

**Управление качеством и конкурентоспособностью услуг  
профессиональной образовательной организации на основе системы  
менеджмента качества**

**В.В. Березовой  
(ГАПОУ РС (Я) «Мирнинский региональный технический колледж  
в г. Мирном»**

*В статье представлен опыт внедрения модели системы управления качеством образования в профессиональной образовательной организации. Позитивным результатом внедрения системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9000 является рост конкурентоспособности Мирнинского регионального технического колледжа, а также звание лауреата Премии Правительства Российской Федерации в области качества 2015 года.*

*Ключевые слова: система менеджмента качества, качество образования, конкурентоспособность*

В XXI веке качество образования становится ведущей проблематикой образовательной политики и является одной из важных характеристик, определяющих конкурентоспособность образовательных организаций. Произошла смена рамок, за счет которой доминирующей стала идеология и философия управления развитием, а инновационная организация деятельности - ее ведущим укладом. Основания для смены лежат в области идеи «развития» и «управления развитием». По мнению ученых эти идеи позволяют связать воедино разнородные процессы: изменения систем деятельности и внедрения новых технологий производства и использования новых знаний, изменения основ подготовки кадров. Другими словами, формирование инновационной модели развития и опирающейся на нее инновационной экономики требует переосмысления процессов образования и подготовки кадров - перехода от рамки «воспроизводства» к рамке «развития».

Приоритетным направлением в работе Мирнинского регионального технического колледжа в течение сорока лет является подготовка кадров для Акционерной компании мирового уровня «АЛРОСА» (ПАО), флагмана российской алмазодобывающей отрасли. Технологическая база производства компании основана на лучших мировых достижениях науки и техники и уникальном техническом опыте работы в суровых климатических условиях Якутии. Все это предъявляет высокие требования к образовательной деятельности колледжа, конкурентоспособности используемых институциональных форм организации практики образования относительно требований современных вызовов, эффективности используемых средств образовательной деятельности относительно требований современной социально-экономической ситуации и достоверности оценивания достижений обучающихся относительно требований рынка труда.

Проблема качества образования, создания эффективной системы внутреннего контроля и оценки качества является предметом исследования не только российской науки (педагогике, менеджмента в образовании), но и практики управления. Многие исследователи признают, что единое концептуальное методологическое понимание проблем качества образования в России находится в стадии формирования, как и подходы к измерению качества, что требует целенаправленных усилий ученых и практиков по разработке и внедрению современных технологий оценки качества. Это определяет актуальность разработки систем оценки и контроля качества на различных уровнях управления образования, включая и образовательные организации.

В соответствии с высокими требованиями АК АЛРОСА в 2012 году Мирнинским региональным техническим колледжем была организована системная работа по переходу от модели «контроля качества» к модели «обеспечения качества» на основе системы менеджмента качества. Данная модель была разработана в соответствии требованиями и рекомендациями международных стандартов по менеджменту качества с учетом современных

методов, технологий управления, основанных на философии всеобщего управления качеством (TQM), непосредственно связанной и базирующей на нормах обеспечения качества, заложенных в международных стандартах ISO серии 9000.

Первым основополагающим шагом в построении модели была работа по принятию миссии, как «флага в руках коллектива» в виде емких и лаконичных формулировок:

**Мы хотим**

стать лучшим учебным заведением  
в Республике, на Дальнем Востоке и во всей России.

**Мы верим,**

что лучшее учебное заведение  
готовит самых лучших специалистов.

**Мы делаем все,**

чтобы помочь нашим студентам  
самостоятельно приобретать необходимые знания.

Время показало, что понятная всем участникам образовательного процесса Миссия является одним из основных факторов достижения высоких результатов.

Следующим шагом руководителями колледжа на основе анализа был определен комплексный характер изменений, основанной на модернизации пяти краеугольных основ системы образования.

Объект модернизации	Механизмы
Институты	Закрепление в устойчивых организационных формах эффективных отношений субъектов образования и управления таких, как Наблюдательный совет, Совет по качеству
	Модернизация и создание норм, правил, способствующих подготовке активных, компетентных, толерантных, успешных кадров (СМК)
	Развитие институционального поля профессионального развития педагогов, построенного на принципах самоопределения в действии, разнообразия и разнородности (сетевые сообщества, междисциплинарные лаборатории, кафедры)

<b>Информация</b>	Понимание новой роли информации как ресурса развития человека, сообщества, организаций, системы образования, как механизма обеспечения конкурентоспособности и эффективности
	Использование принципа открытости для обеспечения достаточной степени информированности широкого круга общественности (и прежде всего преподавателей, студентов, родителей) об изменениях в колледже, системе образования в целом
	Совершенствование механизмов оценки качества образовательных услуг с привлечением внешних экспертов (работодателей и пр.).
<b>Инновации</b>	Обеспечение инновационного характера деятельности в соответствии с требованиями экономики, основанной на компетенциях как условия повышения конкурентоспособности
	Формирование инновационной культуры руководителей, преподавателей и студентов
<b>Инфраструктура</b>	Ресурсное обеспечение инновационной модели развития колледжа через обновление материально-технической базы, приобретения современного оборудования
	Новая организация образовательного пространства и учебного процесса (дистанционное обучение, индивидуальные учебные планы и др.)
	Комфортная обучающая среда
<b>Инвестиции</b>	Грантовые конкурсы, работа в новых условиях финансирования

Обеспечение высокого качества управления колледжем в целом и формирование на этой основе условий его развития являются основными задачами внедрения СМК. Качество деятельности профессиональной образовательной организации в настоящее время оценивают разными методами и по различным критериям. Анализ существующих методов оценки показывает, что ни один из них не является идеальным, так как имеет свои достоинства и недостатки. Таким образом, вопрос разработки системы комплексной оценки деятельности профессиональной образовательной организации и критериев ее оценки, в настоящее время остается актуальным.

