

*Снеговая С.Н., старший преподаватель  
Автомобильно-дорожный институт ГВУЗ «ДонНТУ»,  
Г. Горловка*

## **КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Основой современной образовательной политики большинства стран мира является стратегия качества. Украина, реализуя внутреннюю политику, уделяет большое внимание проблеме качества образования, провозглашая ее «национальным приоритетом и предпосылкой национальной безопасности государства» [1]. В связи с этим системы управления качеством образования, необходимые для обеспечения целенаправленного управляемого влияния на формирование личности студента, стали ключевым показателем конкурентоспособности учреждений и организаций, реализующих образовательные услуги. Однако в системе образования в недостаточной степени применяются международные стандарты и принципы управления качеством. Поэтому рассмотрение концептуальных подходов к управлению качеством современного образования является актуальным.

Общие методологические и теоретические основы управления в образовательном процессе рассмотрены в работах Бордовский Г. А., Нестеров А. А., Трапицин С. Ю. [1], Иванов Д.А. [2].

Цель работы рассмотреть концептуальных подходов к системе менеджмента качества образовательных услуг.

Качество образования в широком смысле понимают как сбалансированное соответствие процесса, результата и самой образовательной системы целям, нуждам и социальным нормам, или иначе – стандартам образования [3].

Управление качеством образования – это целенаправленное, комплексное, скоординированное воздействие на процессы становления, обеспечения, поддержания, развития (улучшения) качества по отношению ко всем объектам и процессам в образовании в целях достижения наибольшего соответствия

параметров его функционирования и результатов соответствующим требованиям, нормам и стандартам [4].

В связи с этим одним из перспективных направлений работы является создание и внедрение в образовательную практику концептуальной модели системы менеджмента качества (рис.1). Данная модель основывается на принципах концепции Всеобщего управления качеством (TQM).

Принцип ориентации на потребителя реализуется путем систематического сбора и анализа информации о текущих и потенциальных потребностях как отдельных потребителей, так и рынка в целом. А затем на основании «обратной связи» проводить корректировку параметров качества образовательных услуг.

Принцип роли руководства. Стратегия качества должна базироваться на непосредственном участии высшего руководства в обеспечении качества, тогда она будет успешной.

Принцип вовлечения сотрудников. Весь персонал — от высшего руководства до рядового сотрудника — должен быть вовлечен в деятельность по управлению качеством. При полной вовлеченности сотрудников достигается мощный эффект, при котором совокупный результат коллективной работы существенно превосходит сумму результатов отдельных исполнителей.

Принцип процессного подхода. Качество образовательных услуг является результатом качества процессов, выход которых он осуществляет. Поэтому для обеспечения качественного выхода необходимо обеспечить соответствующее качество самого процесса.

Принцип постоянного совершенствования. Организация должна не только отслеживать возникающие проблемы, но и после тщательного анализа со стороны руководства предпринимать необходимые корректирующие и предупреждающие действия для предотвращения повторного появления таких проблем в будущем.

Принцип фактической обоснованности решений. Каждая организация тесно связана со своими потребителями, поэтому целесообразно налаживать с ними взаимовыгодные отношения в целях дальнейшего расширения возможностей деятельности организации.



Рисунок 1 – Схема концепции системы менеджмента качества образовательных услуг

Принцип системного подхода к управлению. В организациях и вне их всегда имеет место ряд «цепочек качества» — взаимосвязанных процессов, включающих в себя поставщиков и потребителей. Эти «цепочки» могут быть нарушены в любой их точке одним человеком, не отвечающим требованиям потребителя, внешнего или внутреннего. Только при системном подходе к управлению станет возможным эффективное использование обратной связи с потребителем для формирования стратегических планов и интегрированных в них планов по качеству.

Система менеджмента качества как комплекс инновационных идей, организационных структур, технологий, социальных, управленческих, экономических, и других мер частично создана и функционирует в Украине. К основным ее составляющим нужно отнести процедуры аттестации, аккредитации и лицензирования образовательных учреждений, комплекс государственных образовательных стандартов.

Таким образом, использование рассмотренной модели системы менеджмента качества позволит качественно обновить систему образования и обеспечить повышение эффективности деятельности образовательных учреждений и управления ими, качества реализации государственных образовательных стандартов, удовлетворения требований потребителей к качеству и содержанию образовательных услуг.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Бордовский Г. А. Управление качеством образовательного процесса / Г. А. Бордовский, А. А. Нестеров, С. Ю. Трапицин. - СПб.: Издательство РГПУ им. А.И. Герцена, 2001. -358 с.
2. History of ESU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.esib.org/index.php/About%20ESU/History>
3. Ляшенко О.І. Якісна освіта – пріоритет інформаційного суспільства / О.І. Ляшенко // Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи. – К.:К.І.С., 2004. – 128 с.
4. Иванов Д.А. Управление качеством образовательного процесса / Д.А. Иванов; отв. ред. М.А. Ушакова. - М.: Сентябрь, 2007. - 208 с.