

Комплексное решение всех поставленных задач будет способствовать формированию современных социально-личностных и социально-профессиональных компетенций слушателей факультета повышения квалификации по педагогике и психологии.

#### Список цитированных источников

1. Аннушкин, В.И. История русской риторики. Хрестоматия: учеб, пособие для студентов гуманитарных факультетов вузов / В.А. Аннушкин. – Москва: Флинта, 1999. – 416 с.
2. Головин, Б.Н. Как говорить правильно: Заметки о культуре русской речи / Б.Н. Головин. – Москва: Высшая школа, 1988. – 160 с.
3. Кузнецов, И.Н. Риторика, или Ораторское искусство: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – Москва: Юнити-Дана, 2004. – 432 с.

УДК 378

*Дмитриев Е.И.*

*ГУО «Республиканский институт высшей школы», г. Минск*

### **ВНЕДРЕНИЕ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВЗРОСЛЫХ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ**

Начиная с 2009 года, активно идет процесс внедрения в учреждениях образования Беларуси системы менеджмента качества (СМК) на основе требований стандарта ИСО 9001. Так, например, по состоянию на первое полугодие 2012 года сертифицировали СМК 46 учреждений высшего образования из 54 (2009 – 3, 2010 – 21, 2011 – 19, 2012 – 3), 44 учреждения дополнительного образования взрослых (УДОВ) и факультета повышения квалификации и переподготовки системы Министерства образования Беларуси. Накопленный за эти годы опыт позволяет выделить некоторые положительные и отрицательные результаты внедрения и функционирования СМК в учреждениях образования.

Первый положительный результат – формирование культуры качества в УДОВ и понимания их руководством того, что нельзя достичь удовлетворенности внешних потребителей, не обеспечив удовлетворение внутренних потребителей. Это новый подход к организации деятельности УДОВ, это изменение системы ответственности за свою работу, иное распределение ответственности и полномочий.

Во-вторых, внедрение СМК активизировало внебюджетную деятельность УДОВ через ориентацию на различные группы потребителей, вовлечение в неё слушателей, аспирантов и, как следствие, способствовало реальному формированию рынка образовательных услуг в сфере повышения квалификации и переподготовки.



В-третьих, вовлечение УДОВ в процесс участия в конкурсах в области качества позволяет им использовать технологии бенчмаркинга, которые дают возможность сравнить свои результаты с успешными УДОВ, увидеть разницу и понять их секреты успеха, увидеть новые области развития, стимулирование творчества персонала и слушателей.

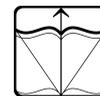
Вместе с тем, достаточно очевидными стали проблемы внедрения СМК в образовании. Прежде всего, это сложности на этапе подготовки к сертификации СМК УДОВ, поскольку система менеджмента качества строится на основе стандартов серии ИСО, которые, с одной стороны, носят рекомендательный характер, а с другой – устанавливают границы, в рамках которых оценивается деятельность УДОВ.

Так, одним из трудных моментов в оценке соответствия деятельности стандартам ИСО, особенно в процессе визита экспертов, является определение правильности политики и целей в области качества УДОВ. Здесь важно уметь отстоять эти политику и цели, не поддаваться эффекту чужого мнения, под влиянием вопросов экспертов не начать думать, что твоя стратегия в области качества не так хороша, как казалось сначала. Надо уметь доказать, почему она хороша, в чем ее эффективность для УДОВ.

Вторая проблема связана с реализацией одного из принципов стандартов ИСО – ориентация на потребителя, который предполагает, что образовательная услуга должна удовлетворять требованиям потребителей. Буквальное понимание данного принципа приводит к негативной диспропорции между существующей сегодня ситуацией на рынке образовательных услуг (ограниченной экономическими и демографическими факторами) и долгосрочными приоритетами социально-экономического развития Беларуси. Надо понимать, что сегодня УДОВ не только транслируют знания, но и формируют новые социально-культурные, профессиональные стереотипы. Это означает, что УДОВ, работающим по системе качества, придется взять на себя ответственность не только за качество обучения слушателей, но и за те профессиональные компетенции, которые будут сформированы у них в период обучения.

Как показывает практика, эффективность СМК может быть снижена за счет неразумного использования массива информации по основным и поддерживающим процессам УДОВ. Это может привести к распылению значительных средств, ресурсов на те области, которые не оказывают решающего воздействия на ключевые результаты деятельности УДОВ и не приводят к удовлетворению потребителей услуг сферы повышения квалификации и переподготовки.

Проблемы менеджмента качества в сфере предоставления образовательных и сопутствующих образованию услуг в УДОВ в последние годы актуализировались, так как СМК обладает высоким инновационным потенциалом, способным обеспечить переход на новые образовательные технологии. Использование таких образовательных технологий минимизирует традиционную деятельность преподавателя УДОВ, но ставит перед ним новые задачи, больше связанные с



освоением инновационных технологий, осуществлением инновационной деятельности, разработкой УМК.

