

УДК 378.4

О.В. Грабовский, к.т.н.
А.А. Габер**ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ВУЗОВ С ПОМОЩЬЮ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ СТАНДАРТА ISO 29990**

Одесская государственная академия технического регулирования и качества,
e-mail: gelond@mail.ru, a_gaber@mail.ru

Рассмотрен новый стандарт ISO29990:2010, его цели и причины внедрения, а также преимущества от внедрения и сертификации системы управления качеством высшего учебного заведения в соответствии с требованиями ISO29990:2010.

Ключевые слова: образовательные услуги, модель управления качеством, сертификация системы управления качеством, соответствие требованиям.

Введение

Новый стандарт ISO 29990 «Услуги по обучению в области неформального образования и профессиональной подготовки. Основные требования к поставщикам услуг» призван улучшить качество предложений на мировом рынке, который вырос вокруг неформального образования и подготовки кадров, таких как профессиональное обучение, обучение в течении всей жизни и обучения внутри компании.

ISO 29990:2010 это первый стандарт разработанный техническим комитетом ISO/TC 232 «Услуги в области обучения для неформального образования и обучения». Целью этого технического комитета является создание подходящей основы для разработки стандартов в области неформального обучения, услуг. Основные элементы – обеспечение качества и эффективности образования и повышения квалификации и совершенствования передачи знаний, а также повышение прозрачности и сопоставимости спектра предоставляемых образовательных услуг. ISO 29990 поможет поставщикам образовательных услуг улучшить их способность систематически предоставлять услуги высокого качества, совершенствовать организационную эффективность и снизить общие затраты на ведение бизнеса.

Постановка задачи

ISO 29990:2010«Услуги в области обучения для неформального образования и обучения» сосредотачивается на компетентности поставщиков услуг. Он предназначен для оказания помощи организациям и частным лицам в выборе поставщика услуг, кто будет соответствовать потребностям организации и ожидаемому развитию компетентности и возможностей, и может быть использован для сертификации поставщиков услуг.

Если требования данного стандарта будут учитываться при пересмотре действующей или разработке и внедрении новой системы управления качеством учебными заведениями это приведет к повышению качества предоставляемых услуг, а также повышению конкурентоспособности учебных заведений не только на территории Украины, а также и за её пределами.

Основное содержание

ISO 29990 разделяет некоторое сходство со многими стандартами систем управления, изданными ISO, особенно ISO 9001.

Данный стандарт обеспечивает общую модель для качественной профессиональной деятельности и производительности, общие ссылки для изучения поставщиков услуг и их клиентов в области проектирования, разработки и поставки неформального образования, обучения и развития. Этот стандарт использует термин «образовательные услуги», а не «обучение», чтобы поощрять внимание на ученика и результаты данного процесса, и подчеркнуть полный спектр возможностей, доступных для предоставления образовательных услуг.

Внедрение ISO 29990:2010 повысит прозрачность и сравнивая на Всемирной основе образовательные услуги предлагает единую альтернативу на основе международного консенсуса огромному количеству Национальных стандартов обслуживания и управления,

которое существует в настоящее время в области неформального обучения.

Растущая экономическая важность обучения в глобальном обществе знаний создает новые экономические возможности, такие как деятельность, созданная за счет предоставления некоммерческих образовательных услуг. Поэтому обеспечение качества становится решающим вопросом.

Замешательство, которое произошло из-за бесчисленных моделей качества и качественных подходов в области неформального образования и подготовки кадров был остановлен. Сейчас существуют четкие процессы, а также четкая ориентации на процесс. Этот стандарт становится устойчивым инструментом оценки и обеспечения качества возможностей на международном рынке образования, как это предлагает индивидуальные системы управления с преподавателями, и поставщиками образовательных услуг.

Целью ISO 29990:2010 является предоставление типовой модели качества профессиональной деятельности и производительности, общие рекомендации для поставщиков образовательных услуг и их клиентов в области проектирования, разработки и доставки неформального образования, обучения и развития.

Реализация ISO 29990 охватывает следующие основные моменты:

- определение потребности в обучении;
- предложение обучения;
- предоставление образовательных услуг;
- мониторинг и реализация образовательных услуг;
- оценка обучения и образовательных услуг.

