированию системы менеджмента качества в Каменск-Уральском агропромышленном техникуме.

Практическая значимость. Разработаны методические рекомендации по использованию системы менеджмента качества в ГАПОУ СО «КУАТ», которые могут послужить для широкого круга учреждений среднего профессионального образования, разработана матрица ответственности для исполнителей процессов в рамках реализации системы менеджмента качества.

Теоретической основой исследования могут служить научные труды отечественных и зарубежных ученых по проблемам управления качеством в образовательных организациях, нормативно-методические документы в области управления средним профессиональным образованием, материалы

международных, республиканских и региональных конференций и семинаров. Информационная база исследования может быть составлена по данным Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, организаций образования и ряда монографических, периодических и интернет-публикаций отечественных и зарубежных авторов.

В исследовательской работе применялись следующие методы, составившие комплексную методику:

– теоретические (изучение и анализ педагогической, социологической, юридической, специальной литературы, периодических изданий по теме исследования; систематизация, синтез, обобщение и сравнение);

– эмпирические (анкетирование, тестирование, беседа, педагогическое наблюдение, работа с документами, моделирование, статистические методы обработки данных). Заявленные методы позволяют решить поставленные задачи помогут сфокусировать внимание на цели и предмете исследования.

Структура работы обусловлена ее содержанием и состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованных источников.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА ПРИ РАЗРАБОТКЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Качество образования и его роль в современных условиях

Качественное образование - это такое образование, которое предоставляет всем учащимся возможности, которые им необходимы для того, чтобы стать экономически продуктивными, развивать устойчивые средства к существованию, способствовать мирному и демократическому обществу и повышать индивидуальное благосостояние. Развитие потенциала для повышения качества учителей и других заинтересованных сторон образования имеет решающее значение на протяжении всего этого процесса.

Основная цель образования заключается в обеспечении быстрого развития качества человека. Система образования превращается в своего рода «социальное развитие будущего человека», и общество должно осознавать роль образования как системы, определяющей потенциал выживания человека.

Понятие «качество», содержащееся в Оксфордском словаре для продвинутых учеников (2010), означает стандарт чего-либо, когда его сравнивают с другими вещами, подобными этому; как хорошо или плохо что-то. Качество используется в каждом товаре, например, в качественной обуви, рубашках, автомобилях и т. д. Любой товар может быть либо высокого качества, либо низкого качества. В равной степени у нас низкое качество и качественное образование.

Посмотрев, что означает качество, теперь кратко определим образование, прежде чем объединить два слова - для лучшего понимания концепции «качественное образование». Сегодня образование стало одним из величайших предприятий и по-разному определяется разными людьми в разных частях света и профессий. Известный ученый Р.С. Питерс определил образование как

передачу того, что стоит тем, кто привержен ему - будь то дети или взрослые. Другой педагог и философ, Брамелд, видел в образовании «величайшую силу, которую человек еще не покорил. Окпала в своей лекции подчеркнул, что образование - это процесс проведения торгов, воспитание и уход за человеком, чтобы сделать его полноправным членом общества, к которому он принадлежит. Как правило, образование можно рассматривать как деятельность, которая происходит в обществе, и его цели и методы зависят от характера общества, в котором оно действует. Итак, образование чувствительно ко времени, месту и обстоятельствам. Это потому, что он постоянно меняется, приспосабливаясь к новым требованиям.

Единого определения качества образования не существует. Кроме того, понимание того, что составляет качественное образование, развивается. Традиционное определение остается важным - оно включает в себя грамотность, счет и жизненные навыки и напрямую связано с такими важными компонентами, как учителя, контент, методологии, учебная программа, системы экзаменов, политика, планирование, а также управление и администрация.

Однако существует потребность в том, чтобы образование размышляло над его актуальностью для современного мира. Если в прошлом значительный акцент в образовании был связан с когнитивным пониманием и развитием, то теперь необходимо также учитывать социальные и другие аспекты обучения. Ожидается, что образование внесет вклад в решение проблем устойчивого человеческого развития, мира и безопасности, универсальных ценностей, принятия обоснованных решений и качества жизни на индивидуальном, семейном, общественном и глобальном уровнях.

Одним из способов решения проблемы качества является рассмотрение входных данных, процессов, сред и выходов, которые окружают и способствуют или препятствуют обучению. Затем их можно рассмотреть на двух уровнях: на уровне учащегося в его или его учебной среде и на уровне системы / организации, которая создает и поддерживает организованный

учебный опыт. Используя структуру, разработанную Пигоцци,¹ необходимо учитывать 10 аспектов качества.

На уровне обучающегося:

1. Поиск учеников
2. Что приносит ученик
3. Содержание
4. Процессы
5. Учебная среда

На уровне системы / организации

6. Управленческая и административная структура и процессы
7. Реализация хорошей политики
8. Соответствующая законодательная база
9. Ресурсы
10. Измерение результатов обучения

Рассмотрим эти качества более подробно.

Приверженность праву на образование означает, что образование должно быть доступным без дискриминации. Это подчеркивает активную приверженность работе с теми, кто традиционно был недоступен, включая бедных, девочек, работающих детей, детей, затронутых конфликтом, детей-инвалидов и тех, кто ведет кочевой образ жизни.

Качественное образование должно рассматривать учащегося как активного участника и центральную часть образовательных усилий. Учащиеся привносят в свое обучение, а также тех, кто учится вместе с ними, разнообразный набор опыта, характеристик, навыков и условий, отражающих предыдущие и текущие ситуации, и которые могут создавать препятствия и возможности в процессе обучения.

¹ Пигоцци М.Д. Какое качество образования? (Перспектива ЮНЕСКО) в Межнациональных исследованиях качества образования: планирование их дизайна и управление их влиянием. 2006. С. 39-50.

Все эти характеристики определяют, как ученик учится, ведет себя в учебной среде и взаимодействует с учителем и другими учениками, и как он / она интерпретирует представленный материал. Качественное образование должно учитывать все эти аспекты.

Контент - это понятная составляющая качества. Но многое из того, чему сегодня учат во всем мире, может быть не очень актуально для учащихся. Хотя мы особенно обеспокоены приобретением знаний и навыков, качественное образование не может игнорировать критические факты и информацию, которые важны для формирования знаний и приобретения навыков, включая роль сообществ в качестве ключевых поставщиков и «интерпретаторов» контента, когда он превращается в знания.

Процессы, в том числе педагогика, часто упускаются из виду с точки зрения качества - на поведение влияют наблюдения и практика через действие. Большая часть обучения, особенно общения и «мягких» навыков, зависит не только от содержания, но и от процессов.

Кроме того, то, как знания, навыки и ценности передаются, является такой же важной частью учебной программы, как и то, о чем они изучаются. Потому что, на самом деле, процесс является частью того, «что» изучается.

Среда обучения. Среда обучения влияет на обучение во многих отношениях, но особенно недооценивается в связи с ее влиянием на развитие личности.

В непосредственной близости должны быть надлежащие средства гигиены и санитарии, и, если возможно, службы здравоохранения и питания. Политики и их реализация должны способствовать укреплению физического и психического здоровья, безопасности и сохранности. Хотя физическая среда лучше понимается, психосоциальная среда, которая, по крайней мере, так же важна, заслуживает серьезного внимания, с тем, чтобы исключить такие практики, как дискриминация по признаку пола, издевательства, телесные наказания и принудительная работа.

Управленческая и административная структура и процессы. Общая структура и организация образовательной программы обычно служит «философским обоснованием» того, что происходит во всех аспектах проведения учебной программы. Качественное образование требует системного подхода, который поддерживает эффективное обучение.

Образование должно быть структурировано и организовано так, чтобы оно было ориентировано на учащихся. Есть несколько учреждений и / или бюрократии, которые ориентированы на учащихся. Например, расписание должно быть достаточно гибким, чтобы обучающиеся, не бросили учебу и не потеряли свое право на образование.

Структуры и процессы должны быть справедливыми и прозрачными, с четкими правилами, ролями и обязанностями. Учителя должны получать помощь в своей работе, а образование должно быть «доступным» для родителей и сообществ и включать их.

Реализация хорошей политики. Политика сама по себе не катализирует изменения. Именно реализация хорошей политики, основанной на убедительных доказательствах, позволяет образовательным программам изменяться, адаптироваться и совершенствоваться с течением времени.

Соответствующая законодательная база. На национальном уровне соответствующая законодательная база, которая реализуется надежно, имеет важное значение для долгосрочной устойчивости качественного образования. Эта структура должна быть понятна общественности и должна быть способна способствовать изменениям в системе образования, если они необходимы.

Качественное образование требует использования всего спектра доступных ресурсов для поддержки образования - финансового, человеческого и материального.

Выделение ресурсов для поддержки качественного образования требует долгосрочной перспективы. Это также требует повторного ознакомления с традиционным представлением о том, что такое ресурс, и поиска местных и нетрадиционных источников поддержки - будь то участие сообщества или

заимствование учебной программы финансовой грамотности у партнера из частного сектора, например.

Если обучение является ключевым результатом качественного образования, тогда важно учесть положительные результаты.

Как отмечалось ранее, по мере развития и расширения определения того, что составляет качественное образование, ожидаемые результаты обучения теперь выходят за рамки успеваемости по обычным академическим предметам. Может быть полезна следующая простая классификация основных типов результатов обучения (с примерами того, что они могут включать):

Знание: существенное познавательное достижение, которого должны достичь все учащиеся (включая грамотность, счет, знание основного предмета);

Ценности: солидарность, гендерное равенство, терпимость, взаимопонимание, уважение прав человека, ненасилие; уважение к человеческой жизни и достоинству;

Навыки или компетенции: надежная команда, как решать проблемы, общаться ясно и с уважением; экспериментировать, работать в команде, жить вместе и общаться с разными людьми и учиться, а также, поведение: готовность применить на практике то, что было изучено¹.

Таким образом, качество образования представляет собой такое сочетание его характеристик, которое позволяет решать проблемы обучения, воспитания и развития личности. Одной из важнейших характеристик качества образования является образование, субстратом которого является индивид. Образование как недостаток качества образования должно включать систему деятельностных типов личностной культуры, а также адекватную систему функциональных механизмов психики и типологических качеств личности.

Качество образования является объектом управления. Педагогическая система управления качеством образования представляет собой сложную

¹ Статистический институт ЮНЕСКО и Центр всеобщего образования в Брукингсе, сводный доклад. На пути к всеобщему обучению: рекомендации целевой группы по показателям обучения. 2013. 43 с.

динамичную, отражающую синергетическую систему, целью которой является объединение и интеграция организационных, методологических, научных, кадровых, управленческих и других усилий и ресурсов с учетом различных факторов, и условия в интересах достижения высокого уровня качества.

1.2. Процессный подход как основа проектирования системы менеджмента качества

Одним из перспективных направлений современного управления является реализация процесса. Понимание сущности процесса - это способность образовать и внедрить модель процесса в образовательной организации.

Этот процесс был разработан в конце 1980-х годов прошлого века. Согласно этой концепции, для управления важно управлять процессом. Это один из важных факторов развития качества.

Говоря о понятии процесса чаще всего используется определение стандарта ISO 9001. «Процесс - это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют входы в выход».¹ Важным компонентом процесса, который не отражен в этом документе, является систематический характер действий. Действия процесса должны быть повторяющимися, а не случайными.

Горизонтальное общение в организациях. Сотрудники, вовлеченные в один процесс, могут самостоятельно координировать работу внутри процесса и решать проблемы, возникающие без участия старшего пользователя, что позволяет более эффективно решать возникающие проблемы и влиять на результат.

¹ Системы менеджмента качества. Требования: Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015: утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

В отличие от функционального подхода, управление процессом позволяет сосредоточиться на работе каждого из подразделений. Процессный подход меняет понятие структуры организации. Основным элементом становится процесс. В соответствии с одним из принципов процессный подход должен состоять не из подразделений, а из процессов.

Государственная программа «Развитие образования» на 2013-2020 гг. одной из стратегических целей заявляет «обеспечение высокого качества российского образования в соответствии с меняющимися запросами населения и перспективными задачами развития российского общества и экономики».¹

Таким образом, процессный подход к организации и управлению деятельностью является одним из подходов к управлению образовательной организацией в современных условиях.

По мнению В.С. Лазарева, суть процессного управления, состоит в непрерывной последовательности действий, которые реализует субъект управления, в результате чего формируется и изменяется образ объекта управления, формулируются цели совместной деятельности, определяются способы их достижения, распределяется работа между участниками деятельности, и интегрируются их усилия.²

С точки зрения М.М. Поташника, управление является процессом, реализующим планы во времени, последовательную смену состояний объекта управления, совокупность действий управленцев, направленных на результат.³ Т.М. Давыденко отмечает, что процессный подход «...позволил практикам целостно представить свою деятельность в виде управленческого цикла, осознать сущность и технологию составляющих ее видов (функций)».

Процесс — это совокупность работ, которые имеют один или несколько входов и отчетливый выход, создающий ценность для потребителя.

¹ Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»: Постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2017 № 1642. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.

² Поташник М.М., Лазарев В.С. Управление развитием школы. Москва: Знание, 1995.

³ Там же. С.45.

Таким образом, входов в процесс может быть несколько, это обстоятельство вносит ясность в вопрос о возможности параллельного выполнения цепочек работ в процессе.

