

## **Открытый менеджмент качества инфраструктурных проектов в системе образования города Москвы: взгляд потребителя образовательных услуг**

Гужов Сергей Вадимович, к.т.н., MBA, [GuzhovSV@yandex.ru](mailto:GuzhovSV@yandex.ru)

ГБНУ «Московский Институт Развития Образования»

### **Аннотация**

В настоящее время у эксплуатирующих служб и у потребителей образовательных услуг существует различное понимание качества улучшений, производящихся в зданиях образовательных учреждениях. Эксплуатирующие службы оперируют вопросами сроков, стоимостей, гарантии. Обучаемые и их родители говоря о здании образовательного учреждения и его наполнении говорят о совсем иных показателях качества оборудования и материалов. В данном докладе представлены результаты исследований наиболее важных показателей качества инфраструктуры образовательного учреждения с точки зрения потребителей образовательных услуг. Даны предложения по повышению открытости информации с повышенной для обучаемых и их родителей актуальностью.

Реализация инфраструктурных проектов модернизации и улучшения зданий образовательных учреждений на современном уровне – один из основных аспектов обеспечения качества предоставляемых образовательных услуг. Как и любая крупная задача развитие инфраструктуры даже одного образовательного учреждения подразделяется на множество более мелких, конкретных задач. Например, проведение текущего или капитального ремонтов, установка нового обучающего оборудования, реализация мер по повышению энергетической эффективности зданий, создание пилотных зон. Существует множество показателей качества каждого из перечисленных выше мероприятий. Зачастую эти показатели индивидуальны для каждого вида работ. Задачей соответствующих инженерных и пр.служб является контроль качества выполняемых строительных, пусконаладочных, эксплуатационных работ на каждом этапе. По окончании каждого этапа отчёт происходит по показателям именно контролируемых параметров, зафиксированных в сметах, актах, котировках.

Однако особенно важно также учитывать мнение потребителей данных улучшений – обучаемых. Важно также прислушиваться и к их родителям. И если эксплуатационные службы больше волнуют короткие сроки поставки, высокое качество монтажных работ и недорогая стоимость договора на обслуживание, то потребителей интересуют совершенно иные аспекты.

Проведённый анализ и опросы показали следующие приоритетные для обучаемых и их родителей аспекты инноваций и нововведений в образовательных учреждениях (в порядке убывания важности):

1. Степень здоровьесбережения улучшений.
2. Имеется в виду влияние на слух, зрение, осанку, обоняние и осязание, гармоничное развитие личности, адаптированность для возраста.
3. Степень безопасности улучшений;
4. Имеется в виду травматическая безопасность, вандалостойкость, применение экологически и физиологически безопасных материалов.
5. Степень экологичности улучшений;
6. Имеется в виду безопасность утилизации и длительной эксплуатации
7. Степень энергетической эффективности улучшений;
8. Имеется в виду насколько новое оборудование потребляет ресурсов меньше, чем предыдущее.
9. Экономические показатели.

Очень многие опрошенные родители сетовали на невозможность отследить и сравнить образовательные учреждения по данным показателям. Наиболее часто называемые материалы и оборудование, качество которых вызывает опасения – это:

- Краски для стен;
- Покрытие пола;
- Материал парт;
- Качество и материалы пластиковых окон;
- Материал посуды на кухне и в столовой;
- Оснащение рекреаций;
- Качество и сертифицированность оборудования в спортивных залах.

Первый шаг на пути к открытости информации по применяемым материалам и оборудованию – использование электронного магазина. Здесь производится конкурентный отбор не только по стоимости продукции, но и по её качеству.

Вместе с тем, предоставляемая информация не является полной для родителя, доступной к пониманию неспециалиста, неудобна в обработке. Одним из направлений по улучшению информационной среды образовательного учреждения должна являться также информация о качестве инфраструктуры не только в целом по зданию, но и с расшифровкой по основным интересующим потребителей показателям. Появившаяся таким образом у потребителя возможность делать осознанный выбор не только усилит конкурентные преимущества наиболее качественно оснащённых учреждений, но и окажет стимулирующее воздействие пока отстающие учреждения к использованию качественного оборудования.