

© 2010 г. А.Н. Юминов

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЛАДИВОСТОКСКОГО МОРСКОГО ТЕХНИКУМА

Управление качеством подготовки специалиста предполагает создание системы менеджмента качества и внедрение ее в деятельность образовательного учреждения. Модель управления качеством подготовки специалиста в системе профессионального образования включает принципы управления качеством, внешние переменные управления качеством, внутренние переменные управления качеством, функции управления, систему менеджмента качества образовательного учреждения. Рассматривается проблема управления качеством подготовки специалиста в системе среднего профессионального образования и содержит описание основных составляющих системы менеджмента качества Владивостокского морского техникума. Представлены стратегические цели и задачи в области качества и система мониторинга.

Ключевые слова: система менеджмента качества, стратегия, политика, тактика, миссия, компетенция, показатели результативности, мониторинг качества, система стимулирования, анализ среды образовательного учреждения.

Владивостокский морской техникум по своей организационно-правовой форме является негосударственным образовательным учреждением, реализующим программы среднего профессионального и дополнительного профессионального образования. В 2003 г. для повышения качества подготовки, качественного управления рядом взаимосвязанных и взаимодействующих процессов подготовки морских специалистов коллективом Владивостокского морского техникума была введена система менеджмента качества (СМК). В течение года техникум работал в условиях этой системы. Результаты работы, посредством внешнего аудита, оценивала компетентная комиссия Главного управления регистра РФ. Комиссия признала, что СМК ВМТ в полной мере соответствует требованиям Международного Стандарта ИСО 9001:2000 и

одобрила систему подготовки, переподготовки кадров для морского транспорта. В июле 2004 г. техникуму были вручены сертификаты соответствия МС ИСО 9001:2000.

Система управления качеством подготовки специалиста Владивостокского морского техникума включает:

- стратегия, тактика, политика в области качества подготовки специалиста морского транспорта во Владивостокском морском техникуме;
- организационная структура управления качеством подготовки специалиста морского транспорта;
- система стимулирования участников процесса управления качеством подготовки специалиста морского транспорта;
- система мониторинга качества подготовки специалиста морского транспорта.

Создание стратегии техникума предполагало разработку миссии, формулирование стратегических целей и задач, определение показателей результативности по реализации каждой задачи, а также проведение анализа внешней среды образовательного учреждения.

Миссия Владивостокского морского техникума заключается в подготовке, переподготовке и повышении квалификации специалистов морского транспорта путем предоставления качественных образовательных услуг, полностью соответствующих требованиям Международной Конвенции «О подготовке и дипломировании моряков и несении вахты», обеспечивающих удовлетворение образовательных потребностей личности и общества, работодателя и государства, опирающихся на современные запросы и традиции морского флота. На основании миссии сформулированы стратегические цели и задачи в области качества, представленные в табл. 1.

Таблица 1

Стратегические цели и задачи в области качества

Цели	Задачи	Показатели результативности
1. Обеспечение соответствия качества подготовки специалиста требованиям к компетентности, обозначенным в Международной конвенции	1. Овладение курсантами знаниями в структуре компетентности	Определены техникумом в соответствии с требованиями Международной конвенции «О подготовке и дипломировании моряков и несении вахты».
	2. Овладение курсантами умениями в структуре компетентности	
	3. Овладение курсантами навыками в структуре компетентности	

Цели	Задачи	Показатели результативности
2. Удовлетворение образовательных потребностей личности, работодателя государства	1. Определение степени удовлетворенности личности (курсантов)	1. Уровень удовлетворенности содержанием обучения 2. Уровень удовлетворенности практической подготовкой 3. Уровень удовлетворенности возможностью саморазвития 4. Уровень удовлетворенности информационным обеспечением 5. Уровень удовлетворенности психологическим климатом 6. Уровень удовлетворенности организацией досуга 7. Уровень удовлетворенности условиями жизнедеятельности в техникуме
	2. Определение степени удовлетворенности работодателя.	1. Процент трудоустройства выпускников техникума 2. Уровень удовлетворенности работодателя компетентностью выпускников техникума 3. Удовлетворенность услугами дополнительного образования
	3. Определение степени удовлетворенности государства.	1. Определены техникумом в соответствии с требованиями государственных образовательных программ СПО, государственных образовательных стандартов СПО; 2. Соответствие условий реализации образовательного процесса акредитационным показателям

