

Современный мир выдвигает новые требования к системе образования. Стремительно обновляющийся поток информации, новые технологии приводят к быстрому устареванию знаний и делают процесс обучения постоянным и непрерывным, «образованием длительностью в жизнь». Поэтому задача каждого учителя- формирование навыков функциональной грамотности, способствующих активному участию выпускников школы в социальной, культурной, политической и экономической деятельности.

Наши выпускники, желая стать в дальнейшем профессионалами, должны обладать стремлением к самообразованию на протяжении всей жизни, владеть новыми технологиями, понимать возможности их использования, работать и решать проблемы в команде. В школе формировать новые качества учащихся – инициативность, инновационность, мобильность – позволяет научно-исследовательская работа.

Считаем, что учитель, который поддерживает одарённых и мотивированных к исследовательской деятельности школьников, вносит значительный вклад в дело сохранения и восполнения интеллектуального потенциала страны – основу технологической и экономической безопасности любого государства.

Список использованных источников:

1. Послание Президента Республики Казахстан - Лидера нации Нурсултана Назарбаева народу Казахстана «Стратегия «Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства». 14.12.2012.
2. Государственная Программа развития образования Республики Казахстана 2011-2020 годы от 7 декабря 2010 года.
3. Басова, Е.А. Способы формирования функциональной грамотности учащихся при изучении гуманитарных дисциплин. / Е.А. Басова // Педагогические науки. Известия южного федерального университета. – Ростов-на-Дону, 2010.- № 6. – С. 47-52.
4. Леонтович А.В. Учащиеся как исследователи (Как эффективно руководить самостоятельной исследовательской работой школьников) М., 2007, 186с.

ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К РАЗВИТИЮ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИЯХ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Ракицкий А.А.

Белорусский национальный технический университет, г. Минск, Беларусь

Отражены достоинства и недостатки систем менеджмента качества в учреждениях высшего образования на постсоветском пространстве. С учетом введения в действие новой версии международного стандарта ISO9001-2015 [7] предложены инновационные направления развития менеджмента качества в образовании: минимизация структуры процессов, применение методологии функционального моделирования, разработка электронной документированной информации, совмещение аккредитации и сертификации, совершенствование самооценки вплоть до декларирования соответствия.

Ключевые слова: качество, менеджмент, образование, самооценка, соответствие.

INNOVATIVE APPROACH TO THE DEVELOPMENT OF A QUALITY MANAGEMENT AT HIGH EDUCATION INSTITUTIONS

Rakitsky A.A.

Belarusian National Technical University, Minsk, Belarus

Merits and demerits of quality management systems at high education institutions in a post-soviet space are reflected. Taking into consideration the new version of an international standard ISO 9001:2015 [7] some innovative directions for a quality management progress in education are

proposed: minimization of a process structure, application of a function modeling methodology, development of an electronic documented information, combination of an accreditation and certification, improving of a self-assessment up to a conformity declaring.

Keywords: quality, management, education, self-assessment, conformity.

В настоящее время практически все учреждения высшего образования Российской Федерации, Республики Беларусь, а также ряд университетов других стран СНГ имеют сертифицированные системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2008. Внедрение СМК сыграло определенную роль в улучшении результатов деятельности и обеспечении качества образовательных услуг.

Среди достижений следует отметить:

- четкое определение стратегии развития и реализации политики в области качества;
- планирование измеримых целей в области качества;
- конкретное распределение ответственности и полномочий должностных лиц;
- систематизация процессов;
- бóльшая ориентация на потребителей;
- обновление образовательных программ;
- усиление контроля на основе внутренних аудитов.

Вместе с тем, в существующих СМК проявились негативные моменты, которые не позволяют учреждениям образования достичь устойчивого успеха. Это:

- существенный рост «бумажного» документооборота;
- включение в СМК второстепенных, не определяющих качество образования, процессов и, как следствие, чрезмерная (избыточная) регламентация деятельности;
- формальный, зачастую оторванный от реалий, подход при документировании СМК;
- дублирование аккредитации (аттестации) учреждений образования и сертификации СМК;
- формальный, часто непрофессиональный подход при аудитах со стороны органов по сертификации из-за недостаточной компетентности в сфере образования;
- существенные затраты времени и собственных средств учреждений образования на ежегодный инспекционный контроль и повторную сертификацию, которые не коррелируют с повышением эффективности работ.

