Научная статья
Original article
УДК 378.1.014

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ВУЗА

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE EDUCATIONAL PROCESS OF THE HIGHER EDUCATIONAL PROCESS

Горохов Александр Владимирович, младший научный сотрудник, Военная академия связи им. С.М. Буденного, г. Санкт-Петербург, тел. 8(962) 410-42-95, sanya.gorokhov.97@mail.ru

Косьянова Мария Сергеевна, младший научный сотрудник, Военная академия связи им. С.М. Буденного, г. Санкт-Петербург, тел. 8(964) 365-92-28, Kosyanova_mariya@mail.ru

Гаврин Виталий Алексеевич, младший научный сотрудник, Военная академия связи им. С.М. Буденного, г. Санкт-Петербург, тел. 8(996) 595-04-75, gavrin96@mail.ru

Gorokhov Alexander Vladimirovich, junior researcher, Marshal Budyonny Military Signal Academy, Saint Petersburg, тел. 8(962) 410-42-95, sanya.gorokhov.97@mail.ru

Kosyanova Maria Sergeevna, junior researcher, Marshal Budyonny Military Signal Academy, Saint Petersburg, тел. 8(964) 365-92-28, Kosyanova_mariya@mail.ru

Gavrin Vitaly Alekseevich, junior researcher, Marshal Budyonny Military Signal Academy, Saint Petersburg, тел. 8(996) 595-04-75, gavrin96@mail.ru

Аннотация. Успешная деятельность любой организации, в том числе образовательной, является качество результатов ее деятельности. Достичь уровня качества, удовлетворяющего требованиям всех заинтересованных сторон, можно с помощью, созданной, внедренной и сертифицированной третьей стороной системой менеджмента качества СМК.

Abstract. The success of any organization, including educational, is the quality of the results of its activities. It is possible to achieve a quality level that satisfies the requirements of all interested parties with the help of a QMS quality management system created, implemented and certified by a third party.

Ключевые слова: образование, образование в вузе, образовательный процесс, качество образовательного процесса

Keywords: education, education at the university, educational process, quality of the educational process

Прежде чем говорить о проведении исследования по отношению к СМК, необходимо кратко пояснить ряд моментов, которые покажут и помогут выполнить поставленную цель и решить непосредственно задачи настоящего проекта СМК.

Основополагающий документ, который регламентирует порядок внедрения и развития СМК является ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования.

Основой системы управления качеством для университета является установление целей в области качества. Цели в области качества должны быть конкретными, измеримыми, актуальными и ограниченными во времени. Также необходимо убедиться, что цели достижимы и соответствуют миссии и целям университета. В целях обеспечения качества услуг, оказываемых всеми организациями, должны соблюдаться следующие требования:

– соответствие международным стандартам систем менеджмента качества;

– внедрение международно-признанной системы менеджмента качества в соответствии с международной организацией по стандартизации (iso);

– применение принципов постоянного совершенствования, предотвращения рисков и недопущения ошибок при осуществлении деятельности;

– использование информационных и коммуникационных технологий (ит) для предоставления надежных продуктов и услуг и использование ит-инструментов для управления рабочими процессами и ресурсами.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 содержит требования, выполняя которые организация сможет разработать документированную СМК для эффективной и результативной реализации своих многочисленных функций.

Идеология стандарта:

Постоянное улучшение на основе модели PDCA. Модель позволяет выявить слабые места действующих управляющих процессов, инструкций для работников, стандартов качества и других важных аспектов, от которых зависит прибыльность компании. При выявлении ошибок и слабых мест они устраняются и заменяются на более эффективные решения, которые также тестируются после внедрения.

Процессный подход. Применяется для разработки, внедрения и повышения результативности СМК, роста удовлетворенности потребителей. Его суть заключается в управлении деятельностью организации, как единой системой взаимосвязанных процессов для того, чтобы достичь запланированных результатов в соответствии с политикой в области качества и стратегическими целями организации.

Основная концепция подхода включает в себя следующее:

– возможность регулярно (например, ежеквартально или ежегодно) оценивать текущее состояние деятельности компании и выявлять причины отклонений от установленных планов, которые затем устраняются;

– облегчение анализа управления процессами путем мониторинга всех аспектов деловой активности с целью выявления недостатков в процессе;

– предотвратить появление новых проблем;

– обеспечить постоянное улучшение производства и качества путем выявления возможностей для изменения существующих процессов;

– создать благоприятные условия для инноваций в организации, чтобы помочь определить ключевые элементы любого процесса (например, продукт, услуга, маркетинг и т. д.);

– сосредоточиться на постоянном улучшении качества продукции и услуг.

Риск-ориентированное мышление. Необходимо для достижения результативности СМК. Концепция ее направлена на выполнение предупреждающих действий, направленных на исключение потенциальных несоответствий, анализ любых несоответствий, которые возникают, и принятие мер по предотвращению их повторения, соответствующих последствиям несоответствия.