Цели	Задачи	Показатели результативности
3. Обеспечение качества образовательного процесса	1. Достижение необходимого уровня профессионально-педагогической компетентности преподавателей техникума	<ol style="list-style-type: none"> 1. Гуманно-личностная ориентация преподавателя 2. Умение системно воспринимать педагогическую реальность 3. Способность свободно ориентироваться в предметной области 4. Владение педагогическими технологиями 5. Умение интегрироваться с другим опытом 6. Способность адаптироваться к постоянно меняющейся образовательной ситуации (креативность) 7. Способность к педагогической рефлексии
	2. Достижение необходимого уровня профессиональной компетентности специалиста (выпускника)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень профессиональной компетентности выпускника техникума: <ul style="list-style-type: none"> – показатели профессиональной компетентности, соответствующие Международной конвенции; – общие компетенции: общекультурные компетенции, интеллектуальные компетенции, социально-коммуникативные компетенции, – субъектные компетенции.
	3. Материально-техническое и технологическое обеспечение образовательного процесса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспеченность образовательного процесса учебно-методической литературой и другими информационными ресурсами 2. Обеспеченность образовательного процесса специальным и лабораторным оборудованием 3. Обеспеченность образовательного процесса зданиями и помещениями 4. Финансовое обеспечение образовательного процесса

В качестве ряда показателей результативности выступает уровень развития отдельных компетенций. Показатели результативности, связанные с реализацией задач по обеспечению требований Международной конвенции пол-

ностью представлены в журнале регистрации практической подготовки курсанта по каждой специальности и фиксируются на протяжении всего периода обучения. Курсант должен подтвердить выполнение максимального количества предусмотренных заданий, отмечая выполненные задания в таблице суммарного учета. Оценка полученных навыков выполняется лицом, ответственным за практику.

Общие компетенции (ключевые) являются ядром модели выпускника, так как проявляются не только в решении узкопрофессиональных, но и в том, как человек воспринимает, оценивает и понимает мир за пределами своей профессии. Этими компетенциями должны обладать все современные специалисты независимо от профессиональной области, так как дают возможность выпускникам быть востребованными на рынке труда, успешно реализовывать себя в различных сферах деятельности. Общие компетенции профессионально значимы, поскольку составляют основу для профессиональных компетенций, позволяют им более полноценно реализовываться. Они включают общекультурные, интеллектуальные, социально-коммуникативные, субъектные компетенции.

Общекультурные компетенции включают разнообразные культурные области, в которых происходит жизнедеятельность человека (академическая, оздоровительная, креативная); ценности и традиции национальной культуры и действия по их сохранению; проявления гражданских чувств, отстаивание прав человека; гуманное поведение и другое.

Интеллектуальные компетенции основываются на определенном уровне развития интеллекта выпускника, который предполагает развитие всех психических процессов и свойств до необходимого специалисту уровня.

Социально-коммуникативные компетенции можно определить как социально обеспечивающие жизнедеятельность человека во всех сферах и адекватность его взаимодействия с другими людьми, группой.

Субъектные компетенции способствуют развитию видения себя как активного субъекта деятельности, способного к самостоятельному и ответственному принятию решений.

Все показатели результативности, представленные в табл. 1 являются основой для определения критериев и показателей системы мониторинга качества подготовки специалиста морского транспорта. Создание стратегии

техникума, формулирование миссии, целей и задач предполагало проведение предварительного анализа внешней среды и внутреннего состояния образовательного учреждения.