15.09.2015 г. введена в действие новая редакция стандарта ISO 9001. Претерпели определенные изменения фундаментальные концепции, принципы и терминология в области систем менеджмента качества, структура самого стандарта. В частности, получили развитие понимание внутреннего контекста организации, потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон (окружающей бизнес-среды). В отношении высшего руководства подчеркивается необходимость приверженности постоянным улучшениям, персонал должен быть не только вовлеченным, но и вносить реальный вклад в достижение поставленных целей. Во главу угла ставится мышление на основе рисков, т.е. организации необходимо планировать и выполнять действия по рассмотрению воздействия неопределенностей и возможностей, что создает основу для повышения результативности системы менеджмента качества, достижения более высоких результатов и предупреждения негативных последствий. Принципиальным является введение понятия «документированная информация», заменяющего используемые в предыдущей редакции стандарта термины «документация», «руководство по качеству», «документированные процедуры», «записи» и др. При этом организации предоставляется свобода выбора собственной терминологии.

Для полного перехода системы менеджмента качества на соответствие требованиям ISO 9001:2015[7] определен трехлетний срок, в течение которого учреждения образования либо по собственной инициативе, а скорее по настоянию органов по сертификации должны будут переработать весь комплект документов. Является ли это необходимым и целесообразным? На наш взгляд, нет!

Ниже приведены обоснования и основные направления совершенствования и подтверждения соответствия СМК в учреждениях высшего образования:

- оптимизация (минимизация) структуры процессов СМК с концентрацией внимания на образовательной деятельности;
- применение методологии функционального моделирования в графической и табличной формах;
- разработка электронной документированной информации и создание локальных сетей;
- совмещение государственной аттестации (аккредитации) учреждений образования с сертификацией СМК;
- развитие самооценки деятельности в учреждениях образования вплоть до декларирования соответствия (самосертификации).

1. Оптимизация структуры процессов СМК. Стандарты ISO 9001 носят добровольный для применения характер и не предполагают единообразия в структуре СМК или документации. То есть, любая организация вправе на свое усмотрение определять область деятельности, требующую реализации принципов менеджмента качества, а также количество и вид регламентирующих документов, включая выбор носителей информации (бумажный, электронный и т.п.). Например, стандарт ГОСТ ISO/IEC 17065[2] для органов по сертификации допускает два варианта СМК:

- в полном соответствии с ISO 9001;
- в соответствии с собственными требованиями.

В последнем случае необходимо иметь только руководство по качеству, процедуры управления документацией, записями, анализа со стороны высшего руководства, проведения внутренних аудитов и корректирующих и предупреждающих действий. Как видим, даже в аккредитованных органах, проводящих сертификацию других организаций, все обеспечивающие и вспомогательные процессы не регламентируются в обязательном порядке.

СМК российских и белорусских учреждений образования охватывают практически все виды своей деятельности и содержат в среднем 30 основных документов (стандартов, карт процессов, процедур, положений и др.). В настоящее время возможно и целесообразно, на усмотрение учреждений образования, перейти на сокращенный комплект документов СМК (рисунок 1).