Соответствовать требованиям стандарта ISO 29990 позволит образовательной услуге, качественно отличаться от конкурентов и конкурировать на рынке. Стандарт, таким образом, также имеет функцию отсека, поэтому можно предположить, что провайдеры образовательных услуг, не сертифицированных по ISO 29990, будут иметь явно невыгодное положение в будущем на рынке.

Причиной внедрения ISO 29990 является то, что Европейский Союз и другие международные организации признали целью стремления обеспечение качества в сфере образования.

ISO 29990 описывает разнообразные требования к поставщикам образования, которые определяются заказчиком и направлены на удовлетворение клиента. Настоящий стандарт позволяет создание модели качества услуг обучения. (рис. 1).



Рис. 1 – Этапы модели управления качеством

Ключевым элементом является сделать планирование, разработку и реализацию подготовки и непрерывного образования, чтобы все заинтересованные стороны могли получить от него максимальную пользу. Компетенция поставщиков услуг обучения стоит в центре всех соображений. Согласно требованиям стандарта, это должно быть возможным для клиентов, чтобы выбрать образовательную службу, которая отвечает ожиданиям клиентов с точки зрения навыков и способностей.

ISO 29990:2010 — это единый стандарт для поставщиков услуг по обучению, в том числе корпораций, учреждений профессионального образования и центров непрерывного обучения, по всему миру. Сертификация дает возможность подтвердить, что разработка и предоставление услуг по обучению соответствуют требованиям стандарта. В процессе аудита и сертификации проводится всесторонний анализ действующей программы, на основании которого можно создать эффективную систему обучения, учитывающую индивидуальные потребности учащегося.

Внедрение и сертификация системы управления в соответствии с требованиями ISO 29990:2010 может предложить следующие преимущества для организации:

- демонстрация, через независимый орган, реализации и удовлетворения корпоративных целей и стратегий организации;
- обеспечивает конкурентное преимущество в совершении договорных обязательств;
- свидетельствует о приверженности организации топ-менеджменту, чтобы обеспечить высокое качество образования и тренингов;
- годовой оценки организации в целях контроля и повышения его производительности;
- повышение репутации и авторитета организации, как в местном, так и на международном рынке;
- повышение надежности и производительности корпоративных отделов/подразделений, обеспечивающих обучения внутри компании.

Заключение

Если требования ISO 29990 будут учитываться при пересмотре действующей или разработке и внедрении новой системы управления качеством учебными заведениями это приведет к повышению качества предоставляемых услуг, а также повышению конкурентоспособности учебных заведений не только на территории Украины, а также и за её пределами.

Новые требования, которые должны быть реализованы в соответствии с ISO 29990, особенно финансового управления и управления рисками и системой оценки, дают понять, что ISO 29990 обеспечивает очень высокие ожидания по качеству поставщика услуг обучения. Таким образом, можно предположить, что внедрение ISO 29990 будет важным шагом в достижении более высокого качества в области образования.

Список литературных источников

1. ISO 29990 "Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers", 2010
2. Бойченко Н. М. Вища освіта України. - Дод. 3 (Т. 3) // Темат. вип. "Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору". - К., 2006
3. Шевченко О. Л. Удосконалення змісту та форм організації навчального процесу відповідно до міжнародних стандартів: Зб. матеріалів наук.-метод. конф., 2-4 лютого 2005 р.- К.: Вид-во КНЕУ, 2005. - Т. 2. - 361 с.
4. Круглов В.И., Кутузов В.М., Пузанков Д.В., Степанов С.А. Управление качеством как процесс: типовая модель системы качества образовательных учреждений//Аккредитация в образовании. – 2006. – №5. – С. 21 – 23.
5. Строителев В.Н., Яницкий В.Е. Статистические методы в управлении качеством, Европейский центр по качеству, 2002. - 164 с.
6. Чучалин, А. Качество высшего образования как общественно значимый результат / А. Чучалин, И. Герасимчук // *Almamater*. – 2004. – № 11. – С. 26-32. – Библиогр.: с. 32.