

УДК 378.1

Бурлакова И.И.

Педагогическая академия (г. Москва)

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИНЦИПОВ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO 9000
В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ОБРАЗОВАНИИ**

I. Burlakova

State Educational Institution Academy of Postgraduate Pedagogical Education, Moscow

**USING THE PRINCIPLES OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT
AND ISO 9000 STANDARDS IN TEACHER EDUCATION**

Аннотация. Современное российское образование нуждается в высококвалифицированных, всесторонне подготовленных специалистах. Для удовлетворения этих потребностей необходимо внедрение менеджмента качества в образовании. Необходимость применения Всеобщего управления качеством (TQM) связана с главной задачей образования – совершенствованием образовательных программ и улучшением качества предоставления образовательных услуг. Целью настоящей статьи является рассмотрение основных этапов реализации TQM-подхода в педагогическом образовании и необходимых мер по организации подготовки кадрового потенциала для реализации поставленных задач.

Ключевые слова: управление качеством, международные стандарты качества, педагогическое образование.

Abstract. One of the best ways to meet consumer and customer education services in fully trained specialists is the use of quality management in education. The need to implement TQM is associated with the main task of education – the improvement of educational programs and improving the quality of educational services. The purpose of this article is to review the main stages of the implementation of TQM: an approach to teacher education and necessary arrangements for human resource training to implement the assigned tasks.

Key words: quality management, international quality standards, teacher education.

В условиях модернизации российского образования и внедрения образовательных стандартов нового поколения обеспечение высокого качества образования является главной задачей образовательной политики. Выполнение этой задачи осуществляется на основе поддержания его фундаментальности, соответствия актуальным потребностям личности, общества и государства. Сегодня повысился спрос на социально активную, творческую личность, способную самостоятельно принимать решения и лично отвечать за их реализацию. Одним из оптимальных путей удовлетворения потребителей и заказчиков образовательных услуг во всесторонне подготовленных специалистах является применение менеджмента качества в образовании.

В последнее десятилетие тысячи организаций во всём мире внедряют философию Всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM) при организации своей деятельности. Всеобщее управление качеством является философией, которая может быть положена в основу постоянного улучшения всех процессов деятельности организации. Философия TQM базируется на серии норм обеспечения качества, заложенных в международных стандартах серии ISO 9000, разработанных Международной организацией стандартов (International Standards Organization – ISO) [4; 5].

Первоначально использование методов управления качеством наибольшее распространение получило в промышленности, однако в настоящее время философия управления качес-

© Бурлакова И.И., 2012.

твом и нормы обеспечения качества, которые заложены в международных стандартах серии ISO 9000, находят применение в сфере услуг – обслуживания и здравоохранении. Сфера образования не должна и не может составлять исключения.

До середины 1995 г. только четыре образовательных учреждения за рубежом были сертифицированы в соответствии с требованиями норм международных стандартов серии ISO 9000.

В настоящее время работы по внедрению элементов системы качества и созданию руководства по качеству для образовательных учреждений ведутся практически во всех странах Европы и США. Что заставляет образовательные учреждения Европейских государств проводить эти работы? Зачем российским учреждениям использовать этот опыт? В ISO 8402 сказано: «TQM – это подход к руководству организацией, нацеленной на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества» [5].

Как видно из определения, подход к управлению с позиций TQM, в образовательной организации вообще и в педагогических вузах в частности, позволяет решить следующие актуальные задачи.

1. Удовлетворение потребностей современного общества в высококвалифицированных педагогах.
2. Создание команды единомышленников, способных эффективно решать поставленные задачи в интересах всего коллектива.
3. Решение экономических проблем в образовании.

Необходимость внедрения TQM связана с главной задачей образования на современном этапе – совершенствованием образовательных программ и улучшением качества предоставления образовательных услуг с целью удовлетворения потребностей общества и подготовки специалистов, отвечающих требованиям современного этапа развития экономики страны [3].

Целью настоящей статьи является рассмотрение основных этапов реализации TQM-подхода в педагогическом образовании и необходимых мер по организации подготовки кадрового потенциала для реализации поставленных задач.

Организация работ по внедрению принципов TQM в педагогических вузах должна включать следующие стадии.

1. Принятие решения высшим руководством образовательного учреждения о проведении работ по внедрению TQM-подхода в управлении организацией.

Данный этап является самым ответственным и значимым с точки зрения принятия всех последующих решений. Необходимо четкое понимание и осознание проблем, которые могут возникнуть в учреждении в процессе внедрения принципов TQM. Такие проблемы могут быть связаны: с изменением организационной структуры; с затратами по управлению, обеспечению и улучшению качества (в промышленной сфере объём затрат на управление качеством составляет не менее 5–10 % от оборота предприятия); с подготовкой кадрового потенциала и т. д. Также необходимо определить те преимущества, которые получит образовательное учреждение, и сроки, в которые эти преимущества будут достигнуты [2].

2. Разработка стратегии всеобщего управления качеством в организации (определение политики, целей и задач организации, показателей качества).

3. Создание Совета по качеству, возглавляемого руководителем организации, и назначение должностных лиц, ответственных за качество в организации и каждом подразделении.

4. Распространение информации среди всех работников коллектива о внедрении TQM-подхода в организации и тех преимуществах, которые будут получены после проведения всего комплекса работ.

5. Разработка систем нормативно-правового обеспечения, контроля и отчетности, информированности и ответственности. Разработка руководства по качеству, методичес-

ких рекомендаций по всем процессам организации, рабочих инструкций для каждого.

6. Реорганизация всей структуры управления с целью удаления всех барьеров между подразделениями в деятельности, относящейся к вопросам качества.