К тому же, здесь проявляется важнейшее требование к процессу — создание в нем ценности для потребителя. Очень важно, чтобы все процессы в образовательной организации анализировались и оценивались именно с этой позиции. Это означает также, что качество, а, следовательно, и ценность любого процесса оценивает не тот, кто его выполнял (по крайней мере, не только он), а тот, кто непосредственно использует его результаты, — потребитель, клиент. Причем это относится как к внешнему, так и к внутреннему потребителю. Установление ценности процесса позволяет не только провести классификацию процессов, но и определить, какие процессы образовательной организации являются ключевыми и (или) критическими.

Очень важно выстроить процессы образовательной организации как кросс-функциональные. Многие проблемы, которые возникают в деятельности любой организации, связаны со структурой управления, как правило, линейно-функциональной. В первую очередь, это проблема взаимодействия, так как при такой структуре управления структурное подразделение или должностное лицо не несет ответственности за общий конечный результат и при этом не понимает, как результаты его работы используются другими сотрудниками организации. Важно понимать, что не только внешний, но и внутренний потребитель процесса устанавливает требования к качеству результатов работы своего коллеги. В этом случае фраза в пояснительной записке к рабочей программе «Дисциплина основана на знаниях, полученных при разработке таких дисциплин, как ...», становится не простой формальностью, а приобретает смысл установленных требований, которые должны быть выполнены.

Процессный подход основан на нескольких принципах. Внедрение этих принципов может значительно повысить эффективность работы, однако в то же время требует высокой корпоративной культуры. Переход от функционального к управлению процессами требует от сотрудников постоянной совместной

работы, несмотря на то, что они могут принадлежать к разным отделам. «Работоспособность» принципов, воплощенных в процессном подходе, будет зависеть от того, насколько успешным будет это сотрудничество.

При реализации управления процессом необходимо придерживаться нижеперечисленных принципов:

- принцип взаимосвязи процессов. Так как организация представляет из себя сеть процессов, а процесс - это любая деятельность, в которой происходит выполнение работы, следовательно, все организационные процессы взаимосвязаны;

- принцип актуальности процесса. Каждый процесс должен иметь цель, и его результаты должны быть заявлены. Результаты процесса должны иметь своего потребителя, внутреннего или внешнего.

- принцип документирования процессов. Процесс деятельности должен быть задокументирован. Это позволяет стандартизировать процесс и получить основу для изменения и дальнейшего улучшения процесса;

- принцип управления процессом. Каждый процесс имеет начало и конец, которые определяют границы процесса. Для каждого процесса в пределах указанных границ должны быть определены показатели, которые характеризуют процесс и его результаты;

- принцип ответственности за процесс. В процесс могут быть вовлечены различные специалисты и сотрудники, но один человек должен нести ответственность за процесс и его результаты.

Процессный подход предполагает наличие ключевых элементов, без которых он не может быть реализован в организации.

Эти ключевые элементы включают в себя:

- процесс ввода;
- вывод процесса;
- ресурсы;
- владелец процесса;

- потребители и поставщики процессов;
- показатели процесса.



Рисунок 2 – Элементы процессного подхода в образовательной организации

Входными данными процесса являются элементы, которые претерпевают изменения во время выполнения действий. В качестве входных данных процессный подход рассматривает материалы, оборудование, документацию, различную информацию, персонал, финансы и т. д.

Результатами процесса являются ожидаемые результаты, для которых предпринимаются действия. Результатом может быть материальный продукт, а также различные виды услуг или информации.

Ресурсы - это элементы, необходимые для процесса. В отличие от ресурсов ресурсы не меняются в процессе. Процессный подход определяет такие ресурсы, как оборудование, документация, финансы, персонал, инфраструктура, окружающая среда и т. д.

Владелец процесса - процессный подход представляет эту концепцию как одну из самых важных. Каждый процесс должен иметь своего владельца. Владелец - это лицо, которое имеет в своем распоряжении необходимое

количество ресурсов и несет ответственность за конечный результат (результат) процесса.

Каждый процесс должен иметь поставщиков и потребителей. Поставщики предоставляют входные элементы для процесса, а потребители заинтересованы в получении выходных элементов. Процесс может иметь как внешних, так и внутренних поставщиков, и потребителей. Если у процесса нет поставщиков, процесс не будет завершен. Если у процесса нет потребителей, то этот процесс не востребован.

Индикаторы процесса необходимы для получения информации о его работе и принятия соответствующих управленческих решений. Индикаторы процесса - это набор количественных или качественных параметров, характеризующих сам процесс и его результат (результат).

Благодаря тому, что процессный подход создает горизонтальные связи в работе организации, он позволяет получить ряд преимуществ по сравнению с функциональным подходом.

Основными преимуществами процессного подхода являются:

- координация действий различных подразделений в рамках процесса;
- сосредоточение на результатах процесса;
- повысить результативности и эффективности организации;
- прозрачность действий по достижению результата;
- повышение предсказуемости результатов;
- определить возможности для целенаправленного улучшения процесса;
- устранение барьеров между функциональными подразделениями;
- сокращение лишних вертикальных взаимодействий;
- исключение невостребованных процессов;
- сокращение временных и материальных затрат.

1.3. Характеристика моделей системы менеджмента качества и возможность их применения в системе профессионального образования

В связи с модернизацией в сфере образования и новыми нормативно-правовыми актами каждому учебному заведению просто необходимо создать и развить систему менеджмента качества (СМК) в качестве основы для гарантии качества образования. В рамках внедрения СМК в образовательном учреждении необходимо решить, на основе какой модели будет построена СМК. Рассмотрим базовую модель построения системы менеджмента качества, их преимущества и отличия.

В настоящее время существует достаточное количество моделей, которые могут быть базовыми для построения системы менеджмента качества (СМК) в образовательном учреждении. В качестве базовых моделей СМК в образовательных учреждениях чаще всего используются следующие:

1. Модель совершенства EFQM;
2. Модель конкурса Рособрнадзора «Системы качества подготовки выпускников учреждений профессионального образования» (ранее модель конкурса Министерства образования России «Внутриуниверситетские системы обеспечения качества подготовки специалистов»);
3. Типовая модель качества образовательного учреждения (Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ»);
4. Образец премии Правительства Российской Федерации в области качества и др.

Каждая из указанных моделей включает критерии (компоненты) и показатели выбранных критериев, на основе которых строится СМК образовательного учреждения.

1. Модель совершенства EFQM или модель делового совершенства Европейского фонда управления качеством - бесплатный дизайн, основанный на 9 критериях, используемых для оценки прогресса организации в достижении совершенства.

Модель признает многие подходы к достижению устойчивого совершенства организации. Отличные результаты достигаются благодаря основным компонентам этой модели лидерства, ее политике и стратегии, которые реализуются с помощью персонала, партнерств, ресурсов и процессов. Стрелки на диаграмме подчеркивают динамическую природу модели, показывая, что инновации и обучение помогают улучшить возможности, которые, когда трансформируются, приводят к лучшим результатам. Положения модели не являются исчерпывающими; они изменяются, когда совершенные компании будут развиваться и улучшаться.

Основными преимуществами СМК, построенной по модели EFQM, являются:

- адекватная и своевременная реакция университета на изменения внешней среды;
- возможность проложить путь к новым достижениям в области качественного обучения, исследовательской деятельности и т. д.;
- креативный подход к принятию управленческих решений;
- умение определить проблемную область образовательного учреждения;
- результат «ориентация на результат», т.е. иметь возможность оценивать деятельность университета через систему показателей и т. д.

2. Конкурсная модель Рособнадзора является модифицированной версией моделей EFQM, а цена правительства Российской Федерации скорректирована с учетом сектора образования. В соответствии с критериями этой модели, Рособнадзор проводит конкурс среди вузов каждый год. Сегодня, с точки зрения качественной оценки, эта модель наиболее полно учитывает характеристики университета и преимущества вышеуказанных моделей.

Учитывая особенности модели компетенции Рособнадзора, СПбГУКИ проводит внутреннюю процедуру самооценки в соответствии с критериями этой модели. Конкурсная модель состоит из двух групп критериев: первая группа критериев характеризует то, как организация достигает результатов в

качестве подготовки специалистов, что для этого делается («возможности»), вторая группа критериев характеризует то, что достигается («результаты»).

Первая группа включает критерии:

- роль менеджмента в организации труда для обеспечения качества подготовки специалистов;
- качественные политики и стратегии обучения;
- использует потенциал учителей, сотрудников и студентов для обеспечения качества обучения;
- рациональное использование ресурсов (материальных, финансовых и человеческих);
- управление процессами для обеспечения качества обучения.

Вторая группа включает критерии:

- удовлетворенность работодателей качеством университетского образования;
- удовлетворенность преподавателей, сотрудников и студентов работой и учебой в университете;
- влияние образовательной организации на общество;
- результаты, достигнутые образовательной организацией по отношению к намеченным целям по повышению качества подготовки специалистов.

3. Существует также модель для улучшения деятельности образовательного учреждения («LETI»), в первую очередь предназначенная для стимулирования образовательного учреждения к применению принципов общего управления качеством (TQM) и для поиска постоянного улучшения СМК. Под моделью совершенствования деятельности образовательного учреждения мы подразумеваем определенный набор критериев и компонентов, которые характеризуют основные компоненты образовательного учреждения с точки зрения управления качеством, а также описание «уровней мастерства» всех компонентов, которые вместе определяют все процессы образовательного

учреждения для достижения требуемых качественных результатов. Модель содержит 9 критериев и 55 подкритериев и компонентов. Критерии включают в себя: лидерскую роль руководства, политику и стратегию, управление персоналом, ресурсы и партнеров, управление процессами, удовлетворенность клиентов, удовлетворенность персонала, влияние образовательного учреждения на общество, результаты образовательного учреждения.

Модельная модель качества образовательного учреждения (LETI) основана на бельгийско-голландской модели повышения качества высшего образования, на основе модели Европейского фонда управления качеством (EFQM) и модели Рособнадзора. и конкурс Рособразования «Системы обучения обеспечению качества», в который дополняются стандарты и директивы ENQA, требования и рекомендации стандартов серии ISO 9000: 2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015).

Премиальная модель Правительства Российской Федерации в области качества, включающая два блока критериев. Первый блок «Возможности» состоит из 5 критериев: ведущая роль управления, политика и стратегия Организации в области качества, персонал, партнерство и ресурсы, процессы, осуществляемые организацией. Второй блок «Результаты» состоит из следующих 4 критериев: удовлетворенность персонала, удовлетворенность потребителя продуктами и услугами, влияние организации на общество, результаты деятельности организации.

Преимущества модели:

- модель основана на принципах TQM и в значительной степени совпадает с моделью EFQM и последней версией стандартов серии ISO 9000: 2000;
- благоприятный прогноз развития модели;
- добровольное участие в конкурсе;
- участие учитывается при прохождении комплексной оценки;
- благоприятный момент для участия;
- четкость и согласованность временных границ;

- высокая неформальная оценка качества обучения;
- подготовка специалистов и наличие выпускников кафедры менеджмента качества;
- контакты со специалистами;
- минимальные материальные затраты;
- подтверждение правильного выбора на позицию ведущих университетов в системах качества.

Недостатки модели:

- нестабильность политики Министерства образования и науки Российской Федерации;
- отсутствие утвержденного «Руководства» на сегодняшний день;
- сжатые сроки;
- отсутствие формализованных стимулов и механизмов массовой мобилизации для выполнения ответственной работы в короткие сроки для большинства работников;
- плохая веб-производительность и наличие белых пятен на индикаторах модели.

Итак, несмотря на преимущества представленных моделей, у каждой есть свой недостаток. Большинство образовательных учреждений активно используют СМК на основе обобщенной стандартной модели качества, основанной на процессном подходе, и учитывают все основные требования стандартов и руководств ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ENQA, а также разрабатывают свои собственные на основе вышеуказанных моделей.

Чтобы начать реализацию выбранной модели, также необходимо понимать основные концепции СМК, которые встречаются практически в любой модели.

2. ПРОЦЕСС ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Характеристика ГАПОУ СО «Каменск-Уральский агропромышленный техникум»

Каменск-Уральский агропромышленный техникум – это государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Свердловской области, которое вот уже почти 80 лет успешно функционирует на рынке образовательных услуг, осуществляя подготовку кадров для агропромышленного комплекса Южного управленческого округа. В течение всего периода стабильной работы техникум предлагает бесплатное обучение, получение диплома государственного образца, что дает гарантию уверенности в завтрашнем дне, широкие возможности трудоустройства и самостоятельного выстраивания профессионального жизненного пути, так как дополнительные квалификации позволяют выпускникам стать специалистами широкого профиля.

Образовательное учреждение богато своей историей. Оно было основано 2 октября 1940 года как фабрично-заводское училище № 37 и территориально относилось к Каменскому району Челябинской области. С начала основания учебное заведение готовило специалистов для сельского хозяйства. В 1955 году территория Каменского района была введена в состав Свердловской области, а учебное заведение было переименовано в «Ремесленное училище № 48» и готовило специалистов для «Уральского Алюминиевого завода».

За время своего существования техникум сменил несколько названий: 1962 год – СПТУ № 12, 1984 год – СПТУ № 116, в 2000 году получил наименование «Каменск-Уральский профессиональный агролицей», а с 2011 года – «Каменск-Уральский агропромышленный техникум».

Сегодня техникум готовит специалистов по семи образовательным программам начального профессионального образования: «Мастер

сельскохозяйственного производства», «Мастер по техническому обслуживанию и ремонту машинно-тракторного парка», «Автомеханик», «Сварщик», «Повар, кондитер», «Информационные системы и программирование», «Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственных машин». Учебно-материальная база по реализуемым профессиям укомплектована в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта.