Система менеджмента качества – совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством [1].

Принимая во внимание представленные выше элементы, которые в последующем будут непосредственными инструментами разрешения ранее поставленной цели и задачи исследования, то их совокупность позволила получить некоторые результаты в рамках СМК.

В рамках исследования, проведен анализ на базе университета Висконсин-Стаут (UW-Stout) в США. Здесь стоит отметить, что данный вуз за внедрение СМК получил национальную премию им. Мальколма Болдриджа [2]. На рисунке 1 представлена система менеджмента качества образовательного процесса организации.

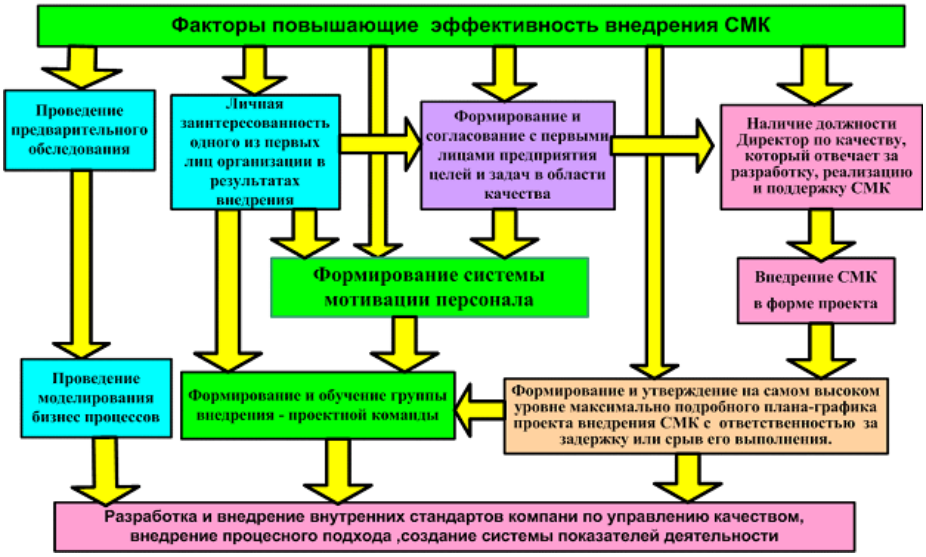


Рис. 1. Система менеджмента качества образовательного процесса организации

Настоящий университет является примером для подражания у многих образовательных учреждений сегодня [3]. Особенность СМК данного университета – использование принципов системы менеджмента качества, устремление к совершенству, преданность сотрудникам, клиентам, студентам, заинтересованным сторонам, твердая решимость преуспеть [4]. Вуз, который был рассмотрен в качестве примера это ГУАП. Структура его представлена ниже на рисунке 2.

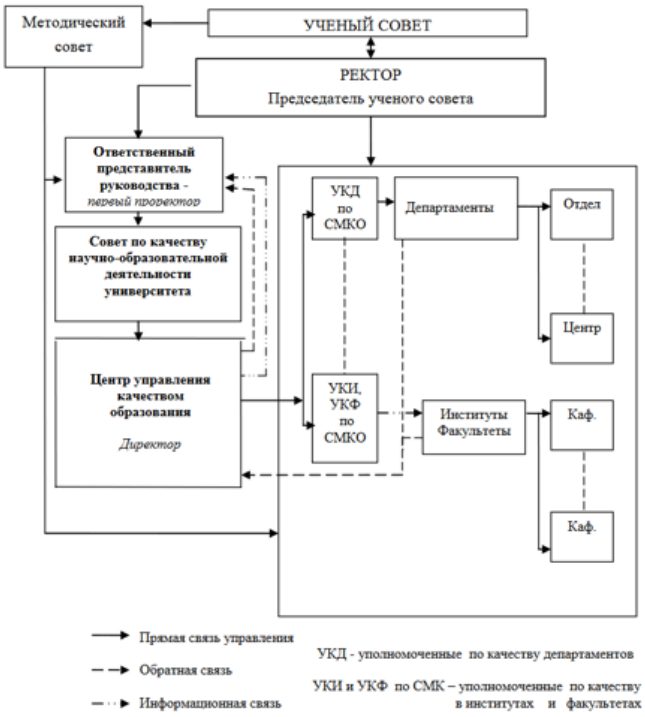


Рис. 2. Структура ГУАП

Здесь Ректор Вуза осуществляет руководство деятельностью университета и несет ответственность за функционирование и совершенствование СМК.

Проректоры осуществляют руководство закрепленными за ними направлениями деятельности, несут ответственность за соблюдение выполнения обязательств в области качества.

Ответственным представителем руководства университета по качеству (далее – представитель руководства) является первый проректор, руководитель департамента образовательных и научных программ [5].

Представитель руководства по качеству, отвечает за своевременное планирование и организацию внедрения, постоянное поддержание СМК, а также обеспечение ее соответствия стандарту [6].