7. Выбор основных направлений (тем, проектов) для улучшения качества.

8. Формирование групп (команд) для улучшения процессов.

9. Выполнение рекомендаций, выработанных этими группами [8].

Одним из ключевых моментов внедрения TQM-подхода в педагогических учреждениях является этап создания Совета по качеству, который должен определить основные направления для улучшения процессов (но не их реализации). На Совет возлагается задача подбора и назначения групп сотрудников, работающих над улучшением тех или иных процессов в организации. Группы по улучшению процесса могут быть созданы для таких областей, как технологии преподавания, критерии оценки знаний студентов, методы оценки деятельности преподавателей, формы работы с абитуриентами, улучшение условий проживания в общежитиях, помощь отстающим студентам.

Необходимо заметить, что сегодня вузы работают в условиях высокой конкуренции. Только те вузы, которые будут использовать принципы TQM, смогут получить значительные преимущества перед конкурентами, так как вся система будет ориентирована на потребителя образовательных услуг и те основные факторы, которые потребители оценивают: знание общественных потребностей, надежность, конкурентоспособность, доступность, коммуникация, безопасность [1; 2].

Для реализации поставленных задач по внедрению TQM-подхода требуется в первую очередь квалифицированный персонал в самой организации и способность педагогического вуза готовить компетентных учителей для современных школ, то есть готовность работать как на внутренний (для образовательных учреждений), так и на внешний (для

школ) рынок. Причем работа на внешний рынок значима и для создания атмосферы взаимопонимания с потенциальными работодателями [6; 7; 8].

В современных условиях многие организации образования пытаются решать проблемы качества и сертификации, не имея реальной инфраструктуры по обучению и переподготовке кадров. В результате информация о всеобщем управлении качеством и понимание его методов российскими менеджерами являются ограниченными, что ослабляет их усилия и попытки по сертификации систем управления качеством своего вуза в соответствии с европейскими стандартами. Необходимо наметить возможность подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников вуза в области управления качеством.

Для реализации поставленных задач на базе Педагогической академии постдипломного образования Московской области организована и успешно действует переподготовка работников образования по специальности «Менеджмент в образовании».

Создание многоуровневой системы подготовки кадров в области качества поможет решить основные задачи внедрения управления качеством в педагогических вузах:

- обеспечивающей возможности освоения образовательных программ высшего, послевузовского и дополнительного образования;
- позволяющей получать образование в различных формах (очное, заочное, экстернат, дистанционное);
- обладающей оригинальными учебными программами для различных форм обучения;
- обеспечивающей академическую мобильность студентов и преподавателей на базе взаимного признания учебных курсов с зарубежными вузами-партнерами;
- обеспеченной хорошо подготовленными кадрами, способными поддерживать деятельность системы на всех уровнях в соответствии с требованиями Государственных образовательных стандартов нового поколения;

– имеющей элементы собственной системы качества, соответствующей требованиям отечественных и европейских стандартов.

Цель серии стандартов ISO 9000 – это стабильное функционирование документированной системы менеджмента качества учреждения. С принятием в 2000 г. очередной версии стандартов ISO серии 9000 большее внимание стало уделяться способностям организации удовлетворять требования всех заинтересованных сторон: собственников, сотрудников, общества, потребителей, поставщиков. ISO 9004 делает акцент на достижение устойчивого успеха. Указанные стандарты помогают образовательным учреждениям формализовать собственную систему менеджмента качества, вводя, в частности, такие системообразующие понятия, как внутреннее самообследование, процессный подход, корректирующие и предупреждающие действия [4; 5].

Соответствие требованиям и рекомендациям международных стандартов качества серии ISO 9001 говорит о способности образовательного учреждения поддерживать стабильность качества и улучшать результативность своей работы. Также соответствие требованиям ISO 9001 свидетельствует о некотором уровне надежности образовательного учреждения. С точки зрения многих западных компаний, соответствие требованиям ISO 9001 – это тот минимальный уровень, который даёт возможность выхода на международный рынок образовательных услуг. А сертификат соответствия ISO 9001

является внешним независимым подтверждением достижения требований стандарта.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Артёмов Т.В., Громова Л.А. и др. Оценка качества высшего образования: зарубежный опыт: Методическое пособие. СПб., 2007. 163 с.
2. Горбашко Е.А., Гидрович С.Р., Егорова И.И. Оценка качества обучения в моделях управления качеством образования в вузах // Оценка качества образования в вузах // Оценка качества образования в вузах: опыт и проблемы. Материалы межвузовского семинара. Санкт-Петербург. 28 октября 2003 г. СПб., 2004. С. 48-56.
3. Управление качеством образования / Под ред. М.М. Поташника. М., 2003. 448 с.
4. ISO 9000:2000, Quality Management systems – Fundamentals and vocabulary / Международный стандарт: Система менеджмента качества. Основные положения [Текст], перевод и научно-техническое редактирование ВНИИ Сертификации Госстандарта России. М., 2001. 31 с.
5. ISO 9000:2000, Quality Management systems – Requirements / Международный стандарт: Система менеджмента качества. Требования [Текст], перевод и научно-техническое редактирование ВНИИ Сертификации Госстандарта России. М., 2001. 41 с.
6. Focus on the structure of Higher Education in Europe 2004/05. National Trends in the Bologna Process. Brussels, 2005. 48 p.
7. Quality Procedures in European Higher Education. European Network for Quality Assurance. Helsinki, 2003 // <http://www.enga.eu/files/procedures.pdf>
8. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. European Association for Quality Assurance in Higher Education and Culture. Helsinki, 2005 // http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/050221_ENQA_report.pdf