При проведении анализа внешней среды было проанализировано влияние на деятельность техникума шести основных факторов: политического, экономического, социального, технологического, конкуренции, потребителей. В ходе анализа были выявлены благоприятные и неблагоприятные факторы тенденции по каждому из названных факторов.

Изучение внешней среды позволило составить мнение о текущей ситуации на рынке образовательных услуг, определить его потенциал. Собранная о динамике развития среды информация послужила основанием для разработки стратегии техникума. Проведенный анализ внешней среды техникума позволил понять, что имеются благоприятные тенденции по всем исследованным факторам. Потребность в специалистах для морского флота достаточно высока. Кроме того, обозначены перспективы развития морского флота. Существующая на 2000 год система морского образования, реализуемая тремя государственными морскими академиями, шестью средними специальными морскими учебными заведениями, в целом, обеспечивала потребности предприятий и организаций в подготовке, переподготовке и повышении квалификации специалистов морского транспорта.

Выявленные негативные тенденции требуют особого внимания при разработке стратегии, так как качество подготовки специалиста напрямую зависит от способности образовательного учреждения адаптироваться к внешней среде. Также необходимо отметить, что анализ потребности в специалистах морского транспорта, проведенный на основе НИР "Прогноз потребности в кадрах на 2003-2008 годы", показывает, что для того, чтобы обеспечить нормальную работу флота на этот период, необходимо уже сейчас увеличить прием в морские учебные заведения как минимум в два-три раза [О состоянии и мерах]. Однако, в конкурентной борьбе между учреждениями профессионального образования победит то, которое сможет обеспечить высокое качество образования.

Анализ внутренней среды техникума позволил выявить сильные и слабые стороны образовательного учреждения. Сильные и слабые стороны относятся к внутренним характеристикам образовательного учреждения. Их анализ позволяет оценить внутреннее состояние и возможности по отношению к рынку.

К сильным сторонам техникума можно отнести: высокий профессиональный уровень преподавателей, разнообразие и содержательность образовательных программ, документы государственного образца, широкий выбор программ дополнительного образования; в результатах образовательного процесса заинтересованы родители и органы местного самоуправления. К слабым сторонам можно отнести преобладание в коллективе традиционных устаревших подходов к образовательному процессу, а также то, что понятие о качестве подготовки специалистов в сознании педагогов недостаточно структурировано.

Весь произведенный анализ показал острую необходимость в разработке стратегии техникума и создании и внедрении системы менеджмента качества.

Политика техникума в области качества подготовки специалистов представляет собой совокупность принципов и методов обеспечения качества. На ее базе формируются и развиваются формальные и неформальные нормы и правила поведения сотрудников в области обеспечения качества подготовки специалиста.

Перечень принципов является адаптированным для образовательного учреждения вариантом принципов TQM, поскольку система TQM в большей степени заботится о качественных услугах, нежели о качественных продуктах. Эти принципы обеспечивают фундаментальное переосмысление и радикальное перепланирование деятельности техникума для достижения существенных улучшений в таких ключевых показателях качества.

Реализация названных принципов и методов политики в области качества позволит техникуму реализовать политику государства в области подготовки кадров для морского транспорта.

Политика в области качества охватывает различные направления деятельности техникума:

- в области обучения специалистов: качественная подготовка специалиста в соответствии с требованиями к компетентности, обозначенными в Международной конвенции;

- в области воспитания и развития: развитие общих компетенций, таких как общекультурные, интеллектуальные, социально-коммуникативные, субъектные компетенции, что позволит воспитать навыки культуры в быту,

выработать привычки и черты характера, необходимые для сложной профессии моряка;

– в области организации образовательного процесса: достижение необходимого уровня профессионально-педагогической компетентности преподавателей техникума и совершенствование материально-технического и технологического обеспечения образовательного процесса.

Тактика в области качества подготовки специалиста морского транспорта разрабатывается Владивостокским морским техникумом ежегодно на основании стратегических целей и политических направлений в области качества.