Следующим шагом были определены особенности создаваемой системы оценки качества:

- сбалансированность процедур внутреннего и внешнего оценивания (самооценивания);
- гибкость системы оценивания, разнообразие форм и их комбинаций;
- прозрачность критериев;

- переход от оценки результатов образования к действию по совершенствованию этих результатов.

Определены риски:

- не должно быть упрощенного видения ситуации, когда одна форма оценивания объявляется лучше других;
- оценивание не существует отдельно от обучения, а находится в динамическом взаимодействии с ним;
- необходима система оценки, которая будет поддерживать множество оценивания, обеспечивая при этом корректное использование каждого из них.

Прописаны ключевые основы модели:

- разведение оценки результатов образования и оценки качества образования;
- установление требований к системе оценки качества образования;
- определение базовых индикаторов качества образования (индикаторы процесса, индикаторы результатов, индикаторы ресурсов);
- определение форматов собираемой информации и разработка технологии ее использования в качестве информационной основы принятия управленческих решений;
- перевод инструментария оценки результативности и качества образовательных услуг в электронный вид;
- формирование единого концептуально-методологического понимания проблем качества образования и подходов к его измерению;
- разработка нормативной базы, обеспечивающей внедрение системы менеджмента качества;
- разработка информационно-технологической платформы системы менеджмента качества, обеспечивающей снижение административной нагрузки колледжа;
- разработка и апробация модели управления развитием колледжа в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов

ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008), через разработку системы измерения основных показателей и характеристик основных и вспомогательных процессов с установлением конкретных измеряемых характеристик, зон их допустимых и целевых значений;

- разработка и реализация Программы мониторинга качества образования в колледже, включающая измерения удовлетворенности внутренних и внешних потребителей – студентов, работодателей, персонала (преподавательского и вспомогательного персонала), общества и других, оценки качества полученных знаний, навыков и умений студентов, включая процедуры текущего и заключительного контроля;
- разработка процедур проведения внутреннего и внешнего аудитов, позволяющих объективно оценить эффективность системы управления качеством образования и их методическое обеспечение.

Проведенная работа по разработке механизмов управления качеством образовательных услуг, предполагающая оценку трех основных составляющих качества образования – условий, процесса и результата, позволила определить базовые индикаторы качества образования (индикаторы процесса, индикаторы результатов, индикаторы ресурсов), формат собираемой информации и внедрить технологии ее использования в качестве информационной основы принятия управленческих решений, апробировать и адаптировать инструментарий для оценки (экспертизы, измерения) разных аспектов реализации профессиональных образовательных программ, разработать показатели деятельности колледжа, педагогов, персонала и их синхронизировать.

Сегодня можно с уверенностью констатировать, что внедренная модель управления качеством эффективна, первоначальная цель достигнута. Анализ деятельности колледжа показывает, что произошли существенные изменения. В колледже создана современная структура управления качеством, основанная на процессном подходе. Для совершенствования деятельности в рамках процессов используются следующие подходы: оценка в соответствии

с моделями Премий Правительства РФ в области качества, Премии СНГ за достижения в области качества продукции и услуг, проектный менеджмент, управление рисками, мозговые штурмы, реинжиниринг процессов, социологические исследования ожиданий и удовлетворенности заинтересованных сторон и другие. Улучшение СМК проводится постоянно на базе систематического анализа данных и периодического анализа СМК со стороны руководства.

Единый подход к оценке качества образования позволяет объективно анализировать образовательный процесс и находить эффективные пути решения проблем через реализацию инновационных проектов. Карта инновационных проектов показывает динамику и результаты. Классификация проведена по четырем группам: новые продукты (услуги); новые технологии; новые методы управления; новые методы продвижения товаров и услуг.

<b>Стратегические инициативы</b>	
<b>Новые продукты (услуги)</b>	
2010-2014	Программа «Новые образовательные программы» Открытие 7 новых специальностей
2012	Проект «Модернизация электромонтажной мастерской»
2013	Проект «Многофункциональный центр прикладных квалификаций»
2013	Проект «Модернизация токарной мастерской»
2014-2015	Проект перепрофилирование и реконструкция стадиона МО «Мирнинский район» в Автодром
2013-2015	Проект «Дуальное образование»
2013-2015	Проект «Чемпионат World Skills Russia»
2014	Проект «Автошкола»
2014-2015	Проект «Специализированный центр компетенций WorldSkills Russia»
2015-2016	Проект «Локальный центр тестирования иностранных граждан»
<b>Новые технологии</b>	
2010-2012	Проект «Информатизация образования»
2012-2014	Проект «Стандарты третьего поколения»
2012-2014	Программа «Патриотическое воспитание»
2011-2013	Проект «Безопасный колледж»
2015-2016	Внедрение программ «1С библиотека», «1С Колледж»
<b>Новые методы управления</b>	
2010-2012	Программа «Отработка механизмов социального партнерство в условиях малого города»
2013-2014	Программа «Система информационного и нормативно-правового обеспечения»
2012-2014	Проект «Система менеджмента качества»
2013-2015	Программа «Профессиональное развитие педагога»
2013-2016	Проект «Самооценка и анализ, мониторинг и улучшение деятельности»

