

УДК 378.4

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Парфёнова А.А., студент гр. УКм-181, 2 курс
Научный руководитель: Захарова Л.М., д.т.н., профессор
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Вне зависимости от осуществляемого уровня образования, от различных форм обучения, от разных течений подготовки и специальностей, образовательное учреждение имеет свою среду, которая в свою очередь, владеет характерными особенностями. Такая среда рассматривается как процесс, который определяет факторы, влияющие на задачи, миссии и стабильность учреждения. Также без внимания не остаются факторы внутреннего характера, как культура знания и итог деятельности учреждения. При наличии внутренних факторов, также присутствуют и внешние факторы в данном процессе, это конкурентные, экономические, социальные, правовые, рыночные и технологические условия.

Каждое учреждение использует средства, которыми она показывает свое намерение, и в качестве примеров может служить цели, миссия, политика и т.д. [1].

Средой образовательного учреждения должно легко управлять и для этого внедряется система менеджмента качества (СМК). СМК включает в себя ряд действий, посредством которых учреждение определяет свои цели и выявляет ресурсы и процедуры, которые требуются для достижения необходимых результатов.

Взаимодействие процессов и ресурсов управляется СМК и это все требуется для обеспечения ценностей и осуществление результатов для определенных сторон, которые заинтересованы в этом. СМК дает высшему руководству наладить употребление ресурсов, не забывая за такой фактор, как долгосрочность их решений [1].

Современные подходы к СМК рассмотрены в таких документах, как Национальные стандарты Российской Федерации, а именно ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 19011-2018. Один из основных подходов в СМК является процессный подход, который понимается как система взаимосвязанных процессов, способствующие эффективности образовательного учреждения в достижении определенных результатов [2].

В данной статье будут раскрыты отдельные положения процессного подхода в СМК на примере образовательной деятельности как одного из важных течений образовательного учреждения.

В федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» упомянуто определение образования, которое

характеризуется как процесс, имеющие свое направление в обучении, являющийся важным благом для общества и осуществляемый в интересах всех сторон, а также комплекс знаний во всех формах его проявления [3].

С точки зрения процессного подхода оценка качества образовательной деятельности включает в себя систему определения и менеджмент процессов и как они взаимодействуют между собой. В связи с этим достигать поставленных целей в соответствии с требованиями политики в сфере качества [2].

Общество в настоящее время прогрессирует и выявляет для себя течения развития социальных институтов. Изменения различного характера, которые определяются процессами, имеющие место в правовой системе, в экономике, в культуре и т.д., обусловили формирование новых требований, которые применяются в образовании.

В условиях непрерывного изменения социального характера всё важнее становится научная деятельность образовательного процесса, рост значимости роли инновационных подходов к его организации, а также повышение роли ценности знания.

По мнению, «в глобализирующемся мире проявляют себя новые тенденции формирования общества, основанного на знаниях» [4].

В работе образовательного учреждения процессный подход в СМК позволяет:

- уяснять и стабильно исполнять требования;
- анализировать процессы с точки зрения добавления ими ценности;
- добиваться результативности в функционировании процессов;
- усовершенствовать процессы с помощью нового формата оценивания данных и информации [2].

Исходя из сущности процессного подхода, пристальное внимание уделяется контролю качества подготовки будущих высокопрофессиональных специалистов в образовательных учреждениях, это становится одной из их главных задач в настоящее время развития, как самой системы образования, так и всего общества в целом.

На схематическом изображении элементов процесса можно сделать вывод, что оценка качества не считается исключением и входит в общую схему процесса, которая находится в ГОСТе Р ИСО 9001-2015, изображенная на рис. 1.

При всем этом контроль качества образования в образовательном учреждении занимает очень важное и центральное место в СМК, а для осуществления необходим анализ «входов» и «источников этих входов» [2]. В частности, к ним можно отнести репутационную ответственность образовательной организации [5].

Исходя из выше сказанного, можно сделать вывод, что качество деятельности образовательного учреждения является значимым фактором, который влияет на репутацию образовательного учреждения, формирование его рейтинга в современной социальной среде.



Рис.1. Схематическое изображение элементов процесса

При этом к элементам «входов» СКК образования также можно отнести требования нормативно правовых актов, которые регулируют вопросы в данной сфере.

Если брать за анализ «выходов» и «получателей выходов» [2] в процессе качества образования, то к ним можно определить независимые действия по оцениванию образования [5]. То, что касается «получателей выходов» процесса, то тут можно с полной уверенностью сказать, что их достаточно много.

Вопреки сложности данного процесса управления качеством в образовательном учреждении, именно в этом процессе эффективно можно использовать цикл PDCA «Планируй-Делай-Проверяй-Действуй» (рис. 2) [2].

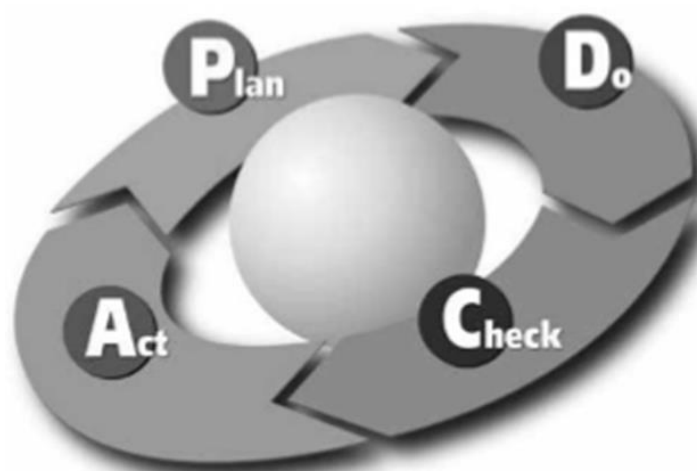


Рис. 2. Цикл PDCA

Анализируя оценку качества образования как элемент SMK образовательного учреждения, можно сделать вывод, что исходя из сущности процессного подхода, система имеет определенные «входы» и «выходы», хотя сами источники «входов» и «получатели выходов» данного процесса многообразны.

В итоге, чтобы получить конечный результат, а именно, ощутимые улучшения в данном процессе оценки качества нужно стабильно применять возможные средства управления, а также определять контрольные точки для мониторинга и наблюдения результатов работы оценки качества образования.

Именно в такой деятельности наиболее эффективно применяется цикл PDCA «Планируй-Делай-Проверяй-Действуй», так как на всех промежуточных этапах данного цикла применительно к процессу оценке качества образования довольно конкретно можно охарактеризовать сам процесс, исполнить ранее запланированные действия, проконтролировать результаты и измерить процесс, а затем предпринять необходимые действия по усовершенствованию деятельности образовательного учреждения в сфере не только качества образования, но и иным направлениям её деятельности.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Стандартиформ, 2015. 27 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартиформ, 2015. 32 с.
3. Об образовании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 21.02.2020).
4. Слепухин А. Ю. Высшее образование в условиях глобализации: проблемы, противоречия, тенденции / А. Ю. Слепухин. М.: ФОРУМ, 2004. 408 с. ISBN 5-8199-0177-0.
5. Колокольцева О. В. Оценка качества образовательной деятельности в современных условиях / О. В. Колокольцева // Базис. 2017. № 1(1). С. 52–56. ISSN 2587-8042.