

УДК 378(063)
ББК 74.58я43
П90

Редакционная коллегия:

доктор педагогических наук *О. Л. Жук* (отв. ред.),
доктор педагогических наук *А. П. Сманцер*,
кандидат педагогических наук *С. Н. Захарова*,
кандидат педагогических наук *Е. А. Коновальчик*,
кандидат психологических наук *А. А. Полонников*,
Д. И. Губаревич

Пути повышения качества профессиональной подготовки студентов:
П90 материалы междунар. науч.-практ. конф. Минск, 22–23 апр. 2010 г. / редкол.:
О. Л. Жук (отв. ред.) [и др.]. – Минск : БГУ, 2010. – 567 с.
ISBN 978-985-518-408-0.

Материалы конференции посвящены актуальной образовательной проблеме – повышению качества профессиональной подготовки студентов.

Рекомендовано управленческому аппарату, профессорско-преподавательскому составу, научным работникам, аспирантам и магистрантам вузов Республики Беларусь.

УДК 378(063)
ББК 74.58я43

ISBN 978-985-518-408-0

© БГУ, 2010

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

***Abstract.** Application of the process approach proves in the report to management as the most effective way of achievement of the planned result, recommendations on realization of the process approach to quality management of higher education contain, with reference to the quality management system corresponding requirements of international standard ISO 9001:2008. Recommendations on formation of the nomenclature of processes in establishments of higher education are given, and also the components participating in processes are considered.*

Качество образовательного процесса как социального объекта аксиологично, следовательно, оно обуславливает его пригодность для удовлетворения потребностей потребителей. Отсюда можно сделать вывод, что образование необходимо рассматривать как услугу, потребителем которой являются: обучающиеся, работодатели, общество (государство), в определенных случаях – родители.

Глава 2. Образовательная услуга, как товар, имеет свои характеристики, в том числе по качеству. Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования [1].

Глава 2. Сегодня международно-признанным механизмом, направленным на постоянное совершенствование деятельности организации в области качества, можно считать систему менеджмента качества (СМК) на основе принципов, изложенных в международном стандарте ISO 9001:2008 и его белорусском аналоге СТБ ISO 9001-2009.

Глава 2. Качество результата деятельности всецело зависит от эффективности управления этой деятельностью. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом [1].

Глава 2. Процесс – любая деятельность, благодаря которой входные потоки преобразуются в выходные потоки путем использования ресурсов и введения управляющих воздействий [2].

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках системы процессов, а также при их комбинации и взаимодействии [3].

Чтобы учреждение образования смогло результативно воспользоваться процессным подходом к управлению, оно должно определить и управлять многочисленными связанными видами деятельности.

Создавая СМК, «организация должна: определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации...» [3].

Каждый из процессов СМК имеет определенные атрибуты и должен соответствовать требованиям, установленным стандартом СТБ ISO 9001-2009.

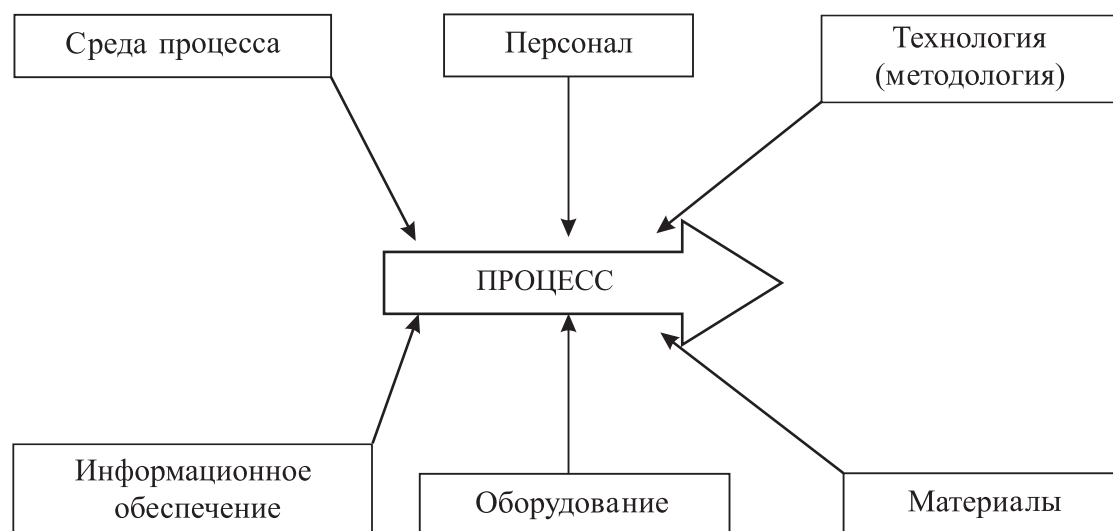
Для применения процессного подхода к управлению организация должна:

- определять последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими;
- обеспечивать наличие информации и ресурсов, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- осуществлять мониторинг, измерение, если применимо, и анализ этих процессов;
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов [3].

