

# Опыт создания системы менеджмента качества в техникуме

**П**овышение качества подготовки специалистов — актуальная проблема для педагогического коллектива Первомайского техникума промышленности строительных материалов (ПТПСМ). Сегодня усилилась конкуренция между учебными заведениями на рынке образовательных услуг и рынке труда, для работодателя стали важны не только профессиональные, но и поведенческие компетенции молодого специалиста. Кроме того, в результате реорганизации областных государственных учреждений начального и среднего профессионального образования к техникуму были присоединены профессиональное училище № 113 и профессиональное училище № 127, расположенные в г. Еманжелинске. Поэтому внедрение единой методологии в управлении качеством образования стало для техникума насущной необходимостью.

## Решение принято

В течение 2012/2013 учебного года Челябинский институт развития профессионального образования (ЧИРПО) организовал и провел для работников методической службы образовательных организаций ряд семинаров по программе «Система менеджмента качества УПО». На них рассматривались вопросы по созданию, внедрению и сертификации систем менеджмента качества в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов по менеджменту качества серии ГОСТ ISO 9001-2011 и другими моделями управления качеством.

Приняв решение о разработке и внедрении системы менеджмента качества, администрацией техникума была выбрана модель Всеобщего управления качеством. Закрепленная в международных стандартах качества серии ИСО 9000, она базируется на следующих принципах:

- 1) ориентация на потребителя;
- 2) лидирующая роль руководства;
- 3) вовлечение работников;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход;
- 6) постоянное улучшение;
- 7) принятие решений, основанное на фактах;
- 8) взаимовыгодные отношения с социальными партнерами.

## Поэтапное воплощение

Разработку системы менеджмента качества коллектив осуществлял при методическом сопровождении группы специалистов ЧИРПО. Их работа началась с проверки и анализа системы менеджмента качества, действующей в техникуме и его филиалах. Была дана оценка практической деятельности техникума на со-

**Важнейшей задачей в сфере среднего профессионального образования является повышение качества подготовки специалистов. Разработка и внедрение системы менеджмента качества техникума — основа этой работы.**

ответствие требованиям межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001 — 2011 (Системы менеджмента качества. Требования). На основании отчета о проделанной работе был скорректирован план мероприятий по разработке и внедрению результативной системы управления качеством в соответствии с ГОСТ ISO 9001 — 2011, включающий четыре этапа:

- разработка SMK техникума;
- внедрение системы качества техникума;
- реализация всех запланированных мероприятий по внедрению SMK;
- проведение сертификации ПТПСМ применительно к образовательной деятельности в сфере среднего профессионального образования.

В течение 2013/2014 учебного года последовательно реализовывался первый этап. Были изданы организационно-распорядительные документы, сформирована организационная структура SMK техникума: назначен представитель руководства техникума по качеству, утверждена группа по разработке SMK, сформирован Совет по качеству.

Поскольку разработка и внедрение SMK в техникуме является новым направлением в работе, был проведен обучающий семинар для преподавателей, осуществлено обучение руководства, нацеленное на формирование единых позиций в области качества. Подобные мероприятия планируется проводить регулярно на всех этапах создания и совершенствования системы менеджмента качества техникума.

Важным моментом является разработка миссии, цели, политики в области качества. Это первоочередные документы в составе документации системы управления качеством, которая определена в техникуме (рис. 1).

**Миссия** — обеспечение позитивной динамики развития многопрофильной образовательной организации, предоставляющей доступное и качественное образование, которое соответствует требованиям инновационного развития экономики, современным потребностям общества и каждого гражданина на основе эффективной организации и высокого качества образовательного и исследовательского процессов техникума.

Главная цель техникума — достижение высокого качества подготовки конкурентоспособного специалиста — полностью соответствует **политике в области качества**, которая направлена:



**ПОДШИВАЛОВА Елена Николаевна**, заместитель директора по УВР Первомайского техникума промышленности строительных материалов, п. Первомайский (Челябинская область)

## Аннотация

Статья посвящена организации работы по разработке и внедрению системы менеджмента качества, подготовке к проведению сертификации техникума применительно к образовательной деятельности в сфере среднего профессионального образования.

## Ключевые слова:

качество в образовании, повышение качества, работодатель, система менеджмента качества, принципы менеджмента.



Рис. 1. Структура документации, функционирующей в рамках системы менеджмента качества техникума



Рис. 2. Схема взаимодействия процессов СМК Первомайского техникума промышленности строительных материалов

- на обеспечение соответствия требованиям ГОСТ ISO 9001 — 2011, федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, программ подготовки и переподготовки квалифицированных рабочих, служащих;
- на достижение высокого качества подготовки специалистов, определяемого их общими и профессиональными компетенциями, принципиальной гражданской позицией и высокими морально-нравственными качествами;
- на удовлетворение потребностей экономики Челябинской области в квалифицированных рабочих и служащих;
- на непрерывное повышение профессионального уровня педагогического персонала, развитие корпоративной культуры и формирование положительного имиджа техникума в обществе.

Все документы вошли в структуру Программы развития техникума на 2014–2018 годы.

## Управление как взаимосвязь процессов

Методология, обеспечивающая эффективное развитие техникума, строится на основе *процессного подхода* в управлении. Преимуществом данного подхода является возможность осуществлять текущее управление за счет связи между отдельными процессами внутри системы процессов, а также за счет их объединения и взаимодействия. Процессный подход, применяемый в рамках системы менеджмента качества, подчеркивает важность:

- понимания и выполнения требований;
- необходимости рассматривать вопросы с точки зрения их способности добавлять ценность;
- получения результатов выполнения процесса и его результативности;
- непрерывного улучшения процессов на основе объективных измерений.

