

Одним из основных факторов успешной деятельности любой организации, в том числе образовательной, является качество результатов ее деятельности. Достичь необходимого уровня качества, удовлетворяющего требованиям всех заинтересованных сторон, можно с помощью созданной, внедренной и сертифицированной третьей стороной системы менеджмента качества (СМК)

**Качество** – степень соответствия совокупности присущих характеристик **требованиям**. (ИСО)

**Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Требования могут выдвигаться различными заинтересованными сторонами.

**Удовлетворенность потребителей** – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

**Образование** – целенаправленный процесс обучения и воспитания в интересах личности, общества, государства.

**Колледж** – организация непроизводственной сферы, основным процессом деятельности которой является *образовательный процесс*.

**Образовательный процесс** – передача и освоение социально-культурного опыта, а также формирование способности к его *обогащению*.

# Качество образования:

1. **Качество результата образовательного процесса:**  
соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям стандартов.
2. **Характеристики системы обеспечения качества:**
  - содержания образования
  - уровня подготовки абитуриентов
  - преподавательских кадров
  - информационно-методического обеспечения
  - материально-технического обеспечения
  - научно-методической деятельности

Результаты деятельности колледжа:  
образовательные услуги  
научно-методическая продукция

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2001, **продукция** является результатом процесса.

**Услуга** – результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя. Она, как правило, нематериальна: например, предоставление информации в смысле передачи знаний.

**Образовательная услуга** – это «объем учебной и научной информации как суммы знаний общеобразовательного и специального характера и практических навыков, передаваемых личности по определенной программе».

Согласно принятой в российском образовании терминологии, **образовательная услуга** – комплекс целенаправленно создаваемых предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей.

## Образовательная услуга:

1. **Знания, умения, навыки, компетентность студентов и выпускников колледжа в соответствии с требованиями ГОС СПО, а также привитие им определенных жизненных позиций и ценностей. На этой основе проводится мониторинг и измерение результата образовательного процесса в рамках СМК.**

# Образовательная услуга:

2. Характеристики системы обеспечения качества соотносятся с «комплексом целенаправленных предоставляемых возможностей...», а именно: на каком уровне предоставляются условия для учебы, программы образования и другие ресурсы, направленные на повышение уровня квалификации, знаний и умений обучающихся, привитие им определенных жизненных позиций и ценностей. На этой основе проводится мониторинг и измерение процессов СМК.



**Заинтересованная сторона** – лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации:

- **Потребители** – абитуриенты, студенты, слушатели (внутренние потребители); родители (попечители); предприятия, организации (конечные пользователи).
- **Акционеры** («управление») – Министерство образования и науки РФ.
- **Общество** («окружающая среда») – администрация субъектов Федерации, службы занятости, СМИ и т.д.
- **Поставщики** – учреждения среднего образования.
- **Персонал организации** – сотрудники колледжа

## Базовые процессы, которые необходимо планировать и которыми следует управлять:

- ① набор студентов;
- ② содержание учебных планов и программ;
- ③ планирование и организация образовательной деятельности;
- ④ материально-техническое обеспечение образовательной деятельности;
- ⑤ качество преподавания;
- ⑥ успеваемость и качество знаний, профессиональные качества студентов и выпускников;
- ⑦ оценка уровня удовлетворенности потребителей;
- ⑧ востребованность выпускников.

## Неутешительные выводы:

К сожалению, для руководства, как колледжей, так и многих вузов часто не является очевидным необходимость развертывание работ в области менеджмента качества. Нет внешних обстоятельств, которые бы побуждали к созданию СМК.

Колледж как организация, производящая продукцию и услугу, значительно сложнее любой другой организации с точки зрения производимой продукции и услуг, профессионального и культурного уровня персонала, структуры системы управления. Все это порождает сильное сопротивление, как персонала, так и руководителей среднего и верхнего уровня процессу создания и внедрения СМК.

Колледж является организацией по оказанию услуг, которая производит продукт в виде обучения.

Если на этот продукт нет спроса, то перед колледжем, как перед любым другим предприятием, возникает неприятный вопрос о существовании.

Колледж должен подчиниться таким законам рынка, как ориентирование на клиента, качество и способность к конкуренции.

Необходимо формирование организационно-экономического образа мышления. Чем больше колледж хочет финансироваться из собственных источников, представлять платные услуги по обучению и повышению квалификации и поддерживать со студентами взаимоотношения, как с клиентами, тем важнее для него иметь полномасштабную управленческую систему.

# Система менеджмента качества колледжа

Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству, т.е. совокупность организационной структуры колледжа, документации (внутренних положений, порядков документированных процедур, методических указаний, рабочих инструкций), а также процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Основная цель внедрения систем качества – постоянное совершенствование работы организации по повышению качества оказываемых услуг на основе улучшения организации деятельности всех подразделений.

# Системный подход к менеджменту качества побуждает колледж:

- анализировать требования потребителей;
- определять процессы, способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей;
- поддерживать эти процессы в управляемом состоянии.

Система менеджмента качества дает уверенность самому колледжу и потребителям в его способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям.

**В настоящее время в Нашем колледже используется  
подход управления качеством подготовки  
специалистов, основанный на требованиях  
международных стандартов качества ISO 9000:2000.**

Этот подход предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности.

Базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе. Основной инструментарий – становится документированная система управления, ориентированная на качество.