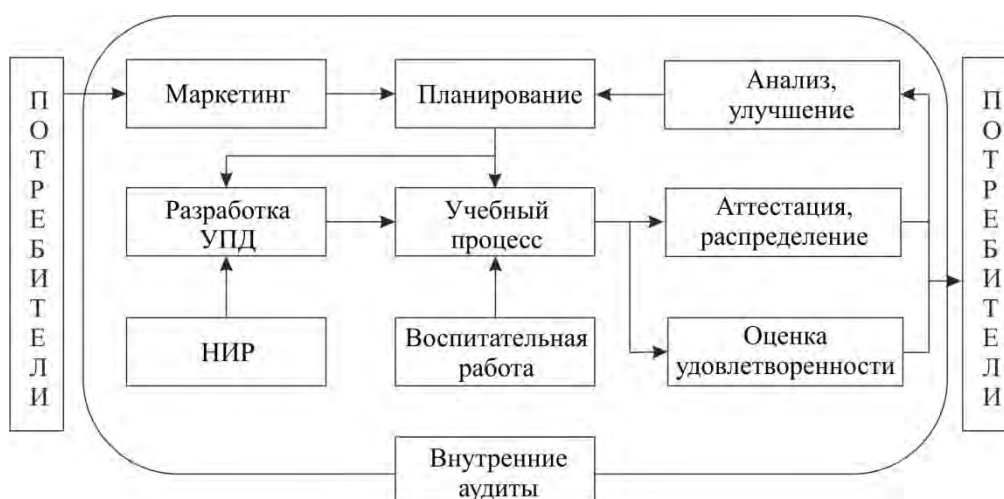


Рисунок 1 – Рекомендуемая схема процессов СМК учреждений высшего образования

В предлагаемую схему включены только процессы, непосредственно относящиеся к качеству образовательной деятельности, а все другие виды деятельности (финансовая,

юридическая, кадровая, хозяйственная и т.п.) будут регламентироваться специальными (ведомственными) положениями и инструкциями, как это и происходит в действительности.

2. Моделирование процессов. Для исследования структуры, параметров и характеристик систем (производственно-технических, организационно-экономических и др.) в мировой практике широко используется методология функционального моделирования IDEF 0 [3]. Она позволяет создавать функциональную модель, отображающую состав и функции системы, а также потоки информации и материальных объектов, связывающие эти функции. Данная методология получила развитие вплоть до пакетов программ автоматизированного бизнес-моделирования и разработки документов СМК [6].

С развитием компьютерных технологий не представляется сложным «перевести» бумажные документы на язык удобных, понятных графических схем, диаграмм, нотаций. Ниже перечисляется ряд методик упрощения документов и повышения эффективности функционирования СМК в учреждениях образования.

Контекстная диаграмма (рисунок 2), как правило, состоит из одного блока, описывающего всю деятельность или вид деятельности, ее входы, выходы, управления и механизмы, вместе с формулировками цели и обоснования, на основе которого строится модель.



Рисунок 2 – Контекстная диаграмма

Далее для анализа можно проводить декомпозицию деятельности на функциональные компоненты до любого уровня подробности.

Базовые диаграммы содержат алгоритмы процессов от первого до последнего этапов с указанием входов и выходов в виде документов. Они наиболее часто используются в системах менеджмента качества для моделирования управляющих, основных, обеспечивающих процессов в учреждениях образования. Между этапами формулируются условия-вопросы, требующие ответа «да» или «нет», и возвращение при необходимости к повторению тех или иных действий. Возможно отразить создание банка данных, архивирование, модулей информации и т.п. [5].

Перекрестная функциональная диаграмма используется для графического отображения взаимодействия сотрудников и структурных подразделений. В них последовательные действия субъектов чередуются с проверкой выходных документов на соответствие нормативным требованиям.

Событийно-цепочная диаграмма подробно описывает, как объекты и субъекты участвуют в каждом действии процесса. Отображаются используемые ресурсы, статус входных и выходных документов и любая другая необходимая информация. Применяются логические операторы «И», «ИЛИ», исключаящий «ИЛИ».

3. Разработка электронной документированной информации. Самым быстрым и простым способом сокращения «бумажного» документооборота представляется составление информационных карт процессов, форма которых приведена в таблице.

Заполнение таких карт из уже разработанных документированных процедур СМК не составляет труда любому исполнителю, а использование электронных носителей и средств

передачи информации принесет оперативность, доступность, экономию средств и другие преимущества электронного документооборота.

Таблица – Информационная карта процесса

Обозначение карты процесса								
Наименование процесса								
Руководитель процесса								
Цель и область применения								
Нормативные ссылки								
Сокращения								
№ этапа	Входы материальные, информационные)	Содержание этапов (действий)	Выходы (материальные, информационные)	Показатели (количественные, качественные)	Записи (бумажные, электронные)	Ресурсы (финансовые, человеческие, инфраструктура, производственная среда)	Мониторинг (удовлетворенность потребителей, измерения, анализ данных)	Ответственные исполнители