Образовательное учреждение всегда открыто для взаимодействия с социальными партнерами - предприятиями различных отраслей и форм собственности. Одним из главных механизмов социального партнерства, обеспечивающим востребованность выпускников на региональном рынке труда, является заключение договоров на прохождение производственного обучения и производственной практики обучающихся. Кроме того, работодатели предоставляют возможность проведения уроков производственного обучения на своей базе, что позволяет обучающимся осваивать современное оборудование и технологии и формирует их профессиональные компетенции. Перспективным направлением деятельности становится разработка и реализация вариативной части основных профессиональных образовательных программ с учетом запросов работодателей, что позволяет нашим выпускникам быть востребованными и конкурентоспособными на рынке труда.

Обучающиеся техникума принимают активное участие в окружной научно-практической конференции среди образовательных учреждений НПО и СПО, в фестивале «Юные интеллектуалы Среднего Урала», где занимают призовые места. С 2005 года традиционно занимают первое место в областном конкурсе профессионального мастерства по профессии «Мастер сельскохозяйственного производства». По итогам олимпиад два человека (учащиеся техникума) являются лауреатами премии Президента РФ по поддержке талантливой молодежи в рамках приоритетного национального проекта «Образование», пять человек – лауреатами премии Губернатора Свердловской области.

В 2017 году образовательное учреждение стало лауреатом конкурса «Золотая медаль. Европейское качество» в номинации «100 лучших образовательных учреждений России».

На рисунке 3 представлена организационная структура Каменск-Уральского агропромышленного техникума

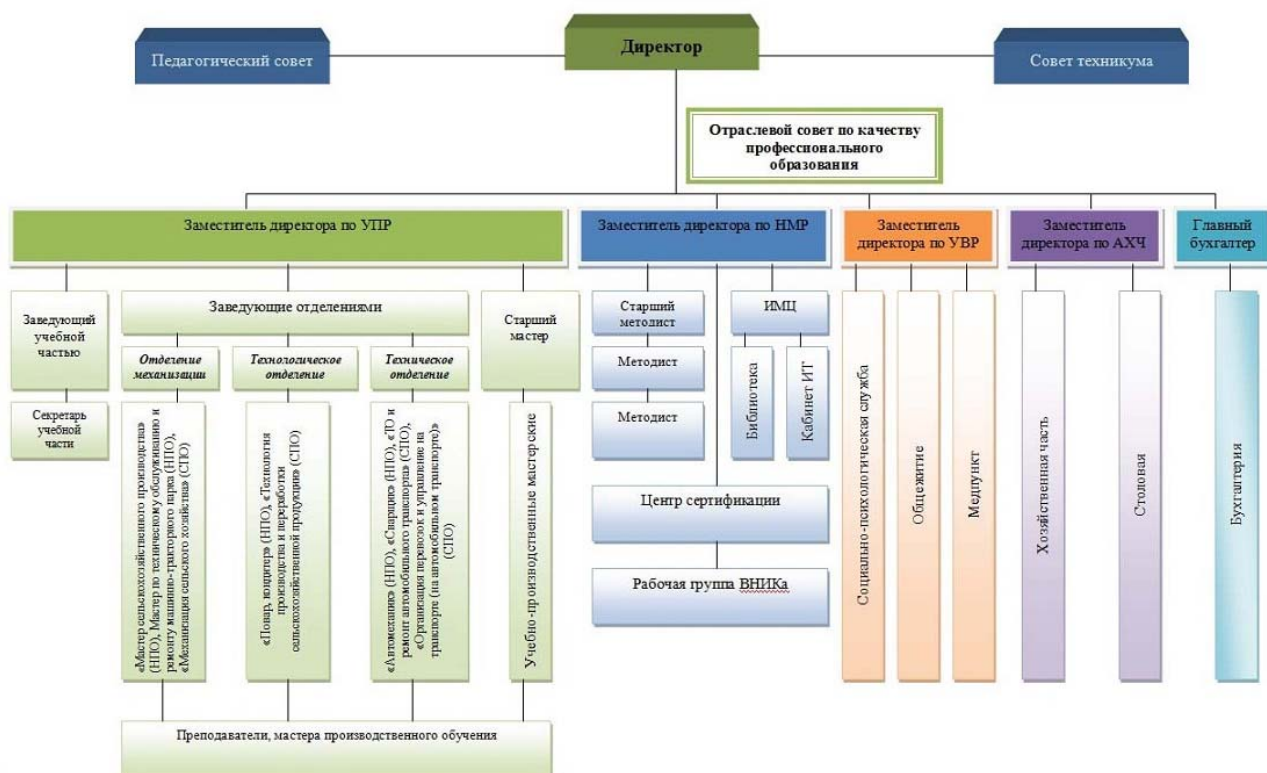


Рисунок 3 – Организационно-управленческая структура Каменск-Уральского агропромышленного техникума

Говоря об организационной структуре управления ГАПОУ СО «КУАТ» необходимо сказать об уровнях управляющей системы, которая представлена 4-мя уровнями управления.

Первый уровень - директор, руководители совета. Этот уровень определяет стратегические направления развития техникума.

Второй уровень - заместители директора, главный бухгалтер.

Третий уровень - педагоги, методисты, выполняющие управленческие функции по отношению к учащимся и родителям.

Четвертый уровень – учащиеся, органы ученического самоуправления. Выделение данного уровня подчеркивает субъект - субъективный характер отношений между педагогами и учениками.

Из приведенной иерархической схемы взаимодействия (рис.4) видно, что каждый нижестоящий уровень является одновременно и объектом управления по отношению к вышестоящему.

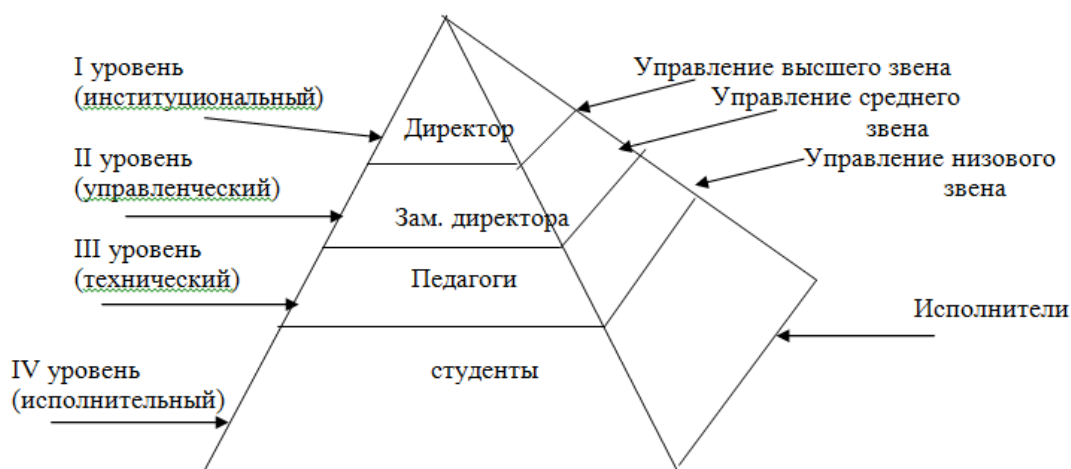


Рисунок 4 – Схематическое изображение уровней управления ГАПОУ СО «КУАТ»

Организационная деятельность ГАПОУ СО «КУАТ» начинается с распределения обязанностей, подготовки циклограммы управления. Строго определен круг должностных обязанностей и прав всех руководителей.

Распределение обязанностей и поручений в техникуме идёт по четырём направлениям:

- между членами администрации;
- между педагогами;
- между учебно-вспомогательным персоналом и техническими работниками;
- на уровне актива учащихся.

Рассмотрим факторы внешней среды, влияющие на ГАПОУ СО «Каменск-Уральский агропромышленный техникум».

Социально-экономическая политика государства направлена на повышение престижности профессионального образования, так как на промышленных предприятиях не хватает высококвалифицированных рабочих. Государство поддерживает средние профессиональные учреждения, финансируя их деятельность из бюджетов различных уровней.

Хотя в целом расходы на подготовку 1 специалиста в Российской Федерации находятся на 1–1,5 порядка ниже, чем в развитых странах. Существенно отстает материально-техническая база организаций профессионального образования. Экономическая политика в области оплаты труда преподавательского состава направлена на дискредитацию престижности профессионального образования.

Все это способствует оттоку грамотных людей из сферы образования в другие структуры и ведет к быстрому старению преподавательского состава. Нарушается преемственность научных и педагогических школ.

Наблюдается падение общего уровня доходов образовательных учреждений и покупательской способности населения. Для системы образования этот факт очень тревожен.

Анализ этого рынка показывает, что необходимо делать сдвиг на образование взрослых, т.е. на переподготовку кадров. А это уже сдвигает источники финансирования образования в сторону негосударственного финансирования.

Демографическая среда. Начиная с примерно с 2007-2008 гг. количество абитуриентов стало заметно уменьшаться, что связано с неблагоприятной демографической обстановкой в середине 90-х годов, когда рождаемость очень резко упала в связи с ухудшающейся экономической ситуацией и политической нестабильностью. Хотя численность населения РФ несколько снижается, это не является особенно тревожным симптомом. Изменение структуры производства требует больших усилий по переучиванию людей

новым профессиям, новым специальностям. В России сейчас только безработных более 9 млн. человек, их надо чему-то учить.

Основными конкурентами Агропромышленного техникума в г.Каменск-Уральский являются:

- Медицинский техникум № 2;
- Каменск-Уральский Техникум Торговли и Сервиса;
- Каменск-Уральский радиотехнический техникум ГОУ СПО;
- Каменск-Уральский алюминиевый техникум.

Все учебные заведения оказывают услугу профессионального образования и профессиональной переподготовки, но каждый из них имеет определенную специализацию, свойственную только данному образовательному учреждению.

В Агропромышленном техникуме готовят специалистов по пяти образовательным программам: «Мастер сельскохозяйственного производства», «Мастер по техническому обслуживанию и ремонту машинно-тракторного парка», «Автомеханик», «Сварщик», «Повар, кондитер». Для реализации профессиональной образовательной программы «Автомеханик» имеются 2 автодрома с твердым покрытием, 10 учебных автомобилей, 11 оборудованных учебно-производственных классов. Для обучения по профессии «Мастер сельскохозяйственного производства» имеется 12 тракторов и 3 комбайна. В сварочной мастерской оборудованы 11 сварочных постов для обучения приемам и технологии электрической и газовой сварки. С 2006 года на базе техникума активно действует Профильный ресурсный центр развития профессионального образования агропромышленного и лесотехнического профиля, миссией которого является системное обновление содержания и приоритетов развития профессионального образования агропромышленной направленности в масштабе Свердловской области.

Научно-методическая работа в ГАПОУ СО «Каменск-Уральский агропромышленный техникум» строится в соответствии с основной методической темой учебного заведения «Внедрение современных

образовательных технологий», которая является одним из определяющих факторов качественной реализации требований Государственных образовательных стандартов и направлена на подготовку высококвалифицированных специалистов среднего профессионального образования.

С 2010 года в техникуме работает Служба содействия трудоустройству и адаптации на рынке труда выпускников Каменск-Уральского профессионального агротехникума. Учреждением за годы деятельности установлены социальные связи со стратегическими партнерами – предприятиями различных отраслей и форм собственности г. Каменска-Уральского и Каменского района, с которыми заключаются долгосрочные договоры на прохождение производственного обучения и производственной практики. Работодатели предоставляют возможность проведения уроков производственного обучения на своей базе, что позволяет обучающимся осваивать современное оборудование и технологии, формирует их профессиональные компетенции. В течение нескольких лет техникум осуществляет взаимодействие с городским центром занятости населения по подготовке и переподготовке рабочих кадров в рамках опережающего обучения.

С 2007 года в техникуме работает социально-психологическая служба, основной задачей которой является создание условий для успешного социально-профессионального становления личности обучающегося. Ежегодно обучающиеся техникума принимают активное участие в фестивале «Юные интеллектуалы Среднего Урала», где традиционно занимают призовые места. С 2005 года учащиеся техникума занимали первые места в областном конкурсе профессионального мастерства по профессии «Мастер сельскохозяйственного производства». По итогам олимпиад два человека являются лауреатами премии Президента РФ по поддержке талантливой молодежи в рамках Приоритетного национального проекта «Образование», пять человек – лауреатами премии губернатора Свердловской области.

2.2. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством подготовки специалистов в образовательной организации

Удовлетворенность образованием - это показатель, характеризующий профессионала. Процесс социализации студентов как субъектов образовательной деятельности. Модель удовлетворенности состоит из следующих основных элементов: удовлетворенность социальным статусом; удовлетворенность профессией / областью знаний, для которых обучаются студенты; удовлетворенность учебным процессом. Кроме того, удовлетворенность учебной программой можно рассматривать как интегративный показатель, обозначающий степень удовлетворения социальных ожиданий студентов, сформированная в процессе их профессиональной социализации. Важность удовлетворения образованием в современных правовых рамках приводит к необходимости измерять качество образовательных услуг на регулярной основе, что возможно при объединении статистического и социологического подходов, реализуемых в форме мониторинга.

Мониторинг удовлетворенности как часть социологического исследования в системе управления качеством образования позволяет получить полное представление об отношении студентов к образованию и характеризует образовательную среду, уделяя особое внимание таким аспектам, как: удовлетворенность студенческой жизнью и выбранным учебным заведением; учебный процесс; участие во внеклассных мероприятиях; производительность мероприятия по повышению осведомленности.