2016 Реорганизация колледжа путем присоединения двух ОУ района
<b>Новые методы продвижения товаров и услуг</b>
2012-2016 Программа «Развитие творческой личности как условие повышения качества образования
2010-2014 «Общежитие»
2012 Проект «Молодежная ассамблея»
2013 Проект «Студенческое самоуправление»
2013-2014 Программа «Шаг в будущую профессию»
2013 Военно-спортивный комплекс
2014 Проект «Студенческая телестудия»
2015 Проект «Центр военно-патриотического воспитания им. Героев СССР и РФ»
2016 Проект «Студенческое самоуправление без границ»

Вместе с тем, развитие колледжа требует разработки новых механизмов для оперативного реагирования и отражения современных вызовов в профессиональных образовательных программах. Выстроенная гибкая и динамичная модель социального партнерства описана в монографии директора Березового В.В. «Развитие региональной системы подготовки кадров среднего профессионального образования в условиях инновационной экономики» (на примере Мирнинского регионального технического колледжа).

Примером служит и реализация совместного проекта АК АЛРОСА-МРТК по созданию современной инфраструктуры. В рамках этого проекта в течение последних трех лет созданы мастерские по сварочному производству, металлообработке, по компетенции «Электромонтаж», лаборатории электротехники и электроники, автоматизации и технологии наладки, регулировки КИПиА, оснащенные современным оборудованием, позволяющие проводить профессиональные конкурсы среди предприятий компании АЛРОСА с участие наших студентов. Ежегодно в течение последних пяти лет вводятся новые объекты как Автодром, Центр военно-патриотического воспитания им. Героев СССР и РФ, Домовой храм им. во имя святого равноапостольного князя Владимира и др. новые объекты.

Вместе с тем, наиболее важными стали не столько формальные достижения, сколько содержательные результаты, как внедрение технологического инструментария планирования результатов и их оценки;

приобретение опыта соотнесения хода и результатов работы колледжа с межотраслевыми критериями, которые по новому позволили подойти к анализу и планированию работы; определение и диверсификация каналов «обратной связи» колледжа с потребителями и осуществление этой практики в режиме мониторинга. Система мониторинга направлена на соблюдение «правил игры», в рамках внутренних регламентов, снижения рисков и выявления «точек роста» и «векторов развития».

Положительная оценка с точки зрения удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон включает:

-для студентов: положительная динамика результатов обучения; выстроенные требования в рамках образовательного процесса; расширение дополнительных образовательных услуг; формирование новых компетенций (новое оборудование – новые технологии, участие в конкурсе чемпионатов «Молодые профессионалы» WorldSkills); возможность для самореализации в разных областях (научно-исследовательское, техническое, творческое, спортивное, духовное и др.;

-для родительской общественности: вырос интерес к колледжу по мере публикации материалов, репортажей на ТРК, открытых встреч, участие в промежуточной аттестации; возможность дополнительного образования, подтвержденное сертификатом соответствующего уровня; сокращение количества жалоб и обращений родителей, что свидетельствует о положительной динамике удовлетворенности качеством услуг; увеличение количества желающих обучаться в колледже, в том числе из школ повышенного уровня; отсутствие оттока обучающихся по причине неудовлетворенности качеством образовательной услуги;

-для сотрудников: реализация цикла Демпинга в образовательном процессе; повышение профессиональной компетентности; повышение удовлетворенности качеством процессов; расширение взаимодействия (новые перспективы и интересные формы с использованием Интернет ресурсов;

-для внешних партнеров: привлекательность для сотрудничества как с финансовой точки зрения, так и точки зрения получения конечного результата; увеличение площадок взаимовыгодных совместных мероприятий (конкурсы профессионального мастерства, кафедры на предприятиях и др.); заключение договоров о творческом сотрудничестве (проведение форумов, участие хора, творческих коллективов, спорт и др); расширение круга партнеров, таких как научно-исследовательские организации, учреждения связанные с сертификацией, стандартизацией. Фиксируется стабильный интерес к деятельности по совершенствованию СМК в образовательном пространстве РС(Я).