Представитель руководства отвечает за следующие вопросы:

– разработка Политики и целей в области качества;

– планирование и анализ ресурсов и затрат на качество;

– контроль работы Совета по качеству;

– обеспечение качества образовательных услуг, соответствующих ГОС ВПО;

– принятие решений по несоответствующим образовательным услугам и КД;

– организация планирования научно-исследовательской и инновационной деятельности;

– анализ результативности СМК;

– представление отчета высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества.

Сегодня в вузах активно создаются и внедряются системы управления качеством, однако общих для всех вузов факторов, составляющие основу системы управления качеством вуза, не разработано. Не сформированы критерии и показатели качества образования. Исследование данных вопросов позволит построить эффективный механизм управления качеством, применимый для всех вузов. При этом особенности вузов могут быть реализованы каждым вузом путем расширения основных элементов системы [7]. Построенная таким образом система управления позволит использовать её в качестве типовой модели, поскольку она обеспечит как качество образования, так и сохранит индивидуальность вуза, что является актуальным.

Типовые модели управления качеством и методические рекомендации по разработке, внедрению и использованию систем построены на основе лучшего отечественного и зарубежного опыта. Однако действующие сегодня в вузах системы управления недостаточно влияют на качество образования. Реакция вузов на действия регулирующих органов усилила внимание к проблемам определения и измерения качества образования [8]. Однако возникает реальная проблема выбора модели системы качества, которая соответствовала бы образовательной деятельности вуза, была бы доступна для массового внедрения в образовательных учреждениях.

Необходима новая модель управления качеством, которая сгладила бы различия между действующими отечественными моделями, созданными на основе стандартов ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001).

Литература

1. МС ИСО 9001–2000. Система менеджмента качества. Требования. – 2-е изд. – М., 2001. – 41 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Положения и словарь. – Введ. 2001–08–31. – М.: Изд-во стандартов, 2003. – С. 6, 9.
3. Качанова, Е. Ю. Руководитель библиотеки и библиотечный менеджер: изменение слов или представ-лений // Непрерыв. библ. образование. – 2001. – № 3–4. – С. 37.
4. Соболева, Е. Б. Система непрерывного библиотечного образования в России и состояние ее компонентов // Материалы третьего Сибирского семинара по непрерывному библиотечному образованию (24–28 августа 2003 г., Новосибирск – Горно-Алтайск). – Новосибирск, 2004. – С. 9–15.
5. О техническом регулировании. Федеральный закон. 15 декабря 2002 г. № 184-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2002. – № 52, ст. 5140. – С. 12527–12560.
6. Стандарты по библиотечно-информационной деятельности: сборник. – СПб: Профессия, 2003. – С. 11–474.
7. Пилко, И. С. Основы библиотечной технологии: учеб. -метод. пособие. – М.: ИПО Профиздат, 2003. – С. 90–93.
8. Кожевникова, Л. А. Экономика библиотеки в вопросах и ответах: учеб. -метод. пособие / Гос. публ. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук. – Новосибирск, 2005. – С. 36.

References

1. MS ISO 9001-2000. Quality Management System. Requirements. - 2nd ed. - M., 2001. - 41 c.
2. GOST R ISO 9000–2001. Quality management systems. Provisions and vocabulary. - Input. 2001–08–31 - M.: Publishing house of standards, 2003. - c. 6, 9.
3. Kachanova, E. Yu. Library manager and library manager: changing words or ideas // Continuous. bibl. education. - 2001. - No. 3–4. – c. 37.Mar'enkov A.N.,

Kuznetsova V.Yu., Gelagaev T.M. Application of face recognition technologies in access control systems // Caspian journal: management and high technologies. 2021.

4. Soboleva, E. B. The system of continuous library education in Russia and the state of its components // Proceedings of the third Siberian seminar on continuous library education (August 24–28, 2003, Novosibirsk - Gorno-Altaisk). - Novosibirsk, 2004. - c. 9–15.
5. About technical regulation. The federal law. December 15, 2002 No. 184-FZ // Collection. legislation Ros. Federation. - 2002. - No. 52, art. 5140. - c. 12527-12560.
6. Standards for library and information activities: collection. - St. Petersburg: Profession, 2003. - c. 11-474
7. Pilko, I. S. Fundamentals of library technology: textbook. -method. allowance. – M.: IPO Profizdat, 2003. – c. 90–93.
8. Kozhevnikova, L. A. Library economy in questions and answers: textbook. -method. allowance / State. publ. sci.-tech. b-ka Sib. Department of Ros. acad. Sciences. - Novosibirsk, 2005. - c. 36.

© Горохов А.В., Косьянова М.С., Гаврин В.А., 2022 Научно-образовательный журнал для студентов и преподавателей «StudNet» №6/2022.

Для цитирования: Горохов А.В., Косьянова М.С., Гаврин В.А. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ВУЗА// Научно-образовательный журнал для студентов и преподавателей «StudNet» №6/2022.