

мире, имеет глубокие корни. И полностью исключить алкоголь из повседневной жизни не получится. Ведь проведение мероприятия редко обходится без употребления алкоголя. Но есть возможность сократить его употребление и полностью оградить детей от него.

Н.В. Морозова, Т.В. Безменова

Российский государственный профессионально-педагогический университет

О ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО

Использование идеологии управления качеством посредством внедрения систем менеджмента качества (далее СМК) в соответствии международным стандартам качества ИСО серии 9000:2000 является перспективным направлением повышения качества образовательных услуг.

В настоящее время СМК получают все большее распространение, так как совершенствование управления на системных принципах дает организации дополнительные преимущества в конкурентной борьбе, обеспечивает большую эффективность деятельности. СМК может охватывать деятельность образовательного учреждения целиком (включая процесс образования, разработку учебно–программной документации) либо отдельные ее направления.

Побудительными причинами, которые должны стимулировать разработку и внедрение СМК, являются: обострение конкурентной борьбы на рынке образовательных услуг, включая стоимости обучения, специальности, программы; необходимость быстрой реакции на меняющиеся потребности рынка труда. В сложившейся ситуации одним из ключевых факторов успеха является ориентация на потребителя, заинтересованного в получении качественного образования.

СМК образовательного учреждения рассматривается как один из важнейших рычагов формирования критериев обеспечения и гарантии оценки качества предоставляемых услуг. Построение системы проходит в соответствии с требованиями и рекомендациями стандартов серии ИСО 9000:2000 и ориентирована на процессный подход, предупреждение и преодоление возможных кризисных ситуаций посредством непрерывного совершенствования.

Укрепление статуса образовательного учреждения на рынке научно–исследовательских и образовательных услуг осуществляется посредством:

- содействия непрерывному улучшению качества подготовки специалистов;
- совершенствования системы управления учебным процессом;
- содействия профессиональному росту профессорско–преподавательского состава.

Как показывает управленческая практика, внедрение стандартов ИСО 9000, является достаточно сложным, трудоемким и продолжительным процессом. Одним из эффективных инструментов, способствующих ускоренному внедрению СМК, является методика Balanced Scorecard (Система сбалансированных показателей). Новшество методики – расширение набора измеряемых показателей, по которым оценивается эффективность деятельности организации, путем включения в него параметров, позволяющих оценивать состояние организации с учетом перспектив в будущем.

Последующее усовершенствование методологии Системы сбалансированных показателей связано с разработкой Д.Нортоном и Р.Капланом «карты стратегии», позволившей связать стратегические цели и оперативные задачи организации, установить причинно – следственные связи, использование которых позволяет достигать поставленных целей. Предлагаемая модель СМК образовательного учреждения с использованием Системы сбалансированных показателей основана на реализации стратегии развития по пяти ключевым аспектам деятельности (перспективам): финансы/экономика; Тест – Центр «Качество»; внутренние процессы; персонал образовательного учреждения; рынок и партнерство.

На основании вышеизложенного, можно сказать, что усовершенствованная методология Системы сбалансированных показателей необходима для эффективного внедрения СМК в образовательное пространство.