Удовлетворенность потребителей качеством образовательных услуг основана на социологическом опросе по анкетам для разных уровней потребителей: студентов, выпускников, работодателей, родителей учащихся.

Обработка ответов, полученных с помощью этих анкет, позволила получить следующие обобщенные результаты.

Согласно критериям удовлетворенности студентов техникума качеством образовательных услуг (первая анкета), средний балл был 62,5 (рис. 5).

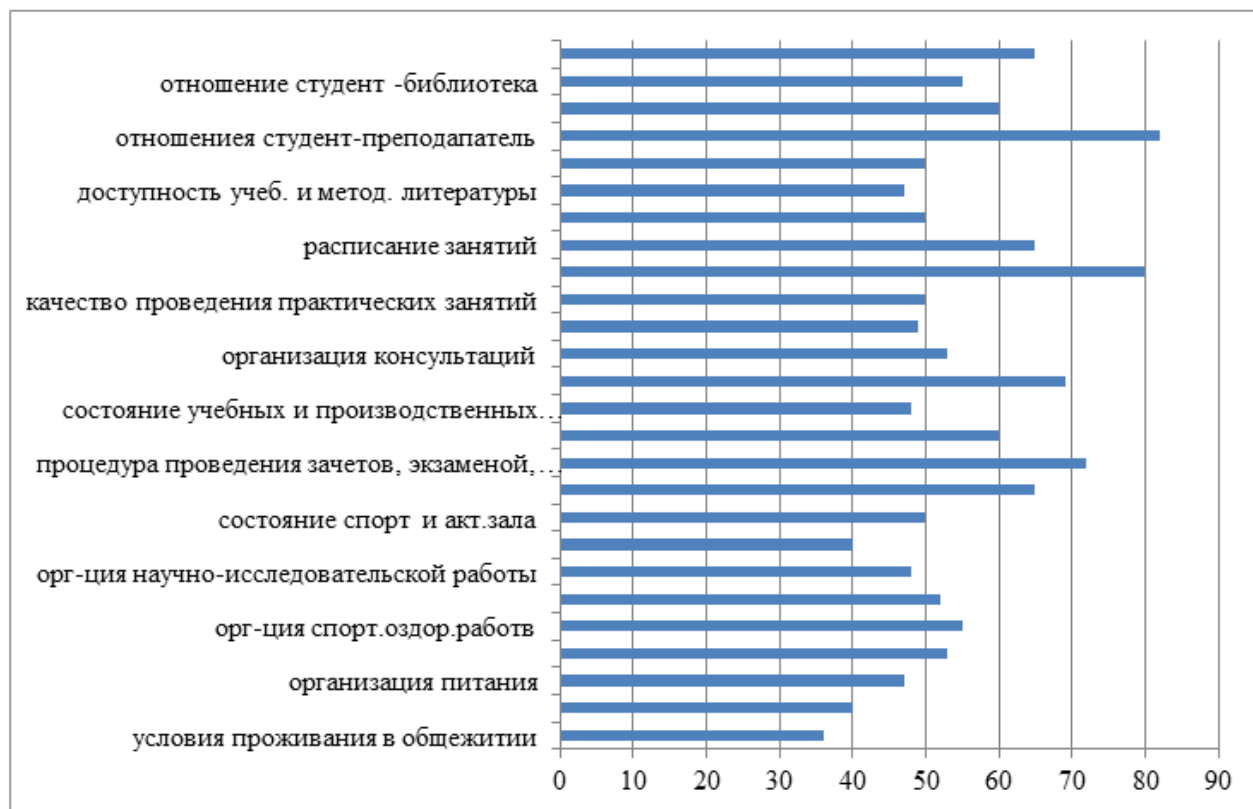


Рисунок 5 – Критерии удовлетворенности студентов техникума качеством образовательных услуг

Анализ результатов позволил сделать выводы, что уровень удовлетворенности студентов качеством образовательного процесса ГАПОУ СО «КУАТ» является средним.

Внеклассные мероприятия также служат важным показателем удовлетворенности студентов образованием. Исследования показали, что в целом 36% студентов удовлетворены способом организации досуга (они дали 4-5 баллов), 34% присуждают 2-3 балла и 30% респондентов дали 1 балл и меньше. Результаты опросов продемонстрировали тот факт, что, как правило, около трети студентов принимают активное участие в учебных мероприятиях, в то время как остальные студенты рассматривают способы проведения досуга не в качестве участников, а как зрители, посещающие мероприятия, проводимые в техникуме. При оценке возможностей техникума основное внимание уделялось

следующим показателям: состояние классных комнат, инфраструктура для проведения социальных и культурных мероприятий, спортивных сооружений и оборудования, наличие различных средств. Результат опроса показывает, что доступность различных средств и оборудования не очень высоко оцениваются студентами, большинство из которых дают 2 или 3 балла по этому параметру. Это свидетельствует о том, что техникуму еще есть что дорабатывать и надо сосредоточиться на развитии объектов инфраструктуры.

Основные факторы, которые повышают удовлетворенность учащихся качеством образования, получаемого в техникуме: отношения между студентами и преподавателями, отношения с администрацией, что облегчает процесс приема и управление учебным материалом, порядок проведения тестов, экзаменов, а также разговоры о профессионализме преподавательского состава.

Чтобы определить уровень удовлетворенности всех участников образовательного процесса были обобщены все результаты исследования по всем предложенным анкетам (рис. 6), которые показали, что средний балл удовлетворенности всех участников составил 70,6. Это свидетельствует об удовлетворенности выше среднего уровня.

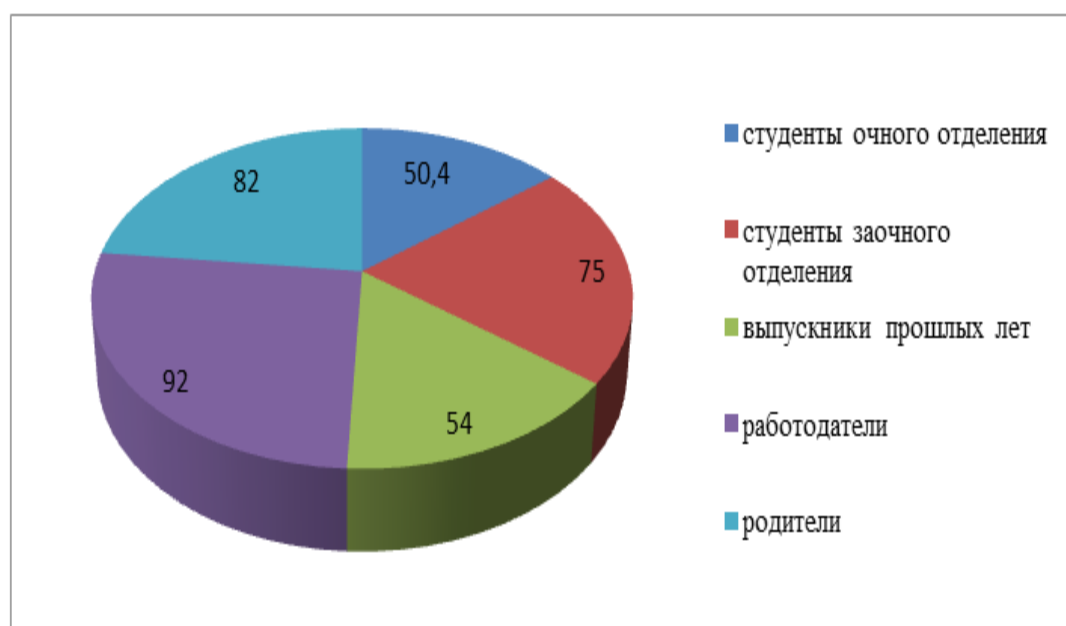


Рисунок 6 – Степень удовлетворенности участников образовательного процесса

Положительные моменты, отмеченные респондентами, были следующие:

- достаточно высокий уровень теоретических знаний;
- достаточно высокий уровень полученных навыков, необходимых в будущей профессиональной деятельности;
- удовлетворенность отношениями с педагогами;
- удовлетворенность отношениями со специалистами, представителями администрации;
- удовлетворенность содержанием обучения и спектром образовательных услуг.

При этом многие респонденты отметили недостаточный уровень практической подготовки, а так же не были удовлетворены организацией творческой и научной деятельности, а так же системы мотивации для участия в ней. Так же не получили высокой оценки проживание в общежитии и состояние материально-технической базы учебного процесса.

2.3. Построение процессной модели системы менеджмента качества

В ГАПОУ СО «КУАТ» существуют следующие процессы жизненного цикла: «Анализ требований заинтересованных сторон», «Процесс обучения», «Воспитательно-социальный процесс», «Процесс предоставления дополнительных образовательных услуг», «Анализ удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон». Все они обеспечиваются процессами менеджмента, системными и поддерживающими. К процессам менеджмента относятся стратегическое планирование и анализ СМК высшим руководством. К поддерживающим процессам относятся: «Кадровое обеспечение», «Финансовое обеспечение», «Информационно-методическое обеспечение», «Материально-техническое обеспечение».



Рисунок 7 – Схема процессов для ГАПОУ СО «КУАТ»

Планирование процессов жизненного цикла должно быть согласовано с требованиями к другим процессам системы качества образовательного учреждения. Взаимосвязь всех процессов в отражена в процессной модели на рисунке 7. Рассмотрим их более детально.

Маркетинговый процесс

Деятельность направлена на определение требований и ожиданий потребителей образовательной среды к основным результатам ее деятельности, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции.

Внешними потребителями образовательной среды являются:

- государство и общество;
- заявители и члены их семей;
- предприятия и организации партнеры;
- работодатели предприятия.

Внутренние потребители образовательной среды:

- обучающиеся;
- сотрудники (преподавательский состав и административный персонал);
- процессы и функциональные узлы образовательной среды.

В рамках процесса маркетинга:

- мониторинг результатов работы образовательной среды;
- взаимодействие со всеми группами потребителей;
- оценка и анализ удовлетворенности клиентов;
- разработка и реализация мер по улучшению имиджа государственных учреждений, позиционирование его на рынке образовательных услуг;
- разработка на основе задокументированных требований заказчика требований к показателям производительности процессов системы качества образовательной системы.

Прием в техникум.

Мероприятия по отбору абитуриентов и зачислению учащихся в образовательные программы среднего профессионального образования.

Процесс «Проектирование и подготовка учебного процесса».

Деятельность направлена на планирование, разработку организационно-методического обеспечения процесса.

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов по определенным специальностям (направлениям).

Регулярные проверки и необходимые модификации образовательных программ должны включать:

- их проверку (экспертизу) сторонними экспертами;
- постоянное взаимодействие с работодателями, представителями рынка труда и другими подобными организациями;
- с учетом мнения студентов относительно качества образовательных программ и методов их совершенствования.

Обеспечение качества образовательных программ и сертификатов (дипломов), выданных по их окончании, должно включать:

- разработка и публикация ожидаемых результатов обучения (например, в форме списка компетенций выпускников);
- постоянное внимание к учебной программе, составлению и содержанию программ;
- конкретные требования к различным видам обучения (очная, заочная) и видам обучения (профессиональная и т. д.);
- ресурсы, выделенные для обучения и их доступность;
- официальные процедуры утверждения программ вышестоящими организациями (соблюдение требований ФГОС, процедуры лицензирования новых образовательных программ);
- мониторинг успеваемости и достижений студентов.

Процессы «Аудиторного обучения» и «Практического обучения».

Деятельность по формированию у студентов компетенций в интересах общества и государства. Она сопровождается заявлением о достижении студентами образовательных уровней, которые установило государство, с выдачей соответствующего документа.

Процесс «Мониторинг и контроль ОК и ПК в ходе процесса». Деятельность направлена на мониторинг и контроль освоения общих и практических компетенций обучающимися в ходе осуществления процессов аудиторного и практического обучения.

Процесс «ГИА». Направлен на проведение итоговой аттестации и успешного завершения обучения студентами. Должен привести к удовлетворенности потребителей на выходе.

Процесс «Проектирование и подготовка процесса оказания дополнительных образовательных услуг»

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Обучения по ДПП и программам профессионального обучения».

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, которые обеспечат подготовку по всем видам программ дополнительного образования, реализуемых в образовательном учреждении.

К процессуальным требованиям относятся все требования и рекомендации, относящиеся к проектированию и разработке основных образовательных программ.

Процесс «Обучения по ДПП и программам профессионального обучения».

Деятельность по формированию у обучающихся дополнительных профессиональных компетенций, в интересах самого человека, а так же общества и государства, которые сопровождаются констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней с выдачей соответствующего документа (сертификата).

Процесс «Реализация и корректировка процесса воспитания, социализации и развития»

Деятельность по оказанию обучаемым и сотрудникам техникума социальной и материальной помощи, создание комфортных условий деятельности и отдыха, системы стимулирования развития личности.

Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы

Процесс «Кадровое обеспечение» включает в себя обеспечение всех видов деятельности образовательного учреждения квалифицированными кадрами, обладающими необходимой компетенцией на основе соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта.