В реализации каждого процесса в свою очередь, участвуют различные его компоненты, и каждым из них необходимо управлять с целью обеспечения соответствия требованиям (рисунок).

Для эффективной реализации процессного подхода необходимо управлять всеми компонентами процессов. Поэтому в стандарте СТБ ISO 9001-2009 каждому из этих компонентов посвящен соответствующий раздел или пункт.

Известный американский экономист Эдвардс Деминг предложил подход к управлению на основе кругового цикла PDCA, называемого также циклом Шухарта–Деминга [4], который рекомендуется стандартом СТБ ISO 9001-2009 применять в СМК. Цикл PDCA предполагает последовательную, постоянно повторяющуюся реализацию четырех фаз: планирование – реализация процессов – проверка достигнутых результатов – действия действий, направленные на улучшение деятельности.



Компоненты, участвующие в процессах

Следовательно, для каждого процесса необходимо: устанавливать измеримые цели, соответствующие требованиям потребителей и политике УВО; разрабатывать и реализовывать процедуры мониторинга и измерения процессов, методы оценки и критерии результативности процессов и, с определенной периодичностью, рассчитывать ее; разрабатывать и реализовывать корректирующие и предупреждающие действия для достижения поставленных целей и поддержания соответствия СМК требованиям стандарта, а также направленные на постоянное улучшение процессов.

В большинстве случаев УВО осуществляет следующую деятельность:

- образовательную;
- научную и инновационную;
- воспитательную;
- информационно-издательскую;
- социальную.

На практике бывает сложно рассмотреть отдельные виды деятельности УВО без взаимосвязи и взаимодействия с другими. Кроме этого, административно-управленческая и обслуживающая деятельность, связанная с планированием и управлением ресурсами, затрагивает все УВО. Поэтому достаточно обосновано включение в область применения СМК всех или почти всех перечисленных выше видов деятельности.

Все процессы можно поделить на три группы: основные (бизнес-процессы), процессы управления, процессы обеспечения деятельности (вспомогательные).

В классическом УВО, как правило, имеется несколько видов обучения: довузовская подготовка, подготовка специалистов с высшим образованием, переподготовка кадров, повышение квалификации. На стыке образовательной и научной деятельности лежит после-вузовское образование – подготовка научных работников высшей квалификации.

В образовательной деятельности к основным работам можно отнести: разработку новых специальностей и специализаций, или курсов повышения квалификации; проведение обучения.

Критериями отнесения работ в СМК к процессам можно считать:

- существенное влияние этой работы на качество деятельности всего УВО;
- существование проблем в работе, требующих повышенного внимания к ней и ее улучшения;
- наличие законченного этапа со своим результатом преобразования входного материала в выходной;
- наличие показателей этой работы, которые участвуют в формировании результатов деятельности в соответствии с целями УВО;
- необходимость постоянного улучшения этой работы.

Учитывая изложенное, в качестве основных можно предложить следующие процессы образовательной деятельности УВО:

- разработка новых специальностей и специализаций подготовки специалистов высшего образования;
- разработка новых специальностей переподготовки кадров;
- разработка новых курсов повышения квалификации;
- довузовская подготовка;
- подготовка специалистов высшего образования;
- переподготовка кадров с высшим образованием;
- повышение квалификации.

Для научной и инновационной деятельности основными процессами могут быть:

- научно-исследовательская работа;
- подготовка научных кадров высшей квалификации.

В СМК УВО в виде процессов целесообразно представить также деятельность: воспитательную, информационно-издательскую, социальную.

Для административно-управленческой деятельности в СМК, характерны процессы, связанные с планированием работы системы и УВО в целом, анализом функционирования и улучшением СМК.

Деятельность по обслуживанию функционирования УВО связана с управлением ресурсами: персоналом, инфраструктурой, производственной средой.

Некоторые приведенные процессы, если это целесообразно, можно объединить.

Главный принцип, которым должно руководствоваться УВО при создании СМК состоит в том, что применяемые процессы должны помочь упорядочить и улучшить его деятельность, направленную на повышение качества образования, и, в то же время, не должны стать самоцелью в стремлении максимально подробно описать деятельность учреждения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО 9000-2006. – Введ. 01.05.2007. – Минск: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2007. – 26 с.
2. Британский стандарт «Руководство по экономике качества». Ч. 1. «Модель затрат на процесс»: BS 6143:1992 / BS 6143:1992 «Guide to the economics of quality». Part 1. «Process cost model»/ М.: НТК «Трек». – 2000 г. – 28 с., 10 ил.
3. Системы менеджмента качества. Требования : СТБ ISO 9001-2009. – Введ. 01.06.2009. – Минск: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2009. – 44 с.
4. *Нив, Генри Р.* Пространство доктора Деминга. Принципы построения устойчивого бизнеса: пер. с англ. / Генри Р., Нив. – М.: Альпина Бизнес Букс. – 2005. – 369 с.