Организационная структура управления качеством подготовки специалиста морского транспорта включает три уровня.

Первый уровень управления качеством представлен в техникуме советом по качеству. Совет принимает решения стратегического характера, исполнение которых планируется в подразделениях. Информация о решениях совета доводится до сотрудников через уполномоченных по качеству. Второй уровень управления качеством представлен отделом мониторинговых исследований и аудита и психологической службой. В состав отдела входят психолог, аудиторы, назначаемые для проверки качества в подразделениях, кураторы. Третий уровень управления качеством представлен уполномоченными по качеству. Они назначаются из числа опытных преподавателей техникума. Преподаватели, назначенные уполномоченными, должны пройти соответствующее повышение квалификации, предполагающее изучение основ менеджмента качества образования.

В процессе создания и внедрения системы менеджмента качества техникума система стимулирования работников претерпела определенные изменения. Целью изменений было усиление внутренней заинтересованности работников в повышении качества своего труда и поощрении развития их личностно-профессиональной компетентности.

Совершенствование системы стимулирования осуществлялось в следующих направлениях:

Первое направление – придание деятельности смысла, демонстрация значимости выполняемой работы – предполагало формулирование миссии техникума, стратегических целей и задач в области качества, определение показателей результативности. Совместное обсуждение стратегии обеспечило бо-

лее глубокое понимание, осмысление собственной роли в достижении высокого качества в подготовке специалиста.

Второе направление – совершенствование материального и нематериального стимулирования – предполагало введение дополнительных материальных и нематериальных вознаграждений за качество.

Введение дополнительных видов вознаграждений позволило расширить мотивационные возможности сотрудников в достижении целей в области качества, поскольку обеспечило удовлетворение более значимых потребностей людей.

Третье направление – создание условий привлекательности и интересности труда, эстетичности трудового места и трудовой деятельности – предполагало развитие материально-технической базы техникума. Новое учебное оборудование, новые информационные технологии повысили заинтересованность сотрудников в качественной работе, создали условия для профессионального роста.

Четвертое направление – гарантирование занятости, деловой карьеры, возможности личностного роста и обучения – предполагало индивидуальное для каждого сотрудника планирование развития профессиональной компетентности, которое включало повышение квалификации, участие в семинарах, конференциях, методическую работу, обмен опытом. Необходимо отметить, что подобный план составлялся для каждого сотрудника на 3 – 5 лет.

Система мониторинга качества подготовки специалиста Владивостокского морского техникума предполагает определение степени достижения стратегических целей и задач в области качества. Критерии качества подготовки специалиста, измеряемые показатели и методики измерения представлены в таблице 2.

Таблица 2

Критерии, показатели и методики измерения качества подготовки специалиста

Критерии качества	Изменяемые показатели	Методики измерения
Базовая профессиональная компетенция выпускника	Показатели профессиональной компетентности, соответствующие Международной конвенции;	Ведение журнала регистрации практической подготовки курсанта

Критерии качества	Измеряемые показатели	Методики измерения
Общекультурная компетенция выпускника	1. Ценностные ориентации 2. Отношение к здоровью 3. Социально-правовая осведомленность 4. Толерантность	Тест Анкета «Психосоматическое здоровье» Анкета «Социально-правовая компетентность» Тест
Интеллектуальная компетенция выпускника	1. Общий интеллект (вербальный, невербальный)	Тест
Социально-коммуникативная компетенция выпускника	1. Эмоциональный интеллект 2. Коммуникативность	Тест Анкета «Коммуникативная компетентность»
Субъектная компетенция выпускника	Способность к организации деятельности Способность к саморазвитию	Анкета «Компетентность деятельности» Анкета «Компетентность самосовершенствования», тест
Профессионально-педагогическая компетентность преподавателей техникума	1. Компетентность в области антропоориентированной педагогики 2. Умение системно воспринимать педагогическую реальность 3. Способность свободно ориентироваться в предметной области и умение интегрироваться с другим опытом 4. Владение педагогическими технологиями 5. Способность адаптироваться к постоянно меняющейся образовательной ситуации (креативность) 6. Способность к педагогической рефлексии 7. Способность к саморазвитию	Анкета Интервью, методика неоконченных предложений, проективные методики Наблюдение при посещении занятий, аттестация Наблюдение при посещении занятий, аттестация Наблюдение при посещении занятий, аттестация Наблюдение при посещении занятий, аттестация Тест, анкета.

