Ион Присэкару
председатель Ассоциации аудиторов и консультантов в области менеджмента Республики Молдова национальный представитель Европейской организации по качеству (EOQ)

Уже повсеместно в мире в успешном корпоративном менеджменте, знания становятся наиболее важным фактором, а образование все чаще считается услугой, ориентированной на бизнес. Между тем, в обществе, базирующемся на знании, на мировом уровне, растущее значение образования привело к возникновению новых экономических потенциалов, к примеру, появление видов деятельности в сфере образовательных услуг направленных на получение прибыли. К сожалению, молдавское общество, как мы уже неоднократно отмечали, на сегодняшний день, не признает тот факт, что система образования, по всем своим составляющим, предоставляет услугу, продуктом которой является образование. Следовательно, обеспечение его качества становится крайне важной задачей, решающим пунктом, если хотите. В данном контексте, безусловно, нет необходимости в дополнительных доводах в пользу постулата, что только посредством обеспечения качества и эффективности образования, особенно профессиональной подготовки, а также посредством повышения качества предоставляемых знаний, наряду с повышением прозрачности и сопоставимости оказываемых в данной сфере услуг, удастся принудить поставщиков образовательных услуг постоянно осуществлять свою деятельность качественно, повысить организаторскую эффективность, в том числе снизить общие затраты по ведению данного бизнеса.

Для достижения указанных ориентиров и был разработан новый стандарт **ISO 29990:2010** , целю которого является улучшение качества предложений на международном рынке, включающем услуги образования и обучения в специфических сферах, таких как профессиональная подготовка, обучение на протяжении жизни и тренинги на рабочем месте, обеспечивая их сопоставимость на мировом уровне.

В то же время, новый регламентационный документ повышает прозрачность на рынке образования, предлагая единую альтернативу, подкрепленную, на международном уровне, консенсусом, основанном на впечатляющем разнообразии стандартов, действующих сегодня в области образования. Посредством его предлагается также типовая модель качественной и успешной профессиональной практики, а также общий ориентир, как для поставщиков услуг в сфере образования, так и для их клиентов в том, что касается проектирования, развития и передачи знаний, тренинга и

профессионального развития.

Что особенно важно - стандарт поощряет средоточение деятельности на слушателе и на результатах процесса обучения, подчеркивая весь спектр имеющихся возможностей для предоставления услуг в сфере образовния. Поскольку во главу угла ставится компетентность поставщиков услуг в области образования и профессиональной подготовки, кроме всего прочего стандарт еще призван помочь организациям и физическим лицам в выборе оптимального заказчика, отвечающего их требованиям и ожиданиям, основанным на компетенции и развитии способностей.

Новый стандарт действительно ориентирован на качество услуг предоставляемых в сфере образования, уделяя при этом большое внимание анализу потенциальных слушателей и оценке их подготовленности. Будучи ориентированным на организации по профессиональной подготовке, документ сертифицирует совокупность программ по подготовке, предлагаемых данными поставщиками. Таким образом, поставщиков побуждают анализировать потребности слушателей (стажеров) в области подготовки основываясь на их профиле и уровне квалификации. Они должны удостовериться в том, что и средства и методы подготовки соответствуют пожеланиям и ожиданиям и организации и сотрудника, при этом задача состоит в избежании ошибок в профессиональной ориентации. Посредством данного стандарта и любой потенциальный слушатель, в случае заинтересованности, может сравнить рыночные предложения и грамотно выбрать организацию по обучению.

Помимо указанного, стандарт **ISO 29990:2010** можно использовать для сертификации поставщиков образовательных услуг (сертификация
ISO 29990
). Таким образом, он может дополнить сертификацию
ISO 9001
. Тем самым, поставщики оброзовательных услуг могут внедрить у себя и сертифицировать интегрированную систему менеджмента, обладая специальным опытом предоставления программ подготовки, отвечающих требованиям
ISO 29990
, которые можно применять на всех этапах подготовки и менеджмента процессов.