

ПЛЕНАРНЫЕ ДОКЛАДЫ

УДК 338.24 : 316.453

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА – ИННОВАЦИОННЫЙ МЕТОД СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ И ВОСПИТАНИЯ

В. Я. НЕГРЕЙ, В. Н. КИРИК

Белорусский государственный университет транспорта

Главная задача образовательной политики в Республике Беларусь – обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

Присоединение Республики Беларусь к европейскому образовательному пространству (Болонская декларация), требует унификации процессов обеспечения и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг, переход к комплексной оценке деятельности образовательных учреждений, усиление конкуренции между образовательными учреждениями на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов.

Стержневой проблемой модернизации образования в Республике Беларусь является создание эффективной системы управления качеством образования.

В настоящее время проводится огромная работа по созданию систем управления качеством в учреждениях образования.

Конкретные механизмы управления качеством образования, набор основных компонентов модели системы менеджмента качества и общие акценты могут сильно отличаться в разных учреждениях образования. Многообразие вариантов построения систем управления качеством образования обуславливается соотношением между внутренней и внешней оценками, а также степенью влияния ряда факторов. В сфере образования (в отличие от сферы производства и услуг) системы качества не могут иметь жесткие схемы управления, предполагающие наличие строго регламентированных процедур принятия управленческих решений и контроля хода их выполнения.

Сегодня учреждения образования все чаще рассматриваются как производители образовательных услуг, поэтому на них переносится производственный подход. Конкурентоспособным на рынке образовательных услуг становится то учреждение образования, которое стремится предоставить наиболее эффективное и экономичное образование высокого качества. Но, обеспечив формальное построение системы управления качеством образования, стандарты еще не гарантируют ее функционирования и совершенствования, которое не возможно без учета постоянного совершенствования деятельности.

Для формирования эффективных систем качества, отвечающих характеру современного образования и потребностям государства, общества и личности, необходим не формальный, а осознанный подход на основе концепции и методологии стандартов серии ISO 9001 с выбором, интерпретацией и творческим дополнением тех рекомендаций, которые в наибольшей мере подходят для системы образования.

В стандартах ISO 9001 выделены системный и процессный подходы к менеджменту качества.

Системный подход предполагает, в частности, представление любой системы в виде совокупности отдельных взаимосвязанных подсистем и элементов, классифицируемых как входные параметры, параметры процесса (преобразования), выходные параметры, обратная связь.

Учреждения образования, предоставляющие образовательные услуги, должны определить свои процессы и процедуры.

К основным процессам можно отнести основную деятельность учреждения, а к процедурам – вспомогательную, т. е. обеспечивающую основную деятельность.

В соответствии с этим система управления качеством подготовки специалистов в учреждении образования должна иметь в роли входных параметров начальные условия функционирования процесса: выявление и определение входных и выходных параметров процессов часто ставит в тупик разработчиков систем качества.

Параметры процесса (преобразования «входов в выходы») – это основные характеристики процесса.

Параметры «выхода» – это результаты функционирования процесса. Именно выходные параметры являются начальными «точками отсчета» при проектировании системы управления качеством подготовки специалистов.

Обратная связь в системе управления осуществляется с помощью функции контроля, которая, тесно переплетаясь с функцией анализа, предполагает учет, оценку и регулирование (как корректировку управляющих воздействий).

Следует отметить особую роль подсистемы контроля и анализа качества подготовки специалистов, в рамках которой выделяют (по субъектам контроля) административный и технологический контроль.

Административный контроль должен осуществляться ректоратом, деканатами, заведующими кафедрами, а также структурными подразделениями, в соответствии со своими функциональными обязанностями.

Текущий контроль качества – это, в первую очередь, контроль процесса передачи знаний, который осуществляется профессорско-преподавательским составом в процессе управления познавательной деятельностью обучающихся, а также контроль за деятельностью профессорско-преподавательского состава со стороны заведующих кафедрами, деканатов, ректората.

Следующим проблемным моментом является разработка и управление документацией и записями по системе менеджмента качества.

Целью управления документацией является обеспечение постоянной актуализации и доступности документации системы менеджмента качества.

Документы по организации учебного процесса, научно-исследовательской и инновационной деятельности, воспитательной работе и т. д. должны поддерживаться в актуализированном состоянии для обеспечения необходимой корректности и комплектности документации системы менеджмента качества, находящейся в обращении.

Записи по процессам системы менеджмента качества должны обеспечивать информацией о текущей деятельности учреждения образования.

Необходимо обратить внимание на срок хранения записей и порядок распоряжения ими, которые обычно установлены в соответствии с законодательными и/или обязательными требованиями.