Учебное заведение должно:

а) установить нужные компетенции, которыми должен обладать персонал и которые оказывают влияние на качество образовательного процесса;

б) установить, каким образом будет определяться достаточность компетенции и квалификации сотрудников, осуществляющих образовательный процесс. Эта методика должна быть доступна как для внешних проверяющих, так и отражена в отчетах техникума;

в) педагогам должна быть предоставлена возможность повысить профессиональную подготовку. Так же необходимо мотивировать их для совершенствования своих знаний, навыков и умений;

г) оценить насколько эффективны принятые меры;

д) предоставлять сотрудникам актуальную информацию и систематически напоминать им о важности их деятельности и вкладе в достижение целей в области качества;

е) поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, обучении, навыках и опыте персонала;

ж) образовательные учреждения должны иметь возможность лишать педагога с недостаточным уровнем компетентности права на преподавание, если он демонстрирует свою недостаточную компетентность.

Обучение сотрудников в области управления качеством

Обучение в области управления качеством может проводиться для различных групп персонала - от высшего руководства до рядовых сотрудников. И варьируют глубину рассмотрения вопросов - от обучения элементарным концепциям, принципам и инструментам управления качеством до обучения собственных специалистов и внутренних аудиторов в этой области.

Первым аспектом обучения, на который следует обратить внимание, является изучение стандартной модели подразделения образовательного учреждения, а также основных документов, лежащих в ее основе. Каждый, кто участвует в разработке и внедрении системы качества, должен понимать важность внедрения системы качества образовательной организации и знать, чего можно ожидать при разработке и внедрении системы качества. Обучение должно проводиться не только для сотрудников отделов, непосредственно связанных с качеством: качественного обслуживания, учебно-методического отдела и т. д., начиная с внедрения системы качества, в соответствии с общей методологией, но и всех остальных. Разработка и внедрение системы качества требует поддержки со стороны всего персонала образовательной организации. Для этого нужно обучение. Когда сотрудники понимают цель и ожидаемые выгоды для системы качества и для себя, они перестают смотреть на этот вопрос со скептицизмом и начинают поддерживать руководство. По получении знаний сотрудники мысленно готовятся к выполнению подготовительной работы и официальной оценке Великобритании органом по сертификации или Рособрнадзором.

Следовательно, рекомендуется организовать несколько различных программ обучения:

- для руководителей государственных учреждений и членов совета по качеству;
- для специалистов-разработчиков системы качества образовательной организации и внутренних аудиторов;
- для других сотрудников из числа преподавательского состава, инженерного и вспомогательного персонала, которые впоследствии могли бы

выступать в качестве ведущих или «умножителей» качественных знаний в своих структурных подразделениях.

Руководство техникума и члены совета по качеству должны пройти обучение в первую очередь. Подготовка этой группы должна быть приоритетом для представителя образовательной организации управления качеством, ответственного за разработку и внедрение системы качества, или для консультанта, с которым заключен контракт. Руководство должно быстро получить точное представление о стандартах, их требованиях к системе качества, а также о необходимых собственных действиях для его построения и внедрения, поскольку оно несет ответственность за полное внедрение системы качества образовательного учреждения. Руководство будет участвовать в постоянной оценке готовности системы качества к сертификации и регистрации страховых компаний, а также оценивать степень соответствия ее стандартам. Кроме того, руководители должны руководить внедрением элементов ИС в подразделениях и сферах деятельности, возложенных на них; они также должны быть готовы ответить на вопросы своих сотрудников. Демонстрация ими своих знаний является наиболее эффективным способом дать понять, что они лично поддерживают идею разработки, внедрения и сертификации системы качества образовательного учреждения.

Деятельность образовательного учреждения направлена на формирование, поддержание и развитие образовательной среды, а также создание комфортных условий труда для студентов и преподавательского состава техникума, позволяющих максимально полно и эффективно реализовать учебный процесс.

В то же время под образовательной средой понимается совокупность факторов и услуг, которые определяют учебную среду: обеспечение учебной деятельности, библиотечные услуги, доступ к компьютерам и Интернету, возможность использования оргтехники, наличие средств для обучения и т. д. Учебное заведение должно создать учебную и рабочую среду, необходимую для достижения соответствия требованиям к выполняемой деятельности и

управления ею. Стандарты и руководства ENQA особо подчеркивают следующие требования:

Образовательные учреждения должны обеспечить адекватные и подходящие для каждой предлагаемой образовательной программы ресурсы, которые соответствовали бы предусмотренным в конкретной образовательной программе.

Учебные ресурсы и другие вспомогательные механизмы должны быть доступны и моделироваться в соответствии с потребностями учащихся.

В то же время студенты должны иметь возможность выразить свое мнение об образовательных ресурсах и предоставляемых услугах (например, с помощью процедур анкетирования или иным образом).

Образовательные учреждения должны постоянно следить за эффективностью ресурсов, выделяемых на обучение и дополнительные услуги, проводить проверки и совершенствовать их.

Процесс «Информационно-методическое обеспечение».

Деятельность, которая направлена на удовлетворение потребностей образовательного учреждения в информационных ресурсах, в том числе организация библиотечного обслуживания.

Деятельность направлена на формирование и развитие корпоративной информационной среды образовательной организации, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство.

Одной из основных функций этого процесса является интеграция всех информационных систем образовательной организации, направленных на обеспечение доступности информационных ресурсов и повышение эффективности и результативности всех видов деятельности образовательной организации. В рамках этого процесса решается задача создания и развития информационного обеспечения системы качества образовательной организации.

Процесс «Материально-технического обеспечения»

Деятельность, направленная на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры образовательной организации (общежития, столовые, вспомогательные подразделения и т. д.) С целью создания условий для учащихся и работников образовательной организации для наиболее полного и эффективного осуществления Основные направления деятельности организации образования: образовательная, научная и инновационная деятельность.

Деятельность направлена на формирование, поддержание и развитие рабочей среды организации образования, а также обеспечение комфортных условий труда работников организации образования.

Для каждого процесса назначается лицо, ответственное за процесс (Приложение 1). Для реализации контролируемых условий управления процессом проводятся измерения параметров процесса, которые определены в описании процесса и в соответствующих процедурах процесса. Процедуры также определяют поток информации в процессе, методы измерения и контрольные точки в ходе деятельности.

2.4. Разработка методических рекомендаций по использованию менеджмента качества образовательной деятельности в ГАПОУ СО «КУАТ»

В теории системы менеджмента качества получается, что первым шагом к внедрению СМК является анализ культуры качества организации, чтобы выяснить, есть возможность ввести или нет эту новую систему, которая основана на новом руководстве и философии, в которой должен участвовать весь персонал, начиная с высшего руководства и заканчивая последним работником. Формирование культуры в этой области является необходимым условием постоянного улучшения качества.

К специфическим признакам культуры качества, признанным большинством специалистов, относятся:

- существование старой традиции, культивируемой одновременно с помощью различных методов;
- страна, зона или социальные группы;
- изменения в культуре носят долгосрочный характер в зависимости от существования традиции и используемых методов руководством на уровне общества от государственных учреждений до каждой организации.

Ценности культуры качества вытекают из общих (универсальных):

а) управленческие ценности:

- менеджер должен верить в улучшение качества;
- менеджеры должны рассматривать качество как стратегическую ценность в конкурентной борьбе;
- качество должно быть главной организационной ценностью для менеджеров;
- менеджеры среднего звена должны нести ответственность за качество, а не персонал, отвечающий за обеспечение качества;

б) ценности занятого персонала, педагогов и вспомогательного персонала:

- все сотрудники должны нести ответственность за качество своей деятельности;
- все сотрудники должны с первого раза приложить усилия для успешного выполнения своих задач;
- персоналу жизненно важно для процесса улучшения качества продолжать решать текущие и долгосрочные вопросы должны стать привычкой;

в) ценности, касающиеся клиентов, студентов, родителей и работодателей:

- обеспечение успеха образовательной организации;

– понимание потребностей внутренних и внешних клиентов имеет решающее значение для всех вовлеченных непосредственно или косвенно для достижения качества.

Поскольку есть много образовательных организаций, которые готовят выпускников в одной и той же области, необходимо использовать в образовании такие же принципы, как и в промышленности. Хорошее знание рынка и конкуренции, чтобы соответствовать стандартам аккредитации и всегда удовлетворять клиентов. Внедрение системы обеспечения качества стандарта ISO9000 в образовательной организации предлагает доверие студентов, родителей, правительства и общества. В то же время он предлагает условия для аккредитации и представляет собой сохраненное имя для выполнения общего предназначения.

Основные этапы формирования системы менеджмента качества, применимые для использования любой образовательной организацией, можно представить следующим алгоритмом (приложение 2):

I этап. Организация работы по созданию системы менеджмента качества.

Первым шагом на этом этапе является распоряжение руководителя образовательной организации о начале работы и назначение сотрудника - ответственного за организацию и проведение всего комплекса необходимых работ.

Одновременно с изданием приказа высшее руководство возлагает обязательства, тем самым показывая команде свое положительное отношение к обеспечению качества учебного процесса. Далее следует начать формировать политику организации в области обеспечения качества. Благодаря этому руководство уже в самом начале процессов изменения сможет привлечь внимание сотрудников организации к проблеме качества образовательного процесса.

На первом этапе разумно сформировать рабочую группу, в состав которой должны войти сотрудники из разных подразделений, а так же назначить руководителя группы. Целесообразно, если руководителем группы

будет заместитель директора, в обязанности которого будет входить регулирование деятельности организации по обеспечению качества. Следовательно, если СМК в организации создается «с нуля», то следует ввести должность заместителя директора по качеству в штатное расписание.

Анализ зарубежного опыта по организации разработки СМК в организации показывает, что рационально сформировать одну «группу внедрения». В эту группу обязательно должны войти специалисты из разных подразделений. Если в разработке системы качества участвуют внешние консультанты, их так же следует включить в рабочую группу.

Наибольшая нагрузка на разработку и внедрение системы качества ложится на службу качества организации или другого подразделения, выполняющего функции этой службы. Если система качества создается «с нуля», команда внедрения выполняет функции службы качества.

Факт создания рабочей группы и ее персонала должен быть отражен в приказе директора образовательной организации.

На первом этапе необходимо обратить особое внимание на уровень знаний членов рабочей группы. Основным требованием является глубокое знание положения дел в организации и знание вопросов, которые связаны с внедрением системы менеджмента качества. Поэтому разработка программы обучения персонала, является обязательной на первом этапе. В процессе разработки СМК рабочей группе необходимо будет отвлекать руководителей и специалистов многих служб и отделов от основных обязанностей, что станет для них дополнительной работой. Поэтому необходимо заранее определить формы мотивации и стимулирования исполнителей на внеплановую работу. Не стоит полагаться на то, что рабочая группа самостоятельно подготовит весь комплект документов системы менеджмента качества.

Контроль за работой рабочей группы должен быть возложен на Совет по качеству, состоящий из членов высшего руководства. Зарубежные эксперты подчеркивают особую важность деятельности Совета по качеству как факта участия высшего руководства в разработке и внедрении системы качества.

II этап. Обучение персонала. Необходимо обучить руководителей всех уровней управления, а также разработчиков системы качества.

Обучение старших менеджеров должно быть приоритетным с точки зрения разработки и внедрения системы менеджмента качества и должно предшествовать обучению менеджеров других уровней управления и остального персонала. Желательно назначить обучение высококвалифицированным специалистом в области качества, и, как правило, его лучше приглашать извне. При обучении персонала особое внимание следует уделять новым формам.

III этап. Определение миссии, видения, стратегии, политики, целей и задач организации в области качества основано на анализе потребностей рынка образовательных услуг, рынка труда и других заинтересованных сторон.

В этом случае под миссией понимается краткое изложение (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- позиционирование организации в окружающем нас мире (кто мы?);
- основные цели существования организации (почему мы существуем?);
- основные группы потребителей и заинтересованных лиц (для кого мы работаем?);
- основные обязательства и способы обеспечения качества продукции и / или услуг (что мы гарантируем и за что?).

Миссия должна подчеркнуть специфику, уникальность этой образовательной организации по сравнению с другими общественными организациями. Основными ценностями могут быть: потребители и другие заинтересованные стороны (студенты, работодатели, общество и т. д.), персонал, имидж организации на региональном уровне, открытость, материально-техническая база, современные технологии обучения.

Под видением понимается краткое изложение желаемого состояния по всем его основным параметрам в обозримом будущем, обычно в течение 3 или 5 лет. Часто при формулировании видения определяются наиболее важные области развития для образовательной организации, о которых необходимо

позаботиться, чтобы достичь долгосрочного успеха. Видение должно вдохновлять сотрудников и мотивировать их для достижения заявленных перспектив.

Политика качества включает в себя широкое изложение намерений и целей образовательной организации. Оно определяется высшим руководством образовательной организации, письменно заявлено, должно быть официально провозглашено (опубликовано) руководством и доведено до сведения всего персонала образовательной организации (его подразделений).

Политика должна:

- соблюдать стратегические цели образовательной организации;
- включить требования для постоянного улучшения;
- постоянно анализируется на предмет соответствия;
- быть сообщенным всему персоналу.

Миссия, видение и политика качества должны быть поняты и приняты всеми. Важно, чтобы поставленные цели имели конкретное выражение в виде измеримых показателей и характеристик, что позволит четко контролировать степень достижения целей.

Цель в области качества - это то, чего достигают или стремятся достигнуть образовательные организации в области качества.

ISO 9001: 2015 требует разработки достижимых и измеримых целей, связанных с политикой качества. Цели должны быть изложены настолько конкретно, чтобы они были понятны и их можно было реализовать на практике.

IV этап. Формирование специальной рабочей группой плана-программы работы и мероприятий по разработке и внедрению системы качества.

Желательно утвердить эту программу на уровне первого лидера, тем более что необходимо завершить, разработать и исправить план программы по мере ее прохождения на отдельных этапах, что может потребовать выделения дополнительных ресурсов.

