

- это предъявление и обсуждение данных с учениками и родителями как средство обратной связи; постановки задач развития и построения индивидуальной образовательной траектории учащегося;
- это выход на новые методические разработки, улучшающие условия достижения образовательных результатов.

## Литература

1. Вальдман И.А. При каких условиях процент успеваемости теряет своё значение? // эссе по курсу «Управление образованием», ЦИОП МВШСЭН. – 2004.
2. Венгер А.Л., Калимуллина Г.Р., Каспржак А.Г., Поливанова К.Н., Соколова О.В., Тюменева Ю.А. Российская школа: от PISA-2000 к PISA-2003/ под общ. ред. А.Г. Каспржака, К.Н. Поливановой. – М.: Логос, 2006.
3. Литтл А., Локхед М.Э., Чайнапа В. и др. Новое в оценке образовательных результатов: международный аспект/ Пер. М.С. Добряковой; по ред. А. Литтл, Э. Вулф; Моск. высш. шк. социал. и экон. наук. – М.: Просвещение, 2007. – 367 с.
4. Мониторинг индивидуального прогресса учебных действий школьников / Под ред. П.Г. Нежнова, Б.И. Хасана, Б.Д. Эльконина. – Красноярск: Печатный центр КПД, 2006
5. Типовое положение об общеобразовательном учреждении (утв. Постановлением Правительства РФ от 19 марта 2001 г. №196).
6. Фруммин И. «Оценка качества образования: между контролем и поддержкой»/ Первое сентября.- 2000. - № 92.
7. Gipps, C. (1994). Beyond testing: Towards a theory of educational assessment. London: The Falmer Press.

*©Кухаренко И. А., Францен О. А., 2012*

*Л. А. Максимова*

## **ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ИНСТИТУТА ПСИХОЛОГИИ УРГПУ)**

В Болонской декларации о Зоне европейского высшего образования к основным целям стратегии реформирования европейской высшей школы обозначается сотрудничество в обеспечении качества образования с целью разработки сопоставимых критериев и методологий. В декларации говорится о том, что оценка качества образования должна основываться не на длительно-

сти или содержанию обучения, а на тех компетенциях, которые приобрели выпускники. Однако сложность рассмотрения заявленной проблемы состоит в том, что до сих пор не разработаны единые методологические подходы к определению понятий «качество образования», «система управления качеством образования». В то же время практика образования всех уровней, в том числе и высшего профессионального, испытывает все возрастающую потребность в определении принципов, подходов, критериев оценки управления качеством образования.

Одним из подходов к управлению качеством в системе высшего образования является внедрение системы менеджмента качества (СМК) на основе международных стандартов. В данной статье представлен опыт внедрения системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9001:2001 в Институте психологии ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет» (далее УрГПУ).

Международной организации по стандартизации ISO принято следующее определение качества: «Качество – совокупность характеристики объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности» [1. С.77]. Качество рассматривается не только как результат деятельности, но и как возможность его достижения в виде внутреннего потенциала и внешних условий, а также как процесс формирования характеристик. Образование, как и любой процесс или результат деятельности, обладает определенным качеством. Качество образования – это комплекс характеристик образовательного процесса, определяющих последовательное и практически эффективное формирование компетентности и профессионального сознания [Там же].

Качество образования - способность образовательного процесса удовлетворять требования, запросы, предъявляемые потребителями образовательных услуг

Остановимся на основных этапах внедрения системы управления качеством в Институте психологии.

В 2003-2004 учебном году Институт психологии УрГПУ впервые включился в активную работу по внедрению принципов СМК в систему управления. В период 2004-2007 гг. 100% сотрудников и преподавателей Института прошли повышение квалификации по системе менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2000. В том числе 11 человек получили сертификаты менеджера по качеству и сертификаты внутреннего аудитора. В 2008 году 4 человека прошли стажировку в Германии по проблемам СМК в образовании.

За период 2004-2008 гг. в Институте в соответствии с уровнями управления создан комплект документации, регламентирующей его деятельность в области СМК.

*На стратегическом уровне:*

- а) политика и цели в области качества;
- б) руководство по качеству;

в) книга процессов.

*На оперативном уровне:*

- документированные процедуры, требуемые стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001, разработанные вузом и институтом («Управление документацией», «Управление записями», «Внутренний аудит», «Управление несоответствиями», «Корректирующие действия» и «Предупреждающие действия», «Подготовка учебного процесса», «Воспитательный процесс», «Научно-исследовательская работа» и др.).

*На тактическом уровне:*

- рабочие инструкции исполнителей: положения или методические рекомендации о написании курсовой работы и выпускной квалификационной работы; положение или учебно-методическое пособие о практике, индивидуальные планы преподавателей, инструкции к документированным процедурам.

*Нулевой уровень:*

законодательная база (лицензионные документы, распоряжения вышестоящих организаций, постановления Правительства РФ, Законы РФ, Стандарты ГОСТ Р ИСО серии 9000 версии 2001г).