Учреждение образования должно управлять записями в соответствии с установленными процессами и процедурами. Это, например, такие документы, как планы работы и отчеты кафедр; индивидуальные планы работы и отчеты профессорско-преподавательского состава; записи о квалификации профессорско-преподавательского состава и сотрудников (свидетельства, сертификаты и т. п.); записи о работах и отчеты по видам деятельности: обучению, воспитательной работе, научно-исследовательской и инновационной деятельности; жалобы, замечания и предложения и т. п.

Типичной ошибкой является отсутствие отметок о выполнении записей по системе менеджмента качества. Зачастую отсутствуют документальные подтверждения (протоколы, отчеты, справки и т. п.) выполненных мероприятий, а также корректирующих и предупреждающих действий.

Записи должны вестись и поддерживаться в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества. Они должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми.

Кроме вышеперечисленных трудностей и проблем на этапе внедрения системы также встречаются характерные упущения при проведении внутренних аудитов в структурных подразделениях:

не определена ответственность за разработку и поддержание в рабочем состоянии, а также пересмотр и уничтожение записей по СМК;

зачастую отсутствует методика сбора, оценки и анализа требований потребителей (как внешних, так и внутренних);

при анализе востребованности выпускников данные документально не обосновываются. В качестве таких записей можно предложить справки из центров занятости о состоящих на учете безработных выпускниках, гарантийные письма о приеме на работу от работодателей и т. п.;

не определены методы использования информации, полученной в результате мониторинга. Информация о потребностях потребителей, их жалобы и претензии зачастую остаются без внимания. В идеале должна быть разработана системная методика работы с такого рода информацией, включающая, например, корректировку учебных планов и программ в соответствии с потребностями рынка труда, пересмотр кадрового состава на основе информации, полученной в результате анкетирования обучающихся по вопросам оценки методик преподавания, введение в рабочие учебные планы дисциплин, нехватку которых отмечают выпускники, в ходе выявления их мнения по практическому применению полученных знаний и т. д.

Несмотря на то, что основной целью внедрения систем менеджмента качества в учреждениях образования является удовлетворение потребностей потребителей, положительный эффект от их внедрения заключается прежде всего в том, что повышается качество менеджмента учреждения образования: процессы и виды деятельности становятся взаимозависанными, прозрачными для мониторинга, становятся видны недостатки структуры управления, становятся понятными шаги по совершенствованию всех видов деятельности учреждения образования.

Кроме того, внедрение систем менеджмента качества по стандартам серии ISO 9001 в учреждениях образования способствует упрощенному прохождению процедур аккредитации; обеспечивает экономию материальных и временных ресурсов, выделяемых на проведение внешних экспертиз; является необходимым условием международной аккредитации в рамках Болонского процесса; снижает затраты при соответствующем улучшении качества работы, а также повышению ответственности и исполнительской дисциплины; сертификация системы управления качеством по международным стандартам повышает качество международного сотрудничества во всех направлениях.

Внедрение систем менеджмента качества предусматривает научно-обоснованное влияние на формирование личностных качеств обучающихся,

способствующих их гражданско-правовой и морально-психологической устойчивости, а также эффективной реализации, приобретаемого в процессе обучения интеллектуально-профессионального потенциала на современном рынке труда.
УДК 338.24 : 37.033

РОЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИДЕОЛОГИЧЕСКОЙ И ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Г. М. ЧАЯНКОВА

Белорусский государственный университет транспорта

Современные социально-экономические и общественно-политические условия требуют формирования нового типа личности выпускника университета, адаптированного к требованиям среды и способного актуализировать свой творческий, профессиональный и человеческий потенциал. В связи с этим главной задачей идеологической и воспитательной работы в вузе является формирование и развитие социально активной, конкурентноспособной и успешной личности, обладающей профессиональной и социальной компетенциями, высокими гражданско-патриотическими и духовно-нравственными качествами.

В УО «Белорусский государственный университет транспорта» постоянно идет поиск путей повышения эффективности идеологической и воспитательной работы. Важным направлением этой работы стало внедрение системы менеджмента качества. В университете было решено идеологическую и воспитательную работу в СМК выделить в отдельный процесс, что подчёркивает еще раз важность и значимость этой работы. Цель процесса – формирование специалиста с активной позицией, высоконравственной личности, патриота.

В университете был разработан паспорт процесса «Идеологическая и воспитательная работа». В паспорте разработана матрица распределения полномочий и ответственности процесса.

Определены «входы» процесса, которые включают в себя следующие параметры:

- студенты, курсанты, слушатели;
- государственные программы, планы, концепции, инструктивные письма;
- утвержденный план ИВР университета, планы ИВР подразделений, участвующих в воспитательном процессе.

Кропотливой работы потребовало описание процесса, которое включает в себя как определение ответственных за идеологическую и воспитательную работу, так и основные задачи и направления этой работы, требования к