Однако целесообразность управления качеством образовательных услуг вообще, а тем более необходимость создания и внедрения СМК образовательной деятельности пока не только не «овладела умами» сотрудников УДОВ (ППС и административно-управленческого аппарата), но и ставится некоторыми из них под сомнение. Пока в УДОВ не полностью решен вопрос обеспечения максимальной вовлеченности персонала в управление качеством. Это связано с продолжавшимся десятилетиями господством взглядов на развитие УДОВ путем приоритетного наращивания количественных показателей его функционирования, в том числе за счет снижения требований к качеству предоставляемых услуг. Внедрение СМК требует перестройки сложившейся системы управления УДОВ и, таким образом, затрагивает интересы всех структурных подразделений. В этом контексте задачей является преодоление инерционности мышления и минимизация неизбежно возникающих конфликтных ситуаций, которые могут привести к дискредитации самой идеи и возможности управления качеством образования.

Сегодня УДОВ существуют в состоянии институциональной недостаточности. Нормы, правила, разрабатываемые органами управления, отстают от процессов, которые происходят между поставщиками и потребителями образовательных услуг и интенсивно меняются. Образовательная среда УДОВ должна быть адаптивна к динамике экономического спроса на профессиональные кадры и развитие социокультурной составляющей общества. Подобного рода адаптация требует разработки гибкого средоориентированного подхода к внедрению стандартов ИСО в УДОВ.

Время показало, что стандарты ISO нельзя без адаптации использовать в сфере образования, а вопрос о применимости их к сфере образования так и не получил окончательного решения. Соответствие требованиям стандарта ISO 9001 не гарантирует высокого качества образования, а лишь говорит о том, в какой мере УДОВ способно поддерживать достигнутое качество образования и улучшать результативность своей работы. Соответствие требованиям стандартов ISO 9001 обеспечивает минимальный уровень качества, который дает возможность работать на рынке образовательных услуг. Стандарты ISO упорядочивают процессы образовательной деятельности УДОВ, но не затрагивают структуру и содержание программ; образовательные методики и технологии; содержание учебной и научной деятельности профессорско-преподавательского состава. Поэтому применение стандартов ISO в УДОВ и СМК, основанные на них, требуют дополнительной настройки.

Применение стандартов ISO позволяет упорядочить процессы в сфере образования. Поэтому их появление, ориентированное непосредственно на контроль качества – это положительный результат. С другой стороны, организация управления, являющаяся на сегодня основным объектом анализа в рамках



СМК, это лишь одна из позиций при оценке и обеспечении гарантий качества образования. Конечно, значение управления велико, но кроме этого должны учитываться и такие позиции, как качество образовательных программ, учебно-методических материалов, ППС, эффективность технологий и методик образовательной деятельности, наконец, качество слушателей и адекватность предлагаемых образовательных продуктов. Помимо эффективности образовательного менеджмента как такового необходимо измерять эффективность научных исследований и их пользу для образовательного процесса, результаты реализации компетентностного подхода, экономическую устойчивость УДОВ, эффективность использования материально-технической базы, труда и не знают его перспективных потребностей.

Для решения этих задач необходимо внедрить в УДОВ помимо стандартов ISO ряд других стандартов, ориентированных на результаты обучения: например, европейские стандарты и рекомендации по обеспечению качества в области высшего образования, ESG, стандарты, модели EFQM, а также международные стандарты систем менеджмента экологии, безопасности и здоровья людей на производстве, социальной ответственности, создавать интегрированные системы менеджмента.

При этом в основе всей деятельности УДОВ должен быть инновационный подход к модернизации образования. Его реализация на практике предполагает превращение УДОВ в учебный научно-инновационный комплекс, обеспечивающий новое качество повышения квалификации и переподготовки на основе интеграции образовательного, научного и инновационного процессов.

Традиционно инновация рассматривается как конечный результат деятельности, воплотившейся в новый продукт, как результат нового подхода к социальным, в том числе и образовательным, услугам. Инновации служат инструментом, позволяющим получить экономический, социальный и научный эффект, подтверждающий перевод УДОВ на качественно новый уровень.

Опыт реализации инновационных проектов в УДОВ, к которым относится и внедрение СМК, показывает, что это – результат системной и упорной работы, целенаправленный процесс со своей структурой и закономерностями. Инновации как результат гениального «озарения» происходят редко. Гораздо чаще инновация является следствием комплекса условий и причин, обусловленных динамикой, качеством, взаимосвязью внутренних и внешних факторов деятельности УДОВ. Все это в полной мере правильно и для внедрения СМК на основе стандарта ИСО 9001 в системе дополнительного образования взрослых.