4. Совмещение государственной аттестации (аккредитации) учреждений образования с сертификацией СМК. В Российской Федерации, странах СНГ налажена достаточно четкая система обеспечения качества образования. Например, в Республике Беларусь не реже одного раза в пять лет Департаментом контроля качества образования проводится обязательная государственная аккредитация учреждений и специальностей. Параллельно органами по сертификации на платной основе ежегодно осуществляется инспекционный контроль систем менеджмента качества и раз в три года повторная сертификация в полном объеме. При этом по сути одновременно проверяются одни и те же показатели и результаты деятельности, только в первом случае комиссиями более компетентными в сфере образования и заинтересованными в реальном улучшении качества. Происходит ненужное дублирование работы, нерациональное и повышенное расходование средств и времени. По имеющимся данным, органы по сертификации не обнаруживают существенных несоответствий, устранение которых привело бы к кардинальному повышению качества образования.

С учетом государственной политики по снижению количества проверок, экономии средств, а также демократизации управления учреждениями образования предлагается следующая схема действий:

- предоставить право принимать решение о добровольной сертификации СМК непосредственно учреждению образования;
- сертификацию СМК совместить с аккредитацией, включив в комиссию сертифицированных экспертов-аудиторов, а в программу проверки ввести оценку соответствия принятым в учреждении образования документам СМК.

Для реализации данного предложения необходимо внести изменения и дополнения в методические рекомендации органа по аккредитации, включая, при заинтересованности учреждений образования, выдачу отраслевого сертификата соответствия СМК по аналогии с сертификатом о государственной аккредитации учреждения образования по специальностям.

5. Развитие самооценки в учреждениях образования и декларирование соответствия СМК. Ежегодный инспекционный контроль учреждений образования со стороны органов по сертификации целесообразно заменить оценкой и анализом СМК собственными силами на основе регулярных внутренних аудитов.

Методы проведения аудитов регламентированы стандартом ГОСТ ISO 19011-2013 [1] и хорошо освоены сотрудниками учреждений образования. Никто, кроме коллектива сотрудников не знает лучше свои достоинства и недостатки, не заинтересован больше в конкурентоспособности на образовательном рынке. Поэтому, при правильной постановке вопроса и соответствующей мотивации исполнителей, внутренние аудиты с последующим анализом и управлением несоответствий являются наиболее эффективным механизмом постоянного улучшения деятельности и повышения качества работ.

Учреждениям образования рекомендуется шире использовать современные инструменты самоконтроля и самосовершенствования, например, в соответствии со стандартом СТБ ISO9004-2010 [8], логику RADAR и др. [4].

Возможно документальное подтверждение соответствия СМК собственно учреждением образования в форме декларации соответствия, которая регистрируется Министерством образования, и данная информация размещается на сайтах организаций. Подтверждение деклараций соответствия СМК учреждений образования нормативным документам может осуществляться при государственной аккредитации.

Заключение. При реализации изложенных в статье предложений в образовательной отрасли экономической и социальной эффект будет получен за счет:

- исключения затрат на оплату услуг вневедомственных организаций по сертификации СМК;
- преимуществ графического моделирования и электронного документооборота;
- гармонизации национальных систем менеджмента качества и аккредитации учреждений образования с международной практикой;
- снижения уровня бюрократизации функционирования систем менеджмента качества.

Список использованных источников

1. ГОСТ ISO 19011-2013. Руководящие указания по проведению аудита системы менеджмента.
2. ГОСТ ISO/IEC 17065. Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.
3. Методология функционального моделирования IDEF 0: Руководящий документ – М. : Изд. стандартов. – 2000. – 75 с.
4. Ракицкий, А.А. Инструменты самооценки качества образования / А.А. Ракицкий, В.В. Соколовская // Роль филиалов кафедр университетов в интеграции образования, науки, производства : материалы конференции. – Минск : Колорград, 2015. – С. 50-54.
2. Ракицкий, А.А. Информирование общественности – процесс СМК в деятельности учреждения образования / А.А. Ракицкий, В.В. Минина // Проблемы современного образования в техническом вузе : материалы конференции. – Гомель : ГГТУ им. П.О. Сухого, 2011. – С. 238-240.
2. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – 4-е изд. – М. : Стандарты и качество, 2006. – 408 с.
3. СТБ ISO9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.
4. СТБ ISO9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.