

УДК 681.324

**РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ «ПОЛОЦКИЙ ТОРГОВО-
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ» БЕЛКООПСОЮЗА**

**DEVELOPMENT AND INTEGRATION OF THE QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM IN THE EDUCATIONAL ESTABLISHMENT «POLOTSK TRADE-
TECHNOLOGICAL COLLEGE» OF BELKOOPSOYUZ**

Курякова О.Л.

Kuryakova O.

Полоцкий торгово-технологический колледж Белкоопсоюза

Полоцк, Беларусь

The theses of the report determine importance, stages and difficulties of development and integration of the quality management system of providing educational services as a way of improving quality of training specialists in secondary-special educational establishments.

Качество образования сегодня рассматривается как один из основных показателей деятельности учреждения образования, определяющий конкурентоспособность его выпускников на рынке труда.

Для повышения качества подготовки рабочих и специалистов и соответствия их сегодняшним требованиям учреждению образования, обеспечивающему получение профессионально-технического и среднего специального образования необходимо осуществлять постоянный поиск новых, современных подходов к управлению, обеспечивающих эффективность и целостность технологических, педагогических, экономических и организационных инноваций. В таких условиях ключевым фактором успешности учреждения образования становится внедрение и непрерывное совершенствование системы менеджмента качества оказания образовательных услуг.

В свете данных тенденций в учреждении образования «Полоцкий торгово-технологический колледж» Белкоопсоюза на основании Постановления Белкоопсоюза «О внедрении в колледжах потребительской кооперации системы менеджмента качества в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2009» в январе 2011 г. директором колледжа был подписан приказ «О разработке, внедрении и сертификации системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями СТБ ИСО 9001-2009».

Система менеджмента качества представляет собой совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для управления качеством и обеспечения качества.

Для координирования данной работы был определен представитель руководства по качеству и создана рабочая группа по разработке и внедрению СМК в колледже. Кроме того был заключён договор с научно-производственным республиканским унитарным предприятием «Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации» на оказание консультационно-методической помощи по внедрению системы менеджмента качества в учреждении образования в соответствии с требованиями СТБ ISO 9011-2009.

Первоочередной задачей, предшествующей разработке и внедрению СМК, стало обучение сотрудников колледжа системе менеджмента качества. Шесть сотрудников прошли обучение на курсах повышения квалификации РИВШ по программе «Создание и развитие системы менеджмента качества в учреждениях образования в соответствии со стандартами ISO 9001», четыре сотрудника – по программе обучения внутренних аудиторов. Обучение остальных работников колледжа проводилось непосредственно в учреждении образования в ходе специально организованного семинара.

Основной задачей рабочей группы стала разработка документации СМК, поскольку эффективность системы менеджмента качества во многом зависит от того, насколько хорошо она документирована. Поэтому необходимо было создать «документированную систему менеджмента качества», а не «систему документов».

Документы системы менеджмента качества устанавливают порядок выполнения работ, а также полномочия, ответственность и функции сотрудников колледжа и их взаимодействие. При этом важен обмен информацией между сотрудниками и подразделениями, а также документирование выполнения работ. Принимая решение о документировании системы менеджмента качества колледжа, руководство учреждения образования отталкивалось от принципа Э. Деминга: «Если Вы не можете описать то, что вы делаете как процесс, Вы не знаете то, что вы делаете».

Преимущества документирования процессов заключаются в следующем:

- производится взаимная увязка процессов деятельности учреждения образования;
- появляется возможность разрабатывать показатели результативности и эффективности, позволяющие оценить степень достижения цели процесса;
- осуществляется распределение полномочий и ответственности участников процесса.

В круг обязанностей рабочей группы также были включены следующие функции:

- взаимодействие со структурными подразделениями по вопросам внедрения, поддержания в рабочем состоянии и развития системы менеджмента качества колледжа;
- разработка и реализация программы обучения принципам, методам и инструментам системы менеджмента качества сотрудников структурных подразделений колледжа;
- планирование и проведение внутренних аудитов;
- подготовка необходимых информационно-аналитических материалов и отчетов для руководства и т. д.

Рабочая группа составила план работы, определила основные процессы, их владельцев, процедуры. В разработку документации СМК также был вовлечен преподавательский и учебно-вспомогательный состав всех уровней. Все сотрудники на своих рабочих местах участвовали в составлении стандартов на выполняемые ими работы. Одновременно велась работа по внесению изменений в должностные инструкции, рабочие инструкции и в организационную структуру колледжа. Были разработаны и введены в действие 25 стандартов, 86 Положений и Руководство по качеству.

Документы системы менеджмента качества только тогда становятся реально востребованными документами, когда они содержат описание четкой последовательности действий при выполнении работ. Важно еще, чтобы документы СМК были написаны простым, понятным языком для сотрудников колледжа. В том случае, если все эти требования соблюдены, документы СМК перестают быть «мертвыми» документами, и становятся реально востребованными, позволяющими сотрудникам

работать «как требуется», а не как «я себе это представляю в меру своих сил и способностей».

Нам удалось создать документированную систему менеджмента качества, которая работает и является востребованной в колледже. Она описывает все процессы и процедуры колледжа. Сотрудники колледжа со всей ответственностью подошли к изучению стандартов. На каждом заседании цикловых комиссий шло ознакомление и обсуждение сотрудниками стандартов системы менеджмента качества. Документы СМК постоянно совершенствуются, в них вносятся дополнения, изменения и это очередной раз доказывает, что у нас не «мертвые» документы, а реально востребованные.