V этап. Самооценка образовательной организации (обследование рабочих процессов) и анализ существующей организации.

На данном этапе осуществляют построение процессной модели образовательной организации, в которой выделяют значимые для качества параметры отдельных процессов; определяют ключевые процессы; описывают основные и вспомогательные процессы в соответствии с требованиями потребителей; выделяют руководителей и участников процессов; обеспечивают документальное оформление системы менеджмента качества.

Проведение самооценки деятельности образовательной организации на основе методов TQM. Участие в конкурсах на соискание премий, например, премии Правительства РФ в области качества и региональных премий качества помогает в дальнейшем грамотно и рационально строить работу по созданию и внедрению системы менеджмента качества. Министерство образования РФ с 2000 года проводит отраслевой конкурс по системам качества, который базируется на основных принципах модели премии Правительства РФ в области качества.

Образовательные организации должны настраивать системы менеджмента качества по своим собственным критериям, учитывая при этом существующие внешние стандарты и ограничения. Поэтому при создании системы менеджмента качества для образовательной организации являются важными ответы на следующие вопросы:

- Как правильно проанализировать деятельность ОО?
- Как создать систему менеджмента качества конкретной образовательной организации, которая, в свою очередь, отвечала бы внешним требованиям и стандартам?
- Как уменьшить количество бумаг до минимума, достаточного для удовлетворения стандартам и законам?
- Как стимулировать сотрудников работать в соответствии со стандартной технологией менеджмента качества?

На основе самооценки выявляются области улучшения. К системе подтверждения качества необходимо отнести: регулярные самооценки по определенным критериям; опросы сотрудников, студентов, выпускников,

потребителей; определение уровня освоения студентами учебных дисциплин; государственную аттестацию выпускников.

VI этап. Разработка проекта системы менеджмента качества. На этом этапе фактически создается механизм для реализации целей системы качества и улучшения системы управления организацией в целом путем документирования процессов и процедур. Строгая документация построения и функционирования системы менеджмента качества является отличительной чертой СМК, отвечающей требованиям ISO9001: 2015. Документы системы менеджмента качества имеют пятиуровневую иерархию (приложение 2). Первый уровень представлен миссией, стратегическими целями, Политикой в области качества и Руководством по качеству, задает ориентиры развития образовательной организации в области качества. Второй уровень включает документированные процедуры и карты процессов, тем самым описывает и регламентирует процессы образовательной организации, а также деятельность подразделений, необходимую для внедрения СМК. Третий уровень содержит все документы, необходимые образовательной организации для эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими: плановая документация, положения, порядки, инструкции, правила, формы. Четвертый уровень включает документы, которые содержат достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности, и необходимые для гарантии эффективной работы и управления процессами – записи (протоколы, акты, отчеты, списки, ведомости, решения, журналы учета, журналы регистрации и т.д.). Пятый (базовый) уровень закладывает «фундамент» образовательной организации, формирует «нулевой цикл» в структуре документации: законодательные акты РФ, Федеральные законы, указы и распоряжения Президента РФ, Правительства РФ, Министерства образования и науки РФ, международные стандарты, государственные стандарты РФ и т.п.

Основным документом, используемым в системе менеджмента качества, является «Руководство по качеству». Руководство по качеству является точным описанием существующей системы менеджмента качества; он определяет и

определяет структуру СМК, одновременно выполняя роль справочного руководства по внедрению и обслуживанию этой системы. В дополнение к Руководству по качеству используются документированные процедуры, которые используются не только для достижения требуемого качества образовательных услуг, но и для оценки системы менеджмента качества, повышения качества, поддержания его высокого уровня.

Разработать документальную основу для внедрения и дальнейшего поддержания системы менеджмента качества должны те, кто будет продолжать осуществлять свою деятельность по этим документам. По сути, это означает, что каждый сотрудник организации должен составить для себя должностную инструкцию, на которой он сосредоточится в своей повседневной деятельности. Члены рабочей группы должны проанализировать все должностные инструкции и, при необходимости, исправить их. В результате необходимо обеспечить, чтобы все действия работников образовательной организации были взаимосвязаны, интегрированы, чтобы исключались потери всех видов ресурсов во время операций.

VII этап. Внедрение проекта системы менеджмента качества. В рамках этого этапа предполагается издать приказ о вступлении в силу вновь разработанных документов и реализации мер по внедрению документов системы менеджмента качества.

Внедрение системы менеджмента качества заключается в переводе образовательной организации и его подразделений на работу в соответствии с подготовленными, утвержденными и введенными в действие документами системы менеджмента качества. На рабочих местах необходимо определить обязанности, полномочия и ответственность каждого сотрудника в рамках системы менеджмента качества, разработать и внедрить должностные инструкции и рабочие инструкции, а также убедиться, что персонал выполняет документированные процедуры.

VIII этап. Проведение внутренних аудитов. Разработка системы корректирующих и предупреждающих действий.

В период самообследования проводится анализ исходного состояния по критериям совершенствования, проверка результатов и выявление несоответствий, оценивается соответствие учебного плана требованиям федеральных государственных образовательных стандартов, библиотечно-информационное обеспечение, программно-информационное обеспечение, делается анализ обеспеченности основной учебной и учебно-методической литературой по всем циклам учебного плана, организационно-методическая поддержка учебного процесса, кадровое обеспечение учебного процесса, научно-исследовательская работа, международное сотрудничество и материально-техническая база.

Определяют «входные и выходные данные» как результат рабочего процесса. Для управления качеством необходимо измерять:

- качество «сырья» (входа), получаемого образовательной организацией и ее подразделениями от внешних поставщиков продукции и услуг;
- качество «сырья» (входа), получаемого сотрудником образовательной организацией от своих внутренних поставщиков (своих коллег) продукции и услуг;
- качество результатов деятельности каждого сотрудника образовательной организации;
- качество результатов деятельности каждого подразделения и образовательной организации в целом;
- динамика изменения качества входных данных и результатов деятельности образовательной организации, его подразделений и сотрудников.

Определяется качество ресурсов образовательной организации: качество кадровых ресурсов; качество технических ресурсов; качество методических ресурсов; качество программных ресурсов; качество информационных ресурсов.

Контроль качества подтверждает, насколько образование соответствует требованиям заинтересованных сторон, для этого используются методы контроля качества с тем, чтобы повысить качество образования. Показателями

соответствия качества образования требованиям заинтересованных сторон могут быть такие показатели, как количество обучаемых студентов по данной специальности, результаты квалификационных испытаний.

На основе системы параметров и набора определенных нормативов можно осуществлять мониторинг качества.

Роль контрольных показателей играют разрывы между нормативными и реальными значениями отдельных параметров (несоответствия). На данном этапе создаются системы записей по качеству; разрабатываются процедуры регистрации данных о качестве и интеграция их в существующую процессную модель; разрабатывается и внедряется система внутренних проверок (аудитов) качества; разрабатываются и внедряются процедуры управления несоответствиями.

Разрабатывается и внедряется система анализа качества образования. Накопленные в процессе мониторинга (контроля) показатели качества подвергаются анализу.

Основные задачи анализа: выявление коренных причин выявленных несоответствий и выработка мероприятий, направленных на устранение этих причин (корректирующие действия). Выявляются неблагоприятные тенденции, которые могут привести к возникновению несоответствий в будущем; выявление коренных причин и выработка мероприятий, направленных на устранение этих причин (предупреждающие действия).

В процессе обучения результативность преподавания каждого преподавателя может быть оценена, например, по результатам экзаменационной сессии, проверки учебных программ курсов, методов преподавания и т.д. Исследования во времени с построением диаграмм управления образовательного процесса может выявить, являются полученные результаты устойчивыми, какова динамика (улучшение или ухудшение показателей).

IX этап. Непрерывное улучшение СМК образовательной организации и всех процессов. На стадии совершенствования определяется суммарный

результат воздействия среднего профессионального образования на общество за счет удовлетворения всех заинтересованных сторон, финансовые результаты. Методы и инструменты качества используются в проектировании учебных планов. Качество образования возможно оценить по отзывам выпускников относительно их удовлетворения качеством образования. Эффективность СМК в образовательной организации можно оценить по эффективности трудоустройства дипломированных специалистов, при этом выявляется процент выпускников, трудоустроившихся в ближайшее время (например, в течение 6 месяцев после окончания образовательной организации СПО). Исходя из этого определяются стратегические и тактические направления развития образовательной организации на перспективу.

X этап. Проведение предсертификационного аудита СМК образовательной организацией. На этом этапе осуществляются всесторонняя оценка сформированной и запущенной в действие системы менеджмента качества путем проведения предсертификационного аудита самой организацией, корректировка СМК по результатам аудита.

XI этап. Выбор органа по сертификации и проведение сертификации системы менеджмента качества.

Согласно принятой мировой практике, подтверждением соответствия системы менеджмента качества требованиям международного и российского стандартов являются сертификаты соответствия, которые гарантируют, что:

- деятельность образовательной организации соответствует международным и российским требованиям в области менеджмента качества;
- удостоверяет всем фактическим и потенциальным потребителям, что процесс предоставления образовательных услуг совершенен, упорядочен, организован, нацелен на постоянное улучшение;
- оказывает положительное влияние на формирование имиджа образовательной организации, формирование общественного мнения о положении образовательной организации на внутреннем и внешних рынках;

– формирует авторитет и признание, как на российском рынке образовательных услуг, так и на международном.

При выборе органа по сертификации в России в первую очередь необходимо убедиться, что он имеет право сертификации осуществлять деятельность по сертификации систем менеджмента качества. Не будем останавливаться на том, что орган по сертификации должен быть юридическим лицом, соответствующим образом зарегистрированным, остановимся на специфических для данной области моментах. Существует такое понятие, как «система сертификации». Орган по сертификации должен работать в рамках системы сертификации. Системы сертификации, действующие на территории РФ, должны быть зарегистрированы в Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии РФ. Подтверждает факт регистрации Свидетельство о регистрации системы сертификации. Подтверждением того, что орган имеет право работать в конкретной системе сертификации, является Аттестат аккредитации, выданный владельцем системы. Однако четких норм, регламентирующих порядок такой аккредитации и ее критерии, в России пока не существует. В соответствии с российским законодательством достаточно, чтобы орган по сертификации был соответствующим образом зарегистрирован (как юридическое лицо), имел аттестат аккредитации на осуществление работ в рамках системы сертификации, зарегистрированной Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии РФ. Однако если организация хочет быть уверена, что работу по сертификации проведут специалисты высочайшего класса, а выданный сертификат будет признаваться во всем мире, конечно, следует выбирать орган, имеющий международно признанную аккредитацию члена IAF.

Сертификация системы качества организации осуществляется в три этапа:

Первый этап - анализ документации системы качества организации. На этом этапе орган по сертификации проверяет документацию организации, чтобы отразить выполнение всех требований стандарта.

Второй этап - аудит системы качества организации. На этом этапе аудиторы органа по сертификации приходят на предприятие и на месте проверяют, во-первых, соответствие документации фактической практике организации, а во-вторых, эффективность и результативность системы качества.

Третий этап - принятие аудиторского решения и выдача сертификата. На этом этапе орган по сертификации анализирует результаты аудита и, в случае положительных результатов, принимает решение о выдаче сертификата.

Представленная процедура и состав этапов являются общими для сертификации систем качества как российскими органами по сертификации, так и международными. Подробно, в зависимости от органа по сертификации, порядок может незначительно отличаться.

После прохождения сертификации орган по сертификации выдает сертификат системы качества. Срок действия такого сертификата обычно составляет 3 года. Сертификат системы качества требует подтверждения в течение всего срока действия. Для подтверждения действительности сертификата орган по сертификации проводит контрольные проверки. Как правило, частота таких проверок составляет один раз в год. Конкретные сроки действия сертификата и периодичность контрольных проверок устанавливаются правилами системы сертификации, в которой аккредитован орган по сертификации (например, в системе ГОСТ Р для российских органов по сертификации).

Предложенный алгоритм формирования системы менеджмента качества может быть использован в любой образовательной организации среднего профессионального образования.

Внедрение стратегии реализации проекта учитывает следующее:

- стандарты ИСО признаны во многих странах и переведены на национальные языки. В России МС ИСО адаптированы в виде ГОСТ Р ИСО 9000-2015;

– для реализации проекта предполагается использовать имеющийся опыт работы по повышению престижа и привлекательности образовательной организации на рынке образовательных услуг посредством совершенствования системы менеджмента качества.