Свидетельством усиления и повышения статуса колледжа в сфере образовательной деятельности на региональном и федеральном уровне являются следующие показатели:

- 1 строчки в рейтинге профессиональных образовательных организаций Республики Саха (Якутия) согласно мониторинга эффективности деятельности Министерства профессионального образования, подготовки и расстановки кадров РС(Я) проводимых по итогам учебного года;

- колледж один из первых прошел процедуру сертификацию системы менеджмента качества;

- из 26 студентов профессионального образования РС (Я), удостоенных по итогам 2013 г. стипендией Правительства РФ 8 чел. (31%) являются студентами колледжа, 2016 г. из 43 -7 чел. (18%);

- два года подряд команда студентов колледжа признана лучшей командой среди 32 профессиональных ОУ РС (Я) по итогам республиканской НПК «Шаг в будущую профессию» занимала (2013- 2014 гг.) 2 место в 2015 г.;

- в 2015 г. студент колледжа вошел в число 5 студентов награжденных Грантом Главы РС (Я) из 32 учебных заведений;

- в 2014 г. 1 и 3 место в конкурсе «Я- инженер» среди студентов высшего и профессионального образования и молодых ученых и инженеров РС (Я), 2015 г.- 2 место, 2015 г.;

- ежегодно в течение трех последних лет в команде РС (Я) на всероссийской НПК «Шаг в будущее» более 60% составляют студенты колледжа (2014 г. - из 13 студентов 8 студенты колледжа);

- сертификат качества о прохождении независимой оценки качества по сертифицированным аккредитационным измерительным материалам научно-исследовательского института мониторинга качества образования (2016 г.);

- Благодарность Агентства по развитию человеческого капитала на Дальнем востоке за участие в организации и проведении конкурса «Молодые профессионалы в Дальневосточном федеральном округе по компетенции «Сварочное производство» (2016 г.);

- Диплом 3 степени за командную победу в конкурсе «Молодые профессионалы в ДФО по компетенции «Электромонтажные работы» (2016 г.);

- Диплом 1 степени за командную победу в конкурсе «Молодые профессионалы в ДФО по компетенции Сварочное производство» (2016 г.)

- Юбилейный знак программы «Шаг в будущее» за выдающийся вклад в развитии Российской научно-социальной программы для молодежи и школьников «Шаг в будущее», за воспитание поколения молодых исследователей и ученых, за организацию современной системы исследовательского образования в России» - 6 чел. во главе с директором Колледжа (2016 г.);

- Сертификат Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО за участие в конкурсе «Лучшие практики взаимодействия СПО-Бизнес» (2015 г.);

- Сертификат качества Научно-исследовательского института мониторинга качества образования за прохождение независимой оценки качества по

сертифицированным аккредитационным педагогическим измерительным материалам (2016 г.).

Высокие результаты деятельности Мирнинского регионального технического колледжа подтверждены многочисленными дипломами, такими как: 2010 год – диплом XIV Российского образовательного форума «Все об образовании! Все для образования!».

2011, 2012, 2013, 2014, 2015 гг. – Золотая медаль «Европейское качество», диплом лауреата конкурса «100 лучших ССУЗов России».

2011 год – диплом Всероссийского конкурса в номинации «Лучший региональный колледж».

2012 год - диплом «Лучшая команда СПО» VI Республиканской научно-практической конференции обучающихся учреждений начального и среднего профессионального образования «Шаг в будущее», посвященной Году истории в Российской Федерации и Году единения и дружбы народов в Республике Саха (Якутия).

2012 год – диплом в номинации «Лучший проект развивающего типа -2012» Всероссийского конкурса «Золотой фонд Российского образования».

2012 год – золотая медаль международного конкурса «Золотая медаль французской ассоциации содействия промышленности».

2013 год – диплом Всероссийского конкурса в номинации «Лучший колледж в области патриотического воспитания».

2013 год – Грант Президента Республики Саха (Якутия) лучшему профессиональному учреждению начального и среднего профессионального образования внедряющему инновационные проекты.

2013 год – победитель акции «Надежный деловой партнер» ОАО АК «Якутскэнерго».

2014 год - диплом Всероссийского конкурса в номинации «Эффективный менеджмент».

2014 год – диплом 2 степени Международного конкурса директоров учреждений профессионального образования «Современное образование: стратегии управления».

2015 год – диплом Всероссийского конкурса в номинации «Лучший колледж в области партнерства с производством»

2015 год – Лауреат Премии Правительства РФ в области качества.

Результаты такого подхода позволили в 2015 году Мирнинскому региональному техническому колледжу стать первыми в Республике Саха (Якутия) лауреатами Премии Правительства РФ в области качества, одной из наиболее престижных наград, закрепляющих за победителем на всероссийском уровне имидж безусловного лидера в своей сфере деятельности.

В настоящее время широко обсуждается вопрос внедрения регионального стандарта кадрового обеспечения промышленного роста, включающего в себя механизмы обеспечения высокотехнологичных отраслей промышленности по сквозным рабочим профессиям на основе международных стандартов подготовки кадров, внедрение элементов системы практико-ориентированной (дуальной) модели обучения и системы мониторинга качества подготовки кадров.

В 2017 году профессиональные образовательные организации начинают подготовку по 50 наиболее востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий, требующих среднего профессионального образования (ТОП-50). Это связано напрямую с интеллектуализацией производства и перехода к непрерывному инновационному процессу в большинстве отраслей, что влечет за собой усиление значения образовательных услуг. Все более актуальной становится инновационная переориентация мышления и деятельности в самой сфере образования и

подготовки кадров, что потребует совершенствования модели, как в структурной, так и содержательной части.