Для внедрения процессного подхода рабочей группой было проделано следующее:

- выявлены и согласованы процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение внутри техникума;
- определена последовательность этих процессов и их взаимосвязь (принятая в техникуме схема взаимодействия процессов приведена на рис. 2);
- определены критерии и методы, обеспечивающие уверенность в том, что и сами процессы, и управление ими результативны;
- выявлены ресурсы и информация, необходимые для реализации данных процессов и их мониторинга;
- отработаны подходы к измерению и осуществлению анализа этих процессов;
- намечены мероприятия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Цели, поставленные перед процессами, и критерии оценки их результативности разрабатывались с учетом требований внешних и внутренних потребителей.

В Первомайском техникуме промышленности строительных материалов определены 14 процессов, необходимых для функционирования системы менеджмента качества:

### Деятельность руководства

Процесс У.1. «Управление техникумом»

### Бизнес-процессы (основные процессы образовательной и инновационной деятельности техникума)

Процесс Б.1 «Проектирование и разработка основных образовательных программ»

Процесс Б.2 «Прием в ПТПСМ на обучение»

Процесс Б.3 «Реализация основных образовательных программ»

Процесс Б.4 «Воспитательная и внеаудиторная работа со студентами»

Процесс Б.5 «Проектирование и реализация программ дополнительного образования»

Процесс Б.6 «Содействие трудоустройству выпускников»

Процесс Б.7 «Управление инновационной деятельностью»

**Менеджмент ресурсов (вспомогательные процессы)**

Процесс М.1 «Управление персоналом»

Процесс М.2 «Библиотечное и информационное обслуживание»

Процесс М.3 «Управление информационной средой»

Процесс М.4 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности»

Процесс М.5 «Бухгалтерско-финансовое обеспечение»

**Процессы измерения и анализа**

Процесс И.1 Мониторинг, измерение и анализ процессов

Вышеперечисленные процессы охватывают всю деятельность ПТПСМ.

Рабочей группой также разработана матрица распределения ответственности и полномочий, на основе которой вносились коррективы в должностные инструкции персонала.

Документация системы менеджмента качества техникума в соответствии с пунктом 4.2.1 ГОСТ ISO 9001-2011 включает в себя:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества (приведены выше);

- руководство по качеству;
- документированные процедуры и записи, требуемые настоящим стандартом;

- документы, включая записи, определенные техникумом как необходимые ему для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

**Руководство по качеству** — основной документ, который содержит:

- область применения системы менеджмента качества, включая подробности и обоснование любых исключений;

- документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества:

1. СМК ДП 4.2.3-02-2014 *Управление документацией*. Данная процедура устанавливает единые формы, правила обозначения, оформления, разработки, проверки, актуализации, утверждения, учета, хранения и рассылки документов СМК, правил описания процессов, порядка управления документами СМК, принятыми в техникуме. Требования данного документа обязательны для всех подразделений, должностных лиц и сотрудников ПТПСМ. В составе документации СМК техникума различаются:

- организационно-распорядительная документация — регламентирующая деятельность подразделений, должностных лиц и работников техникума в области качества;

- учебно-методическая документация — регламентирующая процессы гарантии качества в образовательной деятельности;

2. СМК ДП 4.2.4-03-2014 *Управление записями*. Документированная процедура определяет перечень и устанавливает виды записей системы менеджмента качества, а также условия, обеспечивающие их регистрацию, хранение,

восстановление и изъятие с учетом требований стандарта ГОСТ ISO 9001-2011;

3. СМК ДП 8.2.2-04-2014 *Внутренние аудиты*. Процедура устанавливает организационные основы, цели и общие правила планирования, проведения и документирования внутреннего аудита системы менеджмента качества ПТПСМ;

4. СМК ДП 8.3-05-2014 *Управление несоответствующей продукцией*. Процедура регламентирует порядок действий с несоответствующей продукцией образовательного учреждения. Устанавливает порядок управления несоответствующей продукцией при осуществлении образовательной деятельности с целью предотвращения выпуска студентов, знания которых не соответствуют установленным требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов начального и среднего профессионального образования и образовательным программам;

5. СМК ДП 8.5.2-06-2014 *Корректирующие и предупреждающие действия*. Настоящая процедура определяет порядок разработки, выполнения, мониторинга, оценки результативности корректирующих и предупреждающих действий, осуществляемых в системе менеджмента качества техникума. Цель корректирующих и предупреждающих действий заключается в постоянном поддержании всех объектов СМК в соответствии с установленными требованиями, улучшении СМК посредством анализа данных;

- атлас процессов СМК АП 7-07-2014;

- описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества.

Познавательные занятия, которые проводила в техникуме команда специалистов в области качества, позволила рабочей группе техникума вникнуть в суть проблемы, понять сущность СМК, убедиться в правильности выбранного пути. Результатами первого этапа стали:

- разработка основного документа СМК техникума — Руководства по качеству;

- формирование базовых документов, в которых описаны требования СМК.

Кроме того, в завершение первого этапа работы в конце учебного года была проведена научно-практическая отчетная внутритехникумовская конференция, на которой были подведены итоги.

На новый 2014/2015 учебный год запланировано выполнение последующих этапов. Перед рабочей группой стоит задача — интегрировать разработанные документы СМК в действующую систему управления.

Важно отметить, что разработка и внедрение СМК образовательной организации — это длительный процесс, рассчитанный не на один год. Однако сотрудничество с Челябинским ИРПО помогло Первомайскому техникуму промышленности строительных материалов значительно сократить сроки разработки системы менеджмента качества.