Критерии качества	Измеряемые показатели	Методики измерения
Удовлетворение образовательных потребностей личности, работодателя государства.	<p>1. Уровень удовлетворенности преподаванием;</p> <p>2. Уровень удовлетворенности практической подготовкой;</p> <p>3. Уровень удовлетворенность возможностью саморазвития;</p> <p>4. Уровень удовлетворенности информационным обеспечением;</p> <p>5. Уровень удовлетворенности психологическим климатом;</p> <p>6. Уровень удовлетворенности организацией досуга;</p> <p>7. Уровень удовлетворенности условиями жизнедеятельности в техникуме.</p> <p>8.Процент трудоустройства выпускников техникума;</p> <p>9. Уровень удовлетворенности работодателя компетентностью выпускников техникума;</p> <p>10. Удовлетворенность услугами дополнительного образования;</p> <p>11. Соответствие требованиям государственных образовательных программ СПО, государственных образовательных стандартов СПО;</p> <p>12. Соответствие условий реализации образовательного процесса аккредитационным показателям</p>	<p>Для показателей 1 и 2: Анкета «Удовлетворенность преподаванием»</p> <p>Для показателей 3 – 8: Анкета «Удовлетворенность организацией учебной и внеучебной деятельности»</p> <p>Сбор и анализ данных о трудоустройстве</p> <p>Опрос работодателя</p> <p>Тест</p> <p>Внутренний аудит</p> <p>Внутренний аудит</p>

Критерии качества	Измеряемые показатели	Методики измерения
Материально-техническое и технологическое обеспечение образовательного процесса	1. Обеспеченность образовательного процесса учебно-методической литературой и другими информационными ресурсами;	Внутренний аудит
	2. Обеспеченность образовательного процесса специальным и лабораторным оборудованием;	Внутренний аудит
	3. Обеспеченность образовательного процесса зданиями и помещениями;	Внутренний аудит
	4. Финансовое обеспечение образовательного процесса.	Внутренний аудит

Внедрение системы менеджмента качества позволило переосмыслить деятельность коллектива техникума по подготовке специалиста морского транспорта с точки зрения ее эффективности, увидеть достоинства и проблемы, а также оценить качество образования в целом и по отдельным параметрам. Система менеджмента качества дала возможность не только выявить проблемы в подготовке специалиста, но и осуществлять корректирующие действия в разных направлениях деятельности техникума.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Лютенс Ф.* Организационное поведение. М., 1999.
2. *Селезнева Н.А.* Материалы исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов // Проблемы обеспечения качества образования. Дайджест – 2. Выпуск 3. Омск, 2001.
3. *Субетто А.И.* Качество человека как объект квалиметрии образования и квалиметрического мониторинга // Восьмой симпозиум; Квалиметрия человека и образования: методология и практика. Ч. 1 Тезисы докладов. М., 1999.
4. Обеспечение качества обучения государственных и муниципальных служащих Российской Федерации. Выпуск 11. Инструктивно-методические материалы. Часть 1. Практические рекомендации по выбору типовой модели системы управления качеством образования. М., 2006.

5. Обеспечение качества обучения государственных и муниципальных служащих Российской Федерации. Выпуск 12. Инструктивно-методические материалы. Часть 2. Методические рекомендации для вузов по проектированию и внедрению систем качества образовательных учреждений. М., 2006.

*Владивостокский
морской техникум*

12 декабря 2010 г.