Внедрение системы менеджмента качества основано на следующих принципах:

– ориентация на потребителя предполагает понимание настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителя, измерение удовлетворенности потребителя образовательной услугой и действия в соответствии с результатами;

– лидерство руководства предполагает рассмотрение потребностей всех заинтересованных сторон (студентов, работодателей, родителей, сотрудников образовательной организации, государства, общества), установление понятного видения будущего образовательной организации, постановка мобилизующих целей и задач, создание и поддержание общих ценностей и ролевых моделей по этическим нормам на всех уровнях управления образовательной организацией, установление доверия и устранение страха, предоставление работникам требуемых ресурсов, обеспечение свободы действий с указанием ответственности и отчетности;

– вовлечение персонала, согласно которому создание персональной собственности на показатели и цели образовательной организации с помощью опыта и знаний людей и благодаря обучению достигается вовлечения людей в оперативные решения и в процесс совершенствования;

– процессный подход предполагает применение структурированных методов для определения ключевых видов деятельности, необходимых для получения желаемого результата, установление понятной ответственности и отчетности для руководства ключевыми видами деятельности, понимание и изменение возможностей ключевых видов деятельности, выявление внутренних и внешних взаимосвязей между функциями образовательной организации для ключевых видов деятельности, сосредоточенность руководства на таких

факторах, как ресурсы, методы и материалы, которые улучшают ключевые виды деятельности образовательной организации;

– системный подход к менеджменту – определение элементов системы в целом, для чего идентифицируются имеющиеся и дополнительно разрабатываются необходимые процессы, которые влияют на достижение целей образовательной организации, формализация системы для достижения цели наиболее эффективным способом, понимание взаимозависимости между процессами системы, непрерывное улучшение системы через измерение и оценку;

– постоянное улучшение означает: постоянное улучшение услуг, процессов и систем, которое становится задачей каждого в образовательной организации, постоянное повышение эффективности и результативности всех процессов без исключения, поощрение мер по улучшению, приобретение всеми сотрудниками знаний и обучение необходимым средствам для работы с методами и инструментами для постоянного улучшения, такими как: методы устранения проблем, разработка мер и постановка целей для руководства работой над улучшениями и контроля за их выполнением;

– принятие решений, основанных на фактах, включает: проведение измерений, сбор данных и информации относительно целей; проверка данных и информации на предмет их достаточной точности, достоверности и того, насколько удобно их получать; анализ данных и информации с использованием соответствующих методов;

– создание взаимовыгодных отношений с поставщиками предполагает: идентификацию и выбор ключевых поставщиков; установление взаимоотношений, уравнивающих краткосрочные выгоды с долгосрочными соображениями; объединение знаний и ресурсов основных партнеров;

– установление ясных и открытых контактов; разработку совместных действий по улучшению.

Предполагаемая продолжительность проекта: июнь 2020 – декабрь 2020 года. Работа по реализации проекта включает в себя 3 этапа: подготовительный, основной и заключительный.

В течение первого этапа провести обучение персонала, проанализировать состояние качества образования в техникуме, организовать работу по разработке и внедрению системы менеджмента качества.

На втором этапе разработать документацию по системе менеджмента качества, измеримые цели и сбалансированную систему показателей (критериев) мониторинга и измерения результативности (эффективности) работы на уровне процессов системы менеджмента и на уровне образовательной организации.

На третьем этапе внедрение документированных процедур для регламентации взаимосвязанных процессов, внедрение механизма и инструментария оценки системы менеджмента качества, организация и проведение внутреннего аудита.

1. Этап. Подготовительный (аналитический) (июнь 2020 г. – август 2020 г.)

Таблица 1 – План 1 этапа проекта

<i>Основные направления деятельности по реализации проекта</i>	<i>Сроки выполнения</i>	<i>Результат</i>
<i>Подготовка (обучение) персонала</i>	Июнь – июль 2020	Эффективная реализация проекта
<i>Создание Координационного совета</i>	Июнь 2020	Положение о Координационном совете
<i>Создание рабочей группы</i>	Июнь 2020	Положение о рабочей группе
<i>Анализ состояния качества образования в ГАПОУ СО «КУАТ»</i>	Июль – август 2020	Аналитическая справка
<i>Организация работы рабочей группы по проблеме разработки и внедрения системы менеджмента качества в ГАПОУ СО «КУАТ»</i>	Июль – август 2020	План работы рабочей группы
<i>Совершенствования организационной структуры и механизма управления техникумом</i>	Июль – август 2020	Описание механизма

Цель: научно-теоретическое обоснование проекта

Задачи:

- изучение нормативно-правовых документов и литературы по системе менеджмента качества;
- комплектование координационного Совета;
- анализ состояния качества образования в ГАПОУ СО «КУАТ» на начало эксперимента;
- уточнение целей и задач, основных направлений деятельности по реализации проекта;
- составление программы по реализации проекта.

Планируемый результат: наличие проекта

2 этап. Основной (проектировочный) (сентябрь 2020 г. – октябрь 2020 г.)

Таблица 2 – План 2 этапа проекта

<i>Основные направления деятельности по реализации проекта</i>	<i>Сроки выполнения</i>	<i>Результат</i>
<i>Разработка концепции техникума в области качества</i>	Сентябрь 2020	Концепция техникума в области качества
<i>Разработка основных документов, обеспечивающих функционирование системы менеджмента качества (политика в области качества, руководство по качеству, документированные процедуры, инструкции)</i>	Сентябрь – октябрь 2020	Документы в области качества
<i>Разработка Программы качества</i>	Сентябрь – октябрь 2020	Программа качества
<i>Создание инструментария оценки качества образовательного процесса</i>	Сентябрь – октябрь 2020	Инструментарий оценки качества образовательного процесса
<i>Создание механизма самооценки техникума по качеству образования</i>	Октябрь 2020	Описание механизма самооценки
<i>Разработка механизма мотивации и стимулирования профессионально-педагогических кадров по повышению качества образования</i>	Сентябрь – октябрь 2020	Описание механизма мотивации и стимулирования

Цель: реализация проекта в ходе экспериментальной деятельности

Задачи:

- разработка основных документов, обеспечивающих функционирование системы менеджмента качества;
- создание инструментария оценки качества образовательного процесса;
- промежуточный контроль за реализацией проекта.

Планируемый результат:

- разработанная документация по системе менеджмента качества и инструментарий оценки качества образовательного процесса.

3 этап. Заключительный (реализационный)(ноябрь 2020г. – декабрь 2020г.)

Таблица 3 – План 3 этапа проекта

<i>Основные направления деятельности по реализации проекта</i>	<i>Сроки выполнения</i>	<i>Результат</i>
<i>Внедрение документированных процедур для регламентации взаимосвязанных процессов</i>	Ноябрь 2020	План внедрения
<i>Внедрение инструментария оценки качества образовательного процесса</i>	Ноябрь 2020	План внедрения
<i>Проведение внутреннего аудита</i>	Ноябрь – декабрь 2020	Описание процедуры внутреннего аудита
<i>Проведение самооценки по вопросам качества образовательного процесса</i>	Ноябрь – декабрь 2020	Описание процедуры самооценки
<i>Внедрение системы мотивации и стимулирования педагогических работников по повышению качества образования</i>	Ноябрь 2020	План внедрения
<i>Анализ и обобщение результатов опытно-экспериментальной работы в рамках проекта</i>	Декабрь 2020	Аналитические материалы
<i>Разработка методических рекомендаций по созданию и внедрению системы менеджмента качества в образовательной организации среднего профессионального образования</i>	Декабрь 2020	Методические рекомендации

Цель: реализация проекта в ходе экспериментальной деятельности

Задачи:

- внедрение основных документов, обеспечивающих функционирование системы менеджмента качества;
- внедрение инструментария оценки качества образовательного процесса;
- проведение внутреннего аудита;
- проведение самооценки техникума;
- анализ и обобщение опытно-экспериментальной работы в рамках проекта.

Планируемый результат - внедренная документация по системе менеджмента качества и инструментарий оценки качества образовательного процесса.

При реализации данного проекта будут получены следующие результаты:

- система менеджмента качества ГАПОУ СО «КУАТ» внедрена, функционирует и готова к прохождению сертификации;
- коллектив техникума выполняет требования СМК;
- обучена управленческая команда по вопросам разработки и внедрения системы менеджмента качества;
- выработана система показателей (критериев) мониторинга и измерения результативности (эффективности) работы на уровне процессов системы менеджмента и образовательной организации в целом;
- выработана политика в области качества, разработаны документированные процедуры, рабочие и должностные инструкции;
- составлен отчет о функционировании СМК.

Таким образом, внедрение СМК в организации порождает конкурентоспособность на рынке, что подтверждается следующими аспектами:

СМК требует инноваций, гибкости и финансового потенциала;

СМК, используя свои рычаги, консолидирует мотивацию и креативность сотрудников, создавая тем самым инновационный потенциал;

СМК позволяет лучше контролировать процессы в областях планирования, проектирования, распределения, способствуя большей гибкости;

СМК обеспечивает высокое качество услуг, соблюдение сроков, все это по конкурентоспособным ценам и укрепление позиций на рынке;

СМК неизбежно является общим фактором, который будет определять стратегии учебных заведений в их попытке удовлетворить различные заинтересованные стороны, в том числе: студентов, родителей, работодателей и общества в целом.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Завершенное исследование ориентировано на практику. Результаты исследования подтвердили обоснованность поставленных целей и задач.

Качество образования можно рассматривать как многогранное понятие. Рекомендуется подходить к раскрытию этой концепции с точки зрения процессного подхода, принятого при разработке системы менеджмента качества, с целью повышения удовлетворенности потребителя путем удовлетворения его требований.

Качество образования - это потребность в знаниях, полученных в определенных условиях и местах применения, для достижения конкретной цели и улучшения качества жизни.

Процессный подход означает непрерывность управления, последовательность и взаимосвязь отдельных образовательных процессов в их системе, а также их сочетание и взаимодействие.

Система менеджмента качества интегрирована, ориентирована на современные информационные технологии и использует достижения теории и практики менеджмента. Его успех можно оценить с помощью качественных и количественных показателей.

В рамках анализа ГАПОУ СО «КУАТ» выявлены проблемы, которые тормозят развитие организации и снижают его конкурентоспособность на рынке образовательных услуг.

Во-первых, устаревший принцип управления продолжает применяться в техникуме, когда администрация решает проблемы, не пытаясь решить проблемы, которые вызывают эти проблемы. Это классическая вещь управления.

Стратегическое управление качеством должно изменить ситуацию, сосредоточив преподавательский состав на улучшении движения к целям. Сосредоточив внимание на процессах, мы можем улучшить качество наших

услуг в долгосрочной перспективе. Примеры процессов: переподготовка учителей, конференции, подготовка учебных пособий и т. д. Необходимо каждый год сравнивать качественные показатели этих процессов.

Во-вторых, техникум очень занят подготовкой бесполезной информации: список преподаваемых курсов, количество областей обучения, объем библиотеки, статистика для расчета оценки и т. д. Мы тратим очень мало времени на анализ наших процессов.

Большинство сотрудников привыкли работать по старому принципу: «Если не сломаешь, не трогай его». Затем следует принять другой принцип: «оставаться неподвижным - значит отступить».

В-третьих, в техникуме нет культуры удовлетворения потребностей своих клиентов (студентов, сотрудников, служащих, потребителей и т. д.). Отборочная комиссия доставляет «сырье», не беспокоясь о судьбе кандидатов. Учитель математики прочитал лекцию и забыл о своих учениках. А может быть, знание некоторых разделов математики не соответствует требованиям следующего учебного курса и т. д. Вывод очевиден. Все департаменты передают «продукт» своей деятельности, а также свои слабые стороны, многие из которых раскрываются слишком поздно.

Идеология удовлетворения потребностей потребителей нашей продукции и услуг должна пронизывать все сферы деятельности образовательной организации. Техникум должен постоянно создавать и совершенствовать систему стратегического управления качеством образования. В такой конкурентной среде «качество» будет отличительной чертой подразделений, которые работают хорошо.

Под управлением качеством выпускника мы подразумеваем постоянный, систематический и определенный процесс воздействия на всех уровнях факторов и условий, обеспечивающих формирование у будущего специалиста оптимального качества и полное использование его знания и навыки.

В то же время качество образования основывается на трех основных принципах:

- цели и содержание образования;
- уровень профессиональной компетентности педагогических кадров и организация их деятельности;
- состояние материально-технической и научно-информационной базы учебного процесса.

Тем не менее, хотелось бы отметить, что для руководства необходимость развертывания работы в области управления качеством не очевидна, тем более что этот этап обещает сначала только затраты. Никакие внешние обстоятельства не могут стимулировать создание системы менеджмента качества. Финансирование не зависит от результатов деятельности, нет прямой ответственности за трудоустройство выпускников, нет отзывов о карьерном росте выпускников и т. д.

Система менеджмента качества техникума понимается как система менеджмента для управления и управления организацией, которая применяется к качеству, т.е. вся организационная структура, документация (внутренние правила, документированные процедуры, руководства, рабочие инструкции), процессы и ресурсы, необходимые для общего управления качеством. Что касается системы менеджмента качества техникума, сначала необходимо определить модель, по которой он будет построен. Кроме того, модель системы менеджмента качества понимается как набор принципов, методов, показателей и требований для различных аспектов и процессов деятельности организации, критериев, определяющих уровень совершенства этих процессов и методы оценки, которые в совокупности определяют все процессы деятельности организации для достижения желаемых результатов в качестве.

Успешное управление и функционирование организации может быть достигнуто путем создания и поддержания системы менеджмента качества, предназначенной для постоянного улучшения показателей работы с учетом потребностей всех заинтересованных стороны.

Чтобы создать систему управления качеством, вы можете выбрать разные методы, например, создать систему управления качеством:

Модель Европейского фонда управления качеством (EFQM) и ее модификации для высшего образования;

Образец правительственной премии РФ в области качества и др.

В ходе эксперимента была разработана схема процессов, необходимых для нормального функционирования организации и ее конкурентоспособности на рынке образовательных услуг, а также была разработана матрица ответственности за выявленные процессы.