### Литература

1. Барбер М., Муршед М. Как добиться стабильно высокого качества обучения в школах //Вопросы образования.- 2008, -№3.-С.7-60.
2. Волков В.Н. Общие вопросы включения образовательных учреждений в независимую систему оценки качества образования//Управление качеством образования: теория и практика эффективности администрирования.-2014.- №7.-С.59-65.
3. Давыдов Л.Н. Различные подходы к определению качества образования//Качество. Инновации. Образование.-2005.-№2.-С.5-7.
4. Колесников А.А., Степанов С.А., Щербаков А.Ю. Менеджмент качества в образовательном учреждении. Часть 2. Оценка систем менеджмента качества - СПб., Издательство СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2000. - 108 с.
5. Г.Н. Жуков. Управление конкурентоспособностью профессионального образовательного учреждения на основе мониторинга показателей СМК//Среднее профессиональное образование.-2011. -№5.-2011.-С.-32-36.
6. 378
7. Никифоров И.К. Система менеджмента качества – фактор повышения уровня образования// Фундаментальные исследования. - № 6.- 2012. С.601-603

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ НА БАЗЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

В.В. БЕРЕЗОВОЙ (ГАПОУ РС (Я) «Мирнинский региональный технический колледж в г. Мирном»)

*Представлен опыт внедрения системы менеджмента качества (СМК), соответствующей требованиям стандарта ГОСТ ИСО 9001, в образовательном учреждении среднего профессионального образования. Позитивным результатом функционирования СМК стало повышение качества образовательных услуг, рост конкурентоспособности Мирнинского регионального технического колледжа, а также востребованность его выпускников. Усилия по совершенствованию менеджмента обеспечили коллективу звание лауреата Премии Правительства РФ в области качества 2015 года.*

➤ Ключевые слова: система менеджмента качества, качество образования, конкурентоспособность, рынок труда.

*The author presents an example of ISO 9001 quality management system (QMS) implementation in a vocational secondary educational institution. The successful outcomes of QMS implementation include: educational services quality improvement, competitive growth of Mirninsky regional technical college, high demand ratings for its graduates. Efforts to improve the quality resulted in obtaining the «Laureate of the Award of the Government of the Russian Federation in the Field of Quality 2015» title.*

➤ Key words: quality management system, quality of education, competitive ability, job market.

В XXI веке обеспечение качества образования становится одним из магистральных направлений государственной политики, являясь важнейшим показателем, влияющим на конкурентоспособность образовательных учреждений. В настоящее время доминирует идеология и философия управления развитием, а инновационная деятельность организации становится ее определяющим укладом. Предпосылки для смены концепта лежат в области «идеи развития» и «управления развитием». По мнению ученых, все это позволяет связать воедино разнородные процессы: передовые подходы в области систем деятельности и внедрения новых технологий производства и использования новых знаний, изменения основ подготовки кадров. Другими словами, формирование инновационной модели развития и опирающейся на нее инновационной экономики требует переосмысления процессов образования и подготовки кадров – то есть перехода от рамки «воспроизводства» к рамке «развития».

Приоритетным направлением в работе Мирнинского регионального технического колледжа (МРТК) в течение 40 лет является подготовка кадров для компании мирового уровня – АК «АЛРОСА» (ПАО), флагмана российской алмазодобывающей отрасли. Технологическая и производственная база компании основана на лучших мировых научно-технических достижениях и уникальном практическом опыте работы в суровых климатических условиях Якутии. Все это предъявляет высо-

кие требования к образовательной деятельности колледжа, конкурентоспособности используемых институциональных форм организации образовательного процесса с учетом современных вызовов, к эффективности инструментов образовательной деятельности в условиях современной социально-экономической ситуации, к достоверности и адекватности оценивания достижений обучающихся относительно требований рынка труда.

Проблема качества образования, создания эффективной системы внутреннего контроля и их оценки является предметом исследования не только российской науки (педагогика, менеджмента в образовании и др.), но и практики управления. Многие исследователи признают, что единое концептуальное методологическое понимание проблем качества образования в России находится в стадии формирования, как и подходы к измерению качества, что требует целенаправленных усилий ученых и практиков по разработке и внедрению современных технологий оценки качества образовательных услуг. Это определяет актуальность разработки систем оценки и контроля качества на различных уровнях управления образования, включая и образовательные учреждения.

В соответствии с высокими требованиями компании АЛРОСА в 2012 году Мирнинским региональным техническим колледжем была организована системная работа по переходу от модели «контроля качества» к модели «обеспечения качества»

33

СЕРТИФИКАЦИЯ, 4/2016

Модернизация основ системы образования колледжа

Объект модернизации	Механизмы
Институты	Закрепление в устойчивых организационных формах эффективных отношений субъектов образования и управления, таких как Наблюдательный совет, Совет по качеству
	Модернизация и создание норм, правил, способствующих подготовке активных, компетентных, толерантных, успешных кадров (СМК)
	Развитие институционального поля профессионального развития педагогов, построенного на принципах самоопределения в действии, разнообразия и разнородности (сетевые сообщества, междисциплинарные лаборатории, кафедры)
Информация	Понимание новой роли информации как ресурса развития человека, сообщества, организаций, системы образования, как механизма обеспечения конкурентоспособности и эффективности
	Использование принципа открытости для обеспечения достаточной степени информированности широкого круга общественности (и прежде всего преподавателей, студентов, родителей) об изменениях в колледже, системе образования в целом
	Совершенствование механизмов оценки качества образовательных услуг с привлечением внешних экспертов (работодателей и пр.)
Инновации	Обеспечение инновационного характера деятельности в соответствии с требованиями экономики, основанной на компетенциях как условия повышения конкурентоспособности
	Формирование инновационной культуры руководителей, преподавателей и студентов
Инфраструктура	Ресурсное обеспечение инновационной модели развития колледжа через обновление материально-технической базы, приобретения современного оборудования
	Новая организация образовательного пространства и учебного процесса (дистанционное обучение, индивидуальные учебные планы и др.)
	Комфортная обучающая среда
Инвестиции	Грантовые конкурсы, работа в новых условиях финансирования