Главная цель работы Института, определяющая смысл существования организации, сформулирована в его *миссии*: «Практико-ориентированная подготовка конкурентоспособных специалистов по психологии, конфликтологии и управлению через создание условий для реализации индивидуальных траекторий профессионального развития участников образовательного процесса».

Руководством Института была определена следующая *стратегическая цель* развития подразделения: обеспечение высокого качественного уровня в подготовке кадров по специальностям и направлениям Института, которая реализуется в двух основных *направлениях*:

- внутренняя интеграция Института через создание творческой образовательной среды, направленной на развитие гражданской позиции, учебно-методической, научно-исследовательской активности студентов, преподавателей и сотрудников;

- внешняя интеграция Института в профессиональное психологическое и психолого-педагогическое сообщество Уральского региона и России, влияние на его развитие.

В 2008 году совместно с двумя подразделениями УрГПУ (Институтом специального образования и факультетом менеджмента и повышения квалификации) Институт психологии получил международный сертификат, подтверждающий соответствие системы управления системой качества в Институте стандарту ISO 9001:2001. С этого года в Институте ежегодно проходит процедура надзорного аудита.

В 2010 году к процедуре сертификации присоединились остальные подразделения УрГПУ.

На основе СМК руководством Института определены основные цели управления:

- выполнение требований всех групп потребителей образовательных услуг Института психологии;
- реализация компетентностного подхода в подготовке студентов;
- создание условий для формирования социокультурной воспитательной среды, самовыражения и саморазвития студентов;
- осуществление профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации, качество которых должно подтверждаться востребованностью и конкурентоспособностью в сфере профессиональной деятельности;
- повышение рейтинга и престижа Института психологии в рамках региона и страны.

Определены приоритетные принципы управления:

1. Принцип уважения и доверия к человеку.
2. Принцип сотрудничества.
3. Принцип социальной справедливости.
4. Принцип перманентного повышения квалификации.
5. Принцип горизонтальных связей.
6. Принцип постоянного обновления.

Свидетельством эффективности функционирования системы менеджмента качества в Институте стал тот факт, что в 2010 году в составе УрГПУ Институт психологии стал победителем в конкурсе Рособнадзора «Система обеспечения качества подготовки выпускников учреждений профессионального образования».

В институте отлажена мониторинговая деятельность по процессам СМК. Разработана форма взаимопосещений занятий преподавателями, где эксперты дают рекомендации в виде корректирующих и предупреждающих действий. Каждый семестр проводится текущий и промежуточный контроль качества подготовки студентов. Результаты обрабатываются преподавателями и представляются в виде диаграмм, схем, рейтингов. Проводится мониторинговая программа по изучению удовлетворенности потребителей качеством подготовки специалистов (ежегодные родительские собрания, опрос студентов, опрос и анализ деятельности ППС, опрос работодателей). Результаты мониторинга обсуждаются на заседаниях кафедр, ученого совета Института, где принимаются решения по корректирующим и предупреждающим действиям.

Ежегодно совместно с отделом качества УрГПУ Институт психологии участвует в организации процедуры внутреннего аудита в университете. В 2010/11 уч. году по результатам аудита по процессу «Профориентационная работа» Институт психологии занял 1 место в УрГПУ, в том же году, по результатам аудита СМК кафедр УрГПУ кафедра социальной психологии, конфликтологии и управления заняла 5 место.

В 2011/12 учебном году сотрудники Института психологии активно привлекались к работе в качестве внутренних аудиторов по процессам СМК УрГПУ.

Систематически высшее руководство института и уполномоченные по качеству проходят повышение квалификации по таким программам как «Система менеджмента качества ВУЗа» (Москва, МИСиС; Екатеринбург, УрФУ), «Разработка системы менеджмента качества» (Ярославль, ЯрГАПМ им.Н.П. Пастухова) и др.

Система менеджмента качества – это постоянное совершенствование, постоянное стремление к развитию, поиску нового, пользующегося спросом у потребителей. Внедрение системы менеджмента качества дает организации следующие преимущества:

1. Способствует: успешной реализации продукции (услуг); удовлетворению потребителя; расширению рыночных возможностей.

2. Повышает: культуру менеджмента и уровень управляемости; качество и конкурентоспособность.

3. Улучшает: последовательность в достижении целей; взаимодействие как внутрифирменное, так и с внешней средой; мотивацию персонала; использование времени и ресурсов.

4. Экономит: затраты на производство и применение продукции (услуг); уменьшает количество ошибок; снижает эксплуатационные затраты.

В настоящий момент Институт психологии УрГПУ – это:

1) организация, которая занимает ведущие позиции по подготовке специалистов и объединению практиков в области психологии, конфликтологии и управлению в Уральском регионе;

2) команда высококвалифицированных преподавателей по психологии, конфликтологии и управлению;

3) финансово благополучная организация.

## **Литература**

1. Коротков Э.М. Управление качеством образования. – М.: Академический проект, 2006. – 320 с.

*©Максимова Л. А., 2012*

*М. А. Манойлова*

## **ЭТНОАКМЕОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД В РЕШЕНИИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАЧ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

Для современной акмеологии как и для других наук характерны процессы интеграции и дифференциации. Так, благодаря дифференциации появ-