Главной целью любого учреждения образования, обеспечивающего получение среднего специального образования, является удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон. Инструмент достижения этой цели – постоянное улучшение колледжем всех видов и аспектов своей деятельности. В колледже были разработаны Миссия и Видение, которые заключают в себе цель и смысл существования учреждения образования.

Для реализации Видения колледжа разработана Политика в области качества. Приоритетным направлением политики УО «Полоцкий торгово-технологический колледж» Белкоопсоюза является ориентация на потребителей. Учреждение образования постоянно работает над обеспечением выполнения требований и ожиданий потребителей. Политика соответствует стратегическим целям и направлена на постоянное улучшение в области качества, а так же является исходным документом для установки целей в области качества. Были установлены цели в области качества на всех уровнях колледжа для соответствующих процессов и процедур. Цели являются измеримыми, т. е. имеют целевые показатели, внесенные в комплексный план колледжа, и согласуемыми с политикой.

Зная цели организации, руководство вырабатывает наилучшую альтернативу для их достижения. Этап формулировки целей и целевых показателей закладывает стандарт будущего, который в последующем станет основой контроля всей дальнейшей деятельности учреждения образования.

В качестве одного из способов измерения пригодности системы менеджмента качества колледж осуществляет мониторинг информации о восприятии потребителем выполнения учреждением образования его требований. До внедрения СМК в колледже так же осуществлялся сбор информации об удовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами (анкетирование), но он был направлен только на внутреннего потребителя (учащегося) и проводился структурными подразделениями независимо друг от друга. С внедрением СМК и учетом поставленных целей развития колледжа, разрабатывается план маркетинговых исследований, который направлен на формирование и структуризацию информационной базы внутренней и внешней среды колледжа. И уже проделана большая работа по изучению удовлетворенности учащихся, а также удовлетворенности работодателей нашими выпускниками. Проводится постоянный мониторинг результатов исследований.

Так же производится мониторинг процессов СМК в УО «Полоцкий торгово-технологический колледж» Белкоопсоюза владельцами процессов и ответственными исполнителями процессов в соответствии с разработанными стандартами, описывающими процессы. Каждый из процессов СМК имеет показатели, предназначенные для оценки степени достижения цели процесса. Таким образом, достижение целей и выполнение целевых показателей всегда находится под контролем высшего руководства колледжа.

Система менеджмента качества, являясь инструментом постоянного улучшения деятельности колледжа, требует постоянной работы над своим совершенствованием, что должно подтверждаться ежегодными положительными результатами внутренних и внешних аудитов. Аудит – форма контроля, который является неотъемлемой частью управления в колледже. При построении системы качества принципиально меняется предназначение контроля. Это не контроль с целью наказания, а контроль, имеющий целью обеспечить руководство колледжа достоверной информацией, позволяющей принимать оптимальные решения, направленные на непрерывное улучшение деятельности всех структурных подразделений, обеспечивающих образовательный процесс. Главное отличие аудита от проверки в том, что он осуществляется на добровольной основе. Руководитель процесса испытывает потребность не в формальном контроле, результатом которого является признание работы по шкале «удовлетворительно-неудовлетворительно», а в глубоком анализе, который сначала он сам осуществляет в форме самоотчета, а затем уже аудиторы помогают ему определиться с сильными и слабыми сторонами деятельности. Аудит строится на основе диалога сторон, заинтересованных в улучшении и совершенствовании процессов и деятельности структурного подразделения.

Внутренние аудиты проводятся в колледже в соответствии с утвержденной программой внутренних аудитов. Внутренние аудиторы ответственно подходят к возложенным на них обязанностям. При этом руководители и сотрудники аудируемых структурных подразделений, как правило, демонстрируют положительное отношение к внутреннему аудиту, понимая всю его значимость для колледжа. По выявленным несоответствиям составляется план мероприятий по их устранению. Можно сделать вывод, что проведенные внутренние аудиты были результативными, так как были найдены решения многих вопросов.

УО «Полоцкий торгово-технологический колледж» Белкоопсоюза является одним из немногих учреждений образования Республики Беларусь, обеспечивающих получение профессионально-технического и среднего специального образования, в котором внедрена и сертифицирована система менеджмента качества, соответствующая требованиям ISO 9001 в национальной (СТБ ISO 9001-2009) системе.

Учреждением образования 29 декабря 2012 г. получен Сертификат, в соответствии с которым система менеджмента качества распространяется на проектирование и предоставление образовательных услуг по подготовке специалистов на уровне профессионально-технического и среднего специального образования.

Внедрение менеджмента качества образовательных услуг является инновационным направлением развития профессионально-технического и среднего специального образования. Главным показателем инновации является прогрессивное развитие колледжа, в определенном смысле противостоящее сложившимся традициям и устаревшим стереотипам. Поэтому инновации в системе образования связаны с внесением изменений:

- в цели, содержание, методы и технологии образования, формы организации и систему управления;
- в стили педагогической деятельности и организацию образовательного процесса;
- в учебные планы и программы, в систему контроля и оценки уровня образования, в учебно-методическое обеспечение.

В качестве источников идей обновления учреждения образования могут выступать: потребности страны и региона, социальный заказ, передовой педагогический опыт, интуиция и творчество руководителей и педагогов.

Создание системы менеджмента качества является отправной точкой для дальнейшего, непрерывного совершенствования всех сфер учреждения образования.