на основе системы менеджмента качества (СМК). Данная модель была разработана в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов по менеджменту качества с учетом современных методов, технологий управления, основанных на философии всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM), непосредственно связанной и базирующей на нормах

обеспечения качества, заложенных в международных стандартах ИСО серии 9000.

Первым основополагающим шагом в построении модели СМК была работа по принятию миссии как «флага в руках коллектива» в виде емких и лаконичных формулировок:

*Мы хотим стать лучшим учебным заведением в республике, на Дальнем Востоке и во всей России.*

*Мы верим*, что лучшее учебное заведение готовит самых лучших специалистов.

*Мы делаем все*, чтобы помочь нашим студентам самостоятельно приобретать необходимые знания.

Время показало, что понятная всем участникам образовательного процесса миссия является одним из основных факторов достижения высоких результатов.

Далее руководителями колледжа на основе анализа был определен комплексный характер изменений, основанный на модернизации пяти основ системы образования (табл.1).

Обеспечение высокого качества управления колледжем в целом и формирование на этой основе условий для его развития явились основными задачами внедрения СМК. Качество деятельности профессиональной образовательной организации в настоящее время оценивают разными методами и по различным критериям. Анализ существующих методов оценки показывает, что ни один из них не является идеальным, так как имеет свои достоинства и недостатки. Таким образом, вопрос разработки системы комплексной оценки деятельности профессионального образовательного учреждения и критериев его оценки в настоящее время остается актуальным.

На следующем этапе были определены особенности создаваемой системы оценки качества:

сбалансированность процедур внутреннего и внешнего оценивания (самооценивания);

гибкость системы оценивания, разнообразие форм и их комбинаций;

прозрачность критериев;

переход от оценки результатов образования к действию по совершенствованию этих результатов.

Ниже перечислена последовательность других шагов.

Определены риски исходя из следующего:

не должно быть упрощенного видения ситуации, когда одна форма оценивания объявляется лучше других;

оценивание не существует отдельно от обучения, а находится в динамическом взаимодействии с ним;

наличие системы оценки, поддерживающей множество критериев оценивания и обеспечивающей при этом корректное использование каждого из них.

Прописаны ключевые основы модели:

разделение оценки результатов образования и оценки качества образования;

установление требований к системе оценки качества образования;

определение базовых индикаторов качества образования (индикаторов процесса, результатов, ресурсов);

установление форматов собираемой информации и разработка технологии ее использования в качестве информационной основы принятия управленческих решений;

перевод инструментария оценки результативности и качества образовательных услуг в электронный вид;

формирование единого концептуально-методологического понимания проблем качества образования и подходов к его измерению;

разработка нормативной базы, обеспечивающей внедрение системы менеджмента качества;

создание информационно-технологической платформы системы менеджмента качества, обеспечивающей снижение административной нагрузки колледжа;

разработка и апробация модели управления развитием колледжа в соответствии с требованиями и рекомендациями межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) через разработку системы измерения основных показателей и характеристик основных и вспомогательных процессов с установлением конкретных измеряемых характеристик, зон их допустимых и целевых значений;

разработка и реализация Программы мониторинга качества образования в колледже, подразумевающей измерение удовлетворенности внутренних и внешних потребителей – студентов, работодателей, персонала, общества и др., оценку качества полученных знаний, навыков и умений студентов, включая процедуры текущего и заключительного контроля;

разработка процедур проведения внутреннего и внешнего аудитов, позволяющих объективно оценить эффективность системы управления качеством образования и их методическое обеспечение.

Проведенная работа по созданию механизмов управления качеством образовательных услуг, предполагающая оценку трех основных составляющих качества образования – условий, процесса и результата, позволила определить базовые индикаторы качества образования (процесса, результатов, ресурсов), формат собираемой информации и внедрить технологии ее использования в качестве информационной основы принятия управленческих решений, апробировать и адаптировать инструментарий для оценки (экспертизы, измерения) разных аспектов реализации профессиональных образовательных программ, разработать показатели деятельности колледжа, педагогов, персонала и синхронизировать их.