Представленный материал может быть использован в практической деятельности организаций среднего профессионального образования.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Источники:

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»: Постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2017 № 1642. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.
2. Системы менеджмента качества. Требования: Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015: утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

Литература:

3. Практические рекомендации по выбору типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов. Санкт-Петербург: Издательство СПбГЭТУ, 2005.
4. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения. Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭТУ, 2006. 408 с.
5. Адлер Ю., Шпер В. Практическое руководство по статистическому управлению процессами. Москва: Альпина Паблишер, 2019. 234 с.
6. Барер Т.Д. Актуальные проблемы обеспечения качества профессионального образования // Среднее профессиональное образование. 2006. № 9. С. 5-6.
7. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник. Москва: ИНФРА-М, 2015. 224 с.
8. Гапоненко А.Л., Панкрухин А.П. Теория управления: учебник. Москва: Изд-во РАГС, 2003. 558 с.

9. Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. Санкт-Петербург: Питер, 2008. 384с.
10. Горленко О.А., Мирошников В.В. Создание систем менеджмента качества в организации: монография. Москва: Машиностроение-1, 2015. 126 с.
11. Гродзенский С.Я. Менеджмент качества: учебное пособие. Москва: Проспект, 2016. 200 с.
12. Губарев А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества. Москва: Горячая линия - Телеком, 2013. 132 с.
13. Давыденко Т.М., Шамова Т.И., Шибанова Г.Н. Управление образовательными системами: учебное пособие для вузов. Москва: Academia, 2007. 234 с.
14. Деминг Э. Менеджмент нового времени. Простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке. Москва: Альпина Паблишер, 2019. 182 с.
15. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества: учебное пособие. Москва: КноРус, 2016. 383 с.
16. Зайцева А.Е., Новиков Н.А., Федорова М.В. Процессный подход как принцип системы менеджмента качества // Молодой ученый. 2017. №2. С. 417-419.
17. Иванов В.Н. Планирование перехода СМК на версию ГОСТ Р ИСО 9001-2015. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.cnek.ru>.
18. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. Управление качеством: Учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. 352 с.
19. Калинина С. В. Система менеджмента качества образовательных услуг вуза: монография. Москва: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2010. 227 с.
20. Камышев А.И. Неформальное применение процессного подхода – потенциал для повышения эффективности российских организаций // ММК. 2011. № 1. С. 12-20.

21. Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Схиртладзе А.Г. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебник для вузов. Санкт-Петербург: Питер, 2009. 560 с.
22. Касьянов С., Горелышева М. Информационное обеспечение процессов – путь к эффективному функционированию СМК // Стандарты и качество. 2011. № 2. С. 80-82.
23. Колегова Е.Д. Процессный подход к управлению качеством образования // Вестник. 2015. № 1(48). С. 50-64.
24. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. Москва: ЭКСМО, 2009. 544 с.
25. Крюков Д.О. Система менеджмента качества образования: понятие, актуальность, основные модели и мировые тенденции // Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. 2009. №2-1.
26. Леднев В.С. Научное образование: развитие способностей к научному творчеству. Издание второе, исправленное. Москва: МГАУ, 2002. 120 с.
27. Лернер И.Я. Дидактические основы методов обучения: монография. Москва: Педагогика, 1981. 168 с.
28. Ломов Б.Ф. Психическая регуляция деятельности: Избранные труды. Москва: Эксмо. 624 с.
29. Мазур И.И., Шапиро В.Д. Управление качеством: учебное пособие. Москва: Высшая школа, 2010. 334 с.
30. Маркова М. В. Анализ концепций и моделей управления качеством образовательной деятельности // Фундаментальные исследования. 2008. № 12. С. 54-56.
31. Маркс К. Капитал. Том 1. Москва: Эксмо, 2017.
32. Матяш Н.В., Фомин Н.В. Процессный подход в системе менеджмента качества вуза // Вестник БГУ. 2011. №3.

33. Серенков П.С., Курьян А.Г., Волонтей В.П. Методы менеджмента качества. Процессный подход. Москва: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2014. 441 с.
34. Михальченкова Н.А. Формирование системы качества образовательной организации на основе интеграции моделей гарантии качества образования: автореф. дис. канд. экон. наук. Тамбов, 2007. 21 с.
35. Морозов Н.М., Калинина С.В. Процессная Модель системы менеджмента качества ССУЗа // Вестник ОмГУ. Серия: Экономика. 2012. №2.
36. Мюллер Дж. Тирания показателей. Как одержимость цифрами угрожает образованию, здравоохранению, бизнесу и власти. Москва: Альпина Паблишер, 2019.
37. Никифоров А.Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов. Москва: Дрофа, 2009. 720 с.
38. Панов А.Н. Как победить в конкурентной борьбе. Гармоничная система качества – основа эффективного менеджмента. Москва: РИА «Стандарты и качество», 2003. 272 с.
39. Перегудов Ф.И., Тарасенко Ф.П. Введение в системный анализ. Москва: Высшая школа, 1989. 360 с.
40. Пигоцци М.Д. Какое качество образования? (Перспектива ЮНЕСКО) в Межнациональных исследованиях качества образования: планирование их дизайна и управление их влиянием. 2006. С. 39-50.
41. Поташник М.М., Лазарев В.С. Управление развитием школы. Москва: Знание, 1995.
42. Проектирование системы управления организацией (Моделирование бизнес-процессов). Методика. Москва: Современные технологии управления, 2007. 87 с.
43. Репин В.В., Елиферов Е.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2020. 544 с.

44. Саймон Г.А. Поговорки управления // Классики теории государственного управления: американская школа. Москва: Изд-во МГУ, 2003. 184 с.
45. Салимова Т.А. Управление качеством: учебник по специальности «Менеджмент организации». Москва: «Омега-Л», 2008. 414 с
46. Скаткин М.Н. Совершенствование процесса обучения: проблемы и суждения: научное издание. АПН СССР. Москва: Педагогика, 1971. 208 с.
47. Скрипко Л.Е. Построение процессных моделей менеджмента качества на основе требований ИСО 9001:2000 // Вестник СПбГУ. 2006. Серия 8. Вып. 1. С. 28-51.
48. Сластенин В.А. Качество образования как социально-педагогический феномен // Сибирский педагогический журнал. 2004. №3.
49. Словарь русского языка. Ин-т лингвистических исследований. Т. 2. К-О. Москва: Рус. яз.: Полиграфресурсы, 1999. 736 с.
50. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. Йошкар-Ола: Аккредитация в образовании, 2008. 58 с.
51. Статистический институт ЮНЕСКО и Центр всеобщего образования в Брукингсе, сводный доклад. На пути к всеобщему обучению: рекомендации целевой группы по показателям обучения. 2013. 43 с.
52. Степанов С.А. Менеджмент качества в образовании // Качество. Инновации. Образование. 2002. № 1. С. 45-53.
53. Субетто А.И. Начала теории социального менеджмента качества. Ноосферно-социальная парадигма. Москва: ЛитРес, 2016. 256 с.
54. Тэйлор Ф. Научная организация труда // Управление - это наука и искусство. Москва: Республика, 1992. 336 с.
55. Управление качеством образования. Система менеджмента качества. Мониторинг и измерение. Внутренний и внешний аудиты. ФГОС. Москва: Огни, 2015. 567 с.

56. Файоль А. Общее и промышленное управление // Управление - это наука и искусство. Москва: Республика, 1992. С. 9-85.

57. Чекалдин А.М. Процессный подход к управлению качеством на предприятиях // Вестник НГИЭИ. 2015.

58. Чулкова А. В., Чекалдин А. М. Разработка систем менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9001:2011 // Современные тенденции в экономике, управлении и учёте: теория и практика. Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием студентов и молодых учёных. Нижний Новгород: НГСХА, 2014. 208 с.

59. Шёнталер Ф., Фоссен Г., Обервайс А., Карле Т. Бизнес-процессы. Языки моделирования, методы, инструменты. Москва: Альпина Паблишер, 2019. 264 с.

60. Шлыков Г.П. Система менеджмента качества университета. Руководство по качеству и избранные документированные процедуры. Москва: НТК «Трек», 2008. 300 с.

61. Шокина Л.И. Оценка качества менеджмента компаний: учебное пособие. Москва: КНОРУС, 2009. 344ис.

62. Эмерсон Г. Двенадцать принципов производительности // Управление - это наука и искусство. Москва: Республика, 1992. 222 с.

Матрица ответственности

Название процесса	Директор	Зам.директора по НМС	Зам.директора по УР	Зам.директора по СВР	Зам.директора по АХЧ	Главный бухгалтер	Зав.отделением	Отдел кадров	Преподаватели	Мастер производственного обучения	Социальная служба	Зав.библиотекой
Процесс приема	П			Р								
Проектирование и подготовка процесса обучения	П		Р				И		И			
Процесс аудиторного обучения	П		П				Р		И			
Процесс практического обучения	П		П				Р			И		
Мониторинг и контроль ОК и ПК			П				Р		И	И		
ГИА	П		П				Р		И	И		
Проектирование и подготовка воспитательного-социального процесса	П			Р							И	

Реализация и корректировка процесса воспитания, социализации и развития	П			Р							И	
Мониторинг удовлетворенности	П			Р							И	
Качества личности	П			Р							И	
Проектирование и подготовка процесса оказания дополнительных образовательных услуг	П			Р					И	И		
Формирование групп	П			Р							И	
Процесс обучения по ДПП	П			Р					И	И		
Мониторинг и контроль доп.ПК в процессе	П			Р					И	И	И	
Итоговая аттестация	П		Р						И	И		

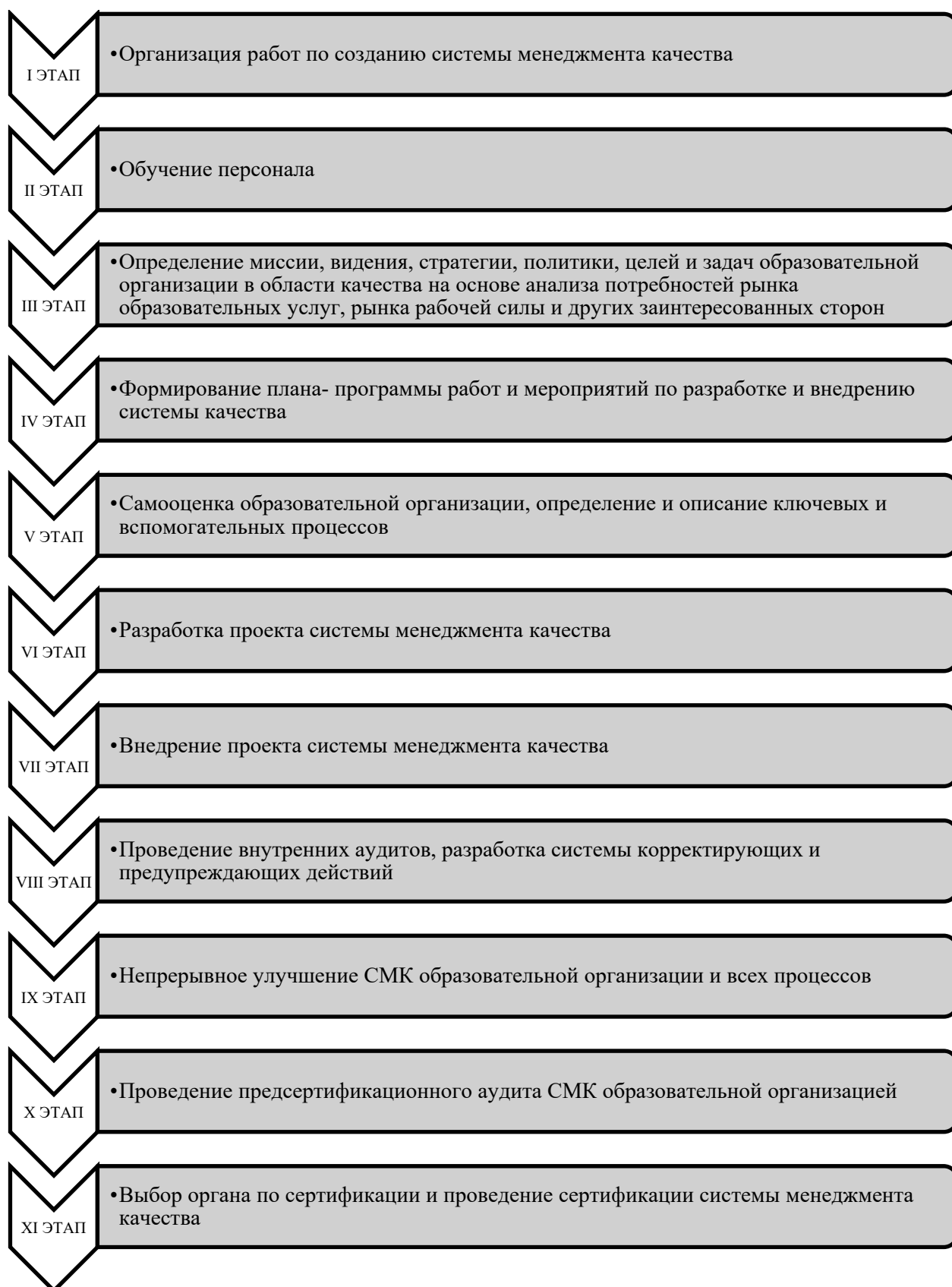
Кадровое обеспечение	П		Р					И				
Финансовое обеспечение	ПР					И						
Информационно-методическое обеспечение	П	Р										И
Материально-техническое обеспечение	П				И	Р						

Р – руководит работами, принимает окончательное решение, несет ответственность за конечный результат;

И – исполняет решение, несет ответственность за своевременное и качественное исполнение;

П – получает информацию о принятом решении.

Алгоритм разработки системы менеджмента качества образовательной организации



Структура документации системы менеджмента качества

