

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ПОДХОД К ПОСТРОЕНИЮ СМК В СФЕРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

О.А. Поволоцкая

Решение проблемы повышения качества специалистов напрямую связано с реформированием системы высшего образования, однако не исчерпывается этой проблемой. Несмотря на то, что сфера дополнительного профессионального образования не вписана четко в образовательную систему: «дошкольное образовательное учреждение → школа → вуз → послевузовское образование», важность развития этого сектора неоспорима, так как помогает решать вопрос повышения квалификации специалистов.

В настоящее время, когда Россия пытается завоевать достойное место в мировой экономике, «развитие» должно в первую очередь означать «высокое качество». То есть необходимо безмерно содействовать повышению качества дополнительного профессионального образования. Следует отметить, что качество образования представляет собой с одной стороны – совокупность основных потребительских свойств образовательной услуги, обеспечивающих эффективное решение задачи образования и позволяющее специалисту успешно осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с требованиями экономики на современном этапе развития. С другой стороны – совокупность характеристик образовательной системы, которые обеспечивают качество процесса обучения. С точки зрения дополнительного профессионального образования первичным является необходимость обеспечить специалиста конкретными знаниями, сформировать умения и дать представление об основных процессах таким образом, чтобы специалист стал востребован на рынке труда, мог развиваться в профессиональном отношении и был в состоянии обеспечивать рост своему предприятию и экономике в целом.

Система образования призвана формировать социальное рыночное общество, при этом необходимо, чтобы она сама полностью соответствовала критериям, нормам и динамике развития этого общества. К сожалению, в настоящее время темпы развития образования не успевают за темпами развития российского общества. И хотя рынок образовательных услуг бурно развивается и растет, он не в состоянии отвечать всем

запросам рынка труда. Именно поэтому статистические данные по количеству выпускников высших учебных заведений, устраивающихся работать по специальности оставляют желать лучшего. Эта цифра катастрофически мала: 35 % в среднем по России, 25 % по Алтайскому краю. В связи с этим возникает множество вопросов, чаще всего адресованных государственным вузам – для чего тратить огромные бюджетные средства на подготовку никому не нужных специалистов, в то время, когда на студентов инженерных специальностей, например, существует огромный «спрос»? Почему специальность «Менеджер» стала одной из самых легко получаемых, а промышленность, сельское хозяйство, да и другие отрасли ощущают острую нехватку управленцев?

В данной ситуации более выгодное положение складывается у института дополнительного профессионального образования, так как эта структура имеет целый ряд преимуществ, по сравнению с высшим образованием вообще:

- во-первых, сфера дополнительного образования более мобильна, может быстро реагировать на изменение спроса на рынке труда в связи с меньшим сроком обучения;
- во-вторых, предлагаемые специальности изначально «диктуются» именно рынком труда и представляют собой некую корректировку имеющегося уже образования;
- в-третьих, в большинстве случаев дополнительное профессиональное образование построено по принципу полного возмещения затрат слушателями, что дает возможность лучшего оснащения образовательного процесса;
- и, наконец, дополнительное образование не является «насильственным» со стороны родителей, как это часто бывает в сфере послешкольного образования. То есть, осознание важности, полезности этого обучения и мотивация к обучению гораздо выше, что облегча-

ет взаимодействие преподавателя и слушателя, а кроме того, дает безусловно, лучшие результаты.

Важность дополнительного профессионального образования неоспорима, оно призвано служить идее непрерывного повышения квалификации специалистов, помогать им овладеть теми знаниями, которые невозможно получить путем самообразования. Именно поэтому огромное значение имеет внедрение системы менеджмента качества образования в сфере дополнительного образования. В данном случае будем рассматривать СМК как систему управления процессом предоставления образовательной услуги, направленную на постоянное улучшение качества образования, то есть вести речь именно о качестве образования, а не об организационной структуре.

Одним из самых сложных вопросов при решении проблемы построения и внедрения системы менеджмента качества является вопрос об объекте регулирования (управления). Необходимо четкое осознание, что является объектом регулирования: образовательная услуга, объем переданных знаний и умений или изменение уровня конкурентоспособности личности. В случае с дополнительным профессиональным образованием в первую очередь необходимо иметь ввиду конкурентоспособность личности, а изменение этого параметра будет означать эффективное удовлетворение спроса рынка труда.

Кроме того, при построении системы менеджмента качества важно определить потребители своей услуги:

- государство, удовлетворяющее свои потребности в квалифицированных работниках и стабильности общества;
- субъекты хозяйственной деятельности, удовлетворяющие потребности в воспроизводстве основной рабочей силы и обеспечении бизнес-процессов;
- личности, удовлетворяющие потребности в повышении уровня своих зна-

ний и умений с целью профессионального роста, повышения общественного статуса. Причем личностью обычно руководит нехватка знаний, необходимость в их обновлении, желание специализации, необходимость перенять опыт высококлассных специалистов, достигших высокого уровня в своей профессии.

Задачей процесса обучения должно быть удовлетворение всех трех типов потребителей по принципу возрастания. В основе изучения потребностей потребителей лежит маркетинг качества. В отличие от товарного маркетинга изучение рынка образовательных услуг часто сводится к пониманию неспособности потребителей четко сформулировать свои требования. Поэтому именно дополнительное образование (которое не призвано давать фундаментальные знания) должно давать возможность специалисту:

- получить знания и навыки, которые дают ответ не на вопрос «что это такое?», а «почему это так?» и «что следует делать?»;
- сформировать систему ценностей, соответствующую цивилизованному бизнесу;
- научиться сбору информации, ее адекватному анализу и прогнозированию ситуации;
- получить высокую способность к управлению изменениями;
- научиться улучшать себя и свое окружение.

Эффективному решению всех этих задач может способствовать система менеджмента качества, построенная в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Однако следует подчеркнуть, что СМК должна внедряться не для упорядочения организационного процесса как такового, а для постоянного повышения качества предоставляемых услуг в сфере дополнительного профессионального образования.