Сегодня можно с уверенностью констатировать, что внедренная модель управления качеством эффективна, первоначальная цель достигнута. Анализ деятельности колледжа показывает, что произошли существенные изменения. У нас создана современная структура управления качеством, основанная на процессном подходе. Для совершенствования деятельности в рамках процессов используются следующие подходы и инструменты: оценка в соответствии с моделями премий Правительства РФ в области качества, Премии СНГ за достижения в области качества продукции и услуг, проектный менеджмент, управление рисками, мозговые штурмы, реинжиниринг процессов, социологические исследования ожиданий и удовлетворенности заинтересованных сторон и др. Улучшение СМК проводится постоянно на базе

Стратегические инициативы

Годы	Новые продукты (услуги)
2010–2014	Программа «Новые образовательные программы». Открытие 7 новых специальностей
2012	Проект «Модернизация электромонтажной мастерской»
2013	Проект «Многофункциональный центр прикладных квалификаций» Проект «Модернизация токарной мастерской»
2014–2015	Проект «Перепрофилирование и реконструкция стадиона МО «Мирнинский район» в «Автодром»
2013–2015	Проект «Дуальное образование»
	Проект «Чемпионат World Skills Russia»
2014	Проект «Автошкола»
2014–2015	Проект «Специализированный центр компетенций WorldSkills Russia»
2015–2016	Проект «Локальный центр тестирования иностранных граждан»
<b>Новые технологии</b>	
2010–2012	Проект «Информатизация образования»
2012–2014	Проект «Стандарты третьего поколения»
	Программа «Патриотическое воспитание»
2011–2013	Проект «Безопасный колледж»
2015–2016	Внедрение программ «1С библиотека», «1С Колледж»
<b>Новые методы управления</b>	
2010–2012	Программа «Отработка механизмов социального партнерства в условиях малого города»
2013–2014	Программа «Система информационного и нормативно-правового обеспечения»
2012–2014	Проект «Система менеджмента качества»
2013–2015	Программа «Профессиональное развитие педагога»
2013–2016	Проект «Самооценка и анализ, мониторинг и улучшение деятельности»
2016	Реорганизация колледжа путем присоединения двух образовательных учреждений района
<b>Новые методы продвижения товаров и услуг</b>	
2012–2016	Программа «Развитие творческой личности как условие повышения качества образования»
2010–2014	Проект «Общежитие»
2012	Проект «Молодежная ассамблея»
2013	Проект «Студенческое самоуправление»
2013–2014	Программа «Шаг в будущую профессию»
2013	Проект «Военно-спортивный комплекс»
2014	Проект «Студенческая телестудия»
2015	Проект «Центр военно-патриотического воспитания им. Героев СССР и РФ»
2016	Проект «Студенческое самоуправление без границ»

систематического анализа данных и периодического анализа СМК со стороны руководства.

Единый подход к оценке качества образования позволяет объективно анализировать образовательный процесс и находить эффективные пути решения проблем через реализацию инновационных проектов. Карта инновационных проектов показывает динамику и результаты. Классификация проведена по четырем группам: новые продукты (услуги); новые технологии; новые методы управления; новые методы продвижения товаров и услуг (табл.2).

Вместе с тем развитие колледжа требует разработки новых механизмов для оперативного реагирования на современные вызовы, к которым в определенном смысле можно отнести и профессиональные образовательные программы. Выстроенная гибкая и динамичная модель социального партнерства описана в монографии директора колледжа В.В. Березового «Развитие региональной системы подготовки кадров среднего профессионального образования в условиях инновационной экономики» (на примере Мирнинского регионального технического колледжа).

Примером служит и реализация совместного проекта АК АПРОСА – МРТК по созданию современной инфраструктуры. В рамках этого проекта в течение последних трех лет созданы мастерские по сварочному производству, металлообработке, компетенции «Электромонтаж», лаборатории электротехники и электроники, автоматизации и технологии наладки, регулировки контрольно-измерительных приборов и автоматики (КИПиА), оснащенные современным оборудованием, что позволяет проводить профессиональные конкурсы среди предприятий компании АПРОСА с участием наших студентов. Ежегодно в течение последних пяти лет вводятся все новые объекты.

Вместе с тем наиболее важными стали содержательные результаты: внедрение технологического инструментария планирования результатов и их оценки; приобретение опыта соотнесения результатов работы колледжа с межотраслевыми критериями, что позволило по-новому подойти к анализу и планированию работы; определение и диверсификация каналов «обратной связи» колледжа с потребителями; осуществление практики в режиме мониторинга. Система мониторинга направлена на соблюдение «правил игры» в рамках внутренних регламентов, снижения рисков и выявления точек роста и векторов развития.

Составляющие положительной оценки с точки зрения удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон перечислены ниже.

*Для студентов:* положительная динамика результатов обучения; ранжированные требования в рамках образовательного процесса; расширение дополнительных образовательных услуг; формирование новых компетенций (программа «Новое образование – новые технологии», конкурс, чемпионат «Молодые профессионалы» – WorldSkills); возможность для самореализации в разных областях

(научно-исследовательской, технической, творческой, спортивной, духовной и др.

*Для родителей, общественности:* рост интереса к колледжу на базе публикаций о нем в СМИ, специально организованных встреч; участие в промежуточной аттестации; возможность дополнительного образования, подтвержденное сертификатом соответствующего уровня.

Как результат – сокращение количества жалоб и обращений родителей, что свидетельствует о положительной динамике удовлетворенности качеством услуг; рост числа желающих обучаться в колледже, в том числе из школ повышенного уровня; отсутствие оттока обучающихся по причине неудовлетворенности качеством образовательной услуги.

*Для персонала:* реализация цикла Демпинга в образовательном процессе; повышение профессиональной компетентности; рост удовлетворенности качеством процессов; расширение взаимодействия (новые перспективы и интересные формы с использованием интернет-ресурсов);

*Для внешних партнеров:* привлекательность сотрудничества не только с финансовой точки зрения, но и в аспекте получения конечного результата; увеличение площадок взаимовыгодных совместных мероприятий (конкурсы профессионального мастерства, кафедры на предприятиях и др.); заключение договоров о сотрудничестве; расширение круга партнеров, таких как научно-исследовательские организации, учреждения, занимающиеся вопросами сертификации, стандартизации.

Таким образом фиксируется стабильный интерес к деятельности по совершенствованию СМК в образовательном пространстве МРТК.

Свидетельством усиления и повышения статуса колледжа в сфере образовательной деятельности на региональном и федеральном уровне является целый ряд показателей (ниже названы далеко не все):

первые строчки в рейтинге профессиональных образовательных организаций Республики Саха (Якутия) – РС (Я) согласно мониторингу эффективности деятельности Министерства профессионального образования, подготовки и расстановки кадров РС (Я) проводимому по итогам учебного года;

колледж одним из первых прошел процедуру сертификацию системы менеджмента качества;

в республике достаточно велико число студентов колледжа, получающих стипендию Правительства Российской Федерации;

в 2013–2014 г. команда студентов колледжа была признана лучшей среди команд 32 образовательных учреждений среднего профессионального образования РС (Я) по итогам республиканской научно-практической конференции «Шаг в будущую профессию»; в 2015 году заняла второе место;

в 2015 году студент колледжа был награжден грантом главы РС (Я);

в 2016 году получены: сертификат качества о прохождении независимой оценки качества по сертифицированным аккредитационным измери-

37

тельным материалам научно-исследовательского института мониторинга качества образования; благодарность Агентства по развитию человеческого капитала на Дальнем востоке за участие в организации и проведении конкурса «Молодые профессионалы по компетенции «Сварочное производство».

Достижения Мирнинского регионального технического колледжа подтверждены и многочисленными дипломами конкурсов – от международных до региональных.

Эффективность такого подхода доказана тем, что в 2015 году Мирнинский региональный технический колледж стал первым в Республике Саха (Якутия) лауреатом Премии Правительства РФ в области качества – одной из наиболее престижных наград, закрепляющих за победителем на всероссийском уровне имидж безусловного лидера в своей сфере деятельности.

В настоящее время широко обсуждается вопрос внедрения регионального стандарта кадрового обеспечения промышленного роста, включающего в себя механизмы обеспечения высокотехнологичных отраслей промышленности по сквозным рабочим профессиям на основе международных стандартов подготовки кадров, внедрение элементов системы практико-ориентированной (дуальной) модели обучения и системы мониторинга качества подготовки кадров.

В 2017 году профессиональные образовательные организации начинают подготовку по 50 наиболее востребованным на рынке труда, новым и перспективным профессиям, требующим обязательного среднего профессионального образования (ТОП-50). Это напрямую связано с интеллек-

туализацией производства и переходом к непрерывному инновационному процессу в большинстве отраслей, что влечет за собой усиление значения образовательных услуг. Все более актуальной становится инновационная переориентация мышления и деятельности в самой сфере образования и подготовки кадров, что потребует совершенствования существующей модели как в структурной, так и содержательной части.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Барбер М., Муршед М. Как добиться стабильно высокого качества обучения в школах // Вопросы образования. – 2008.
2. Волков В.Н. Общие вопросы включения образовательных учреждений в независимую систему оценки качества образования // Управление качеством образования: теория и практика эффективности администрирования. – 2014. – № 7.
3. Давыдов Л.Н. Различные подходы к определению качества образования // Качество. Инновации. Образование. – 2005. – № 2.
4. Колесников А.А., Степанов С.А., Щербаков А.Ю. Менеджмент качества в образовательном учреждении. – Часть 2. Оценка систем менеджмента качества. – СПб.: Издательство СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2000.
5. Жуков Г.Н. Управление конкурентоспособностью профессионального образовательного учреждения на основе мониторинга показателей СМК // Среднее профессиональное образование. – 2011. – № 5.
6. Никифоров И.К. Система менеджмента качества – фактор повышения уровня образования // Фундаментальные исследования. – № 6. – 2012.

#### ВНИИС предлагает новые издания

- ГОСТ Р 56934-2016 «Оценка соответствия. Порядок обязательного подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции»
- ГОСТ Р 56933-2016 «Оценка соответствия. Порядок обязательного подтверждения соответствия продукции требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности мяса и мясной продукции»
- ГОСТ 12.0.003-2015 «Система стандартов по безопасности труда. Опасные и вредные производственные факторы. Классификация»
- ГОСТ Р 54874-2016 «Менеджмент знаний. Руководство по наилучшей практике для государственного сектора»
- ГОСТ Р 53894-2016 «Менеджмент знаний. Термины и определения»
- ГОСТ Р МЭК 80001-1-2015 «Информатизация здоровья. Менеджмент рисков в информационно-вычислительных сетях с медицинскими приборами. Часть 1. Роли, ответственности и действия»

По вопросам приобретения обращаться

по телефону: (499) 253-34-04, факсу: (499) 253-50-46, e-mail: vniis@vniis.ru