

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

В статье рассматривается потенциал процессного подхода при разработке системы менеджмента качества вуза. Рассмотрены компоненты процесса образовательной деятельности, основанные на стандарте качества конечного продукта

В условиях ратификации положений Болонского процесса остро стоит проблема создания менеджмента качества высшего профессионального образования, способов его оценки, мониторинга уровня профессиональных компетенций. Частные требования массовости и доступности профессионального образования диктуют необходимость изменения стандартов образования и парадигмы управления. Необходимость стандартизации систем контроля качества высшего профессионального образования, с одной стороны и наличие лишь рекомендаций и директив в этой области, с другой – создают разобщенность и многоплановость систем менеджмента качества, внедренных в управление вузом.

Достижение необходимого уровня качества высшего образования, отраженного в стандартах третьего поколения и требованиях рынка труда, требуют инноваций как в самом образовательном процессе, так и в управлении им. Существующие эталоны качества образования основываются на стандартах ИСО и TQM, директивах ENQA [1, 2, 3], обеспечивающих базовые гарантии – удовлетворение требований потребителя и общества. Детализация представленных в стандарте требований и способы их соблюдения – задача систем менеджмента качества (СМК) вуза.

Многовариантность подходов к управлению и осуществлению образовательного процесса при соблюдении требований СМК в современных условиях обуславливает и многообразие методов управления.

Под *управлением образовательной деятельностью* мы понимаем совокупность последовательных определенных и непрерывных воздействий, обеспечивающих максимальную эффективность заранее заданных

целей образования. По аналогии с жизненным циклом продукции, этапами жизненного цикла формируемого уровня образования (компетенций, знаний, умений и навыков) обучаемого в вузе являются «приобретение, хранение, адаптация, распространение, генерация и коммерциализация знания» [4]. Введение менеджерского, несколько усредненного подхода к образованию, при всех минусах, неизбежно, если как результат процесса образования мы хотим получить востребованного на рынке труда специалиста-профессионала с определенным набором компетенций, а формирование таких специалистов ведется в условиях массового образования.

Рассмотрение получения образования обучаемым как процесса жизненного цикла продукции, обуславливает необходимость применения процессного подхода к управлению образовательной деятельностью. Выбор нами процессного подхода, определяемого в стандарте ISO 9000:2000 как «комплекс деятельности, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы» [1], к организации управленческой образовательной деятельности определен исходным качественным критерием, позволяющим получить заранее запланированный уровень образования и достичь необходимого уровня компетентности обучаемых.

В основе процессов управления качеством высшего образования лежит замкнутая цепочка действий (рис. 1, с. 54), известная как цикл Деминга, или цикл PDCA [2].

Стандарт предполагается применять именно к системе качества, а не к конечному продукту или услуге. Реализация системы качества должна определяться продукцией, процессами и индивидуальными особенно-

стями каждого учреждения профессионального образования. Отличительной чертой стандарта является то, что построенная на его основе система качества не является статичным процессом. В самом стандарте заложены требования постоянного улучшения в соответствии с предполагаемыми потребностями клиента.

Структура предлагаемого подхода к управлению обеспечивает однозначную трактовку компонентов процесса, их свойств, параметры, технологии и запланированный результат, при этом сам подход должен обладать свойствами универсальности, быть векторно-направленным на эффект внедрения, обеспечить заданные роли всех участников образовательного процесса, обеспечить технологичность и измеримость процесса на всех его этапах. Процессный подход в контексте образовательной деятельности рассматривает управление как процесс, ориентирующий его исполнителей (кадровые и технологические структуры образовательного учреждения) на создание удовлетворяющего обучаемого и работодателя образовательной услуги, формирующей необходимый уровень обучения и достижение результативности всей системы в целом.

Использование стандарта качества конечного продукта (в нашем случае специалиста-профессионала) ГОСТ Р ИСО 2001-2008, в котором определено применение процессного подхода к СМК для удовлетворения потребителя (самого обучаемого и общества) конечным продуктом (уровнем компетенций специалиста-профессионала), делает необходимым распределить весь образовательный процесс на подпроцессы и определить их иерархию. При этом, как в главном по иерархии процессе (институциональном), так и в каждом подпроцессе (от организационно-технологического до социально-педагогического) необходимо зафиксировать терминологию: «владелец» процесса, входы и выходы про-

цесса, поставщики и клиенты процесса, технология реализации, показатели качества и результативности.

В качестве объекта выберем вуз, как институциональную форму высшего профессионального образования. Определим терминологию образовательного процесса на первом уровне иерархии:

– «*Владелец процесса*» – структура управления образовательной деятельностью вуза, ответственная за ход и результаты каждого из подпроцессов, конечный продукт которого – формирование компетенций специалиста, уровень которых задан стандартами образования. Следовательно, управляющая структура вуза, как «владелец» процесса, отвечает за качество образования обучаемых и гарантирует его необходимый уровень;

– «*Ресурсы процесса*» – совокупность компонентов для результативного выполнения процесса, совокупность педагогических кадров, научной и материальной базы, педагогических условий, методов, технологий, форм обучения;

– «*Поставщик процесса*» – субъект образовательной деятельности, предоставляющий ресурсы процесса. Базисом определения этого компонента является уровень существующих личностных знаний обучаемого. На наш взгляд, эффективность ресурсов оптимальным образом определяет уровень достигнутых компетенций будущего специалиста-профессионала;

– «*Клиент процесса*» – потребитель результатов процесса, степень удовлетворенности которого является оценкой эффективности процесса; применительно к образовательной деятельности, клиентом процесса является сам обучаемый, его будущий работодатель и общество в целом;

– «*Входы процесса*» – входные объекты (обучаемые, информация или клиенты), которые преобразуются в выходы процесса в ходе его выполнения;

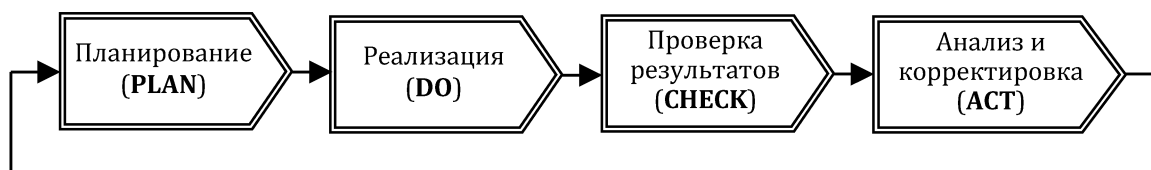


Рис. 1. Схема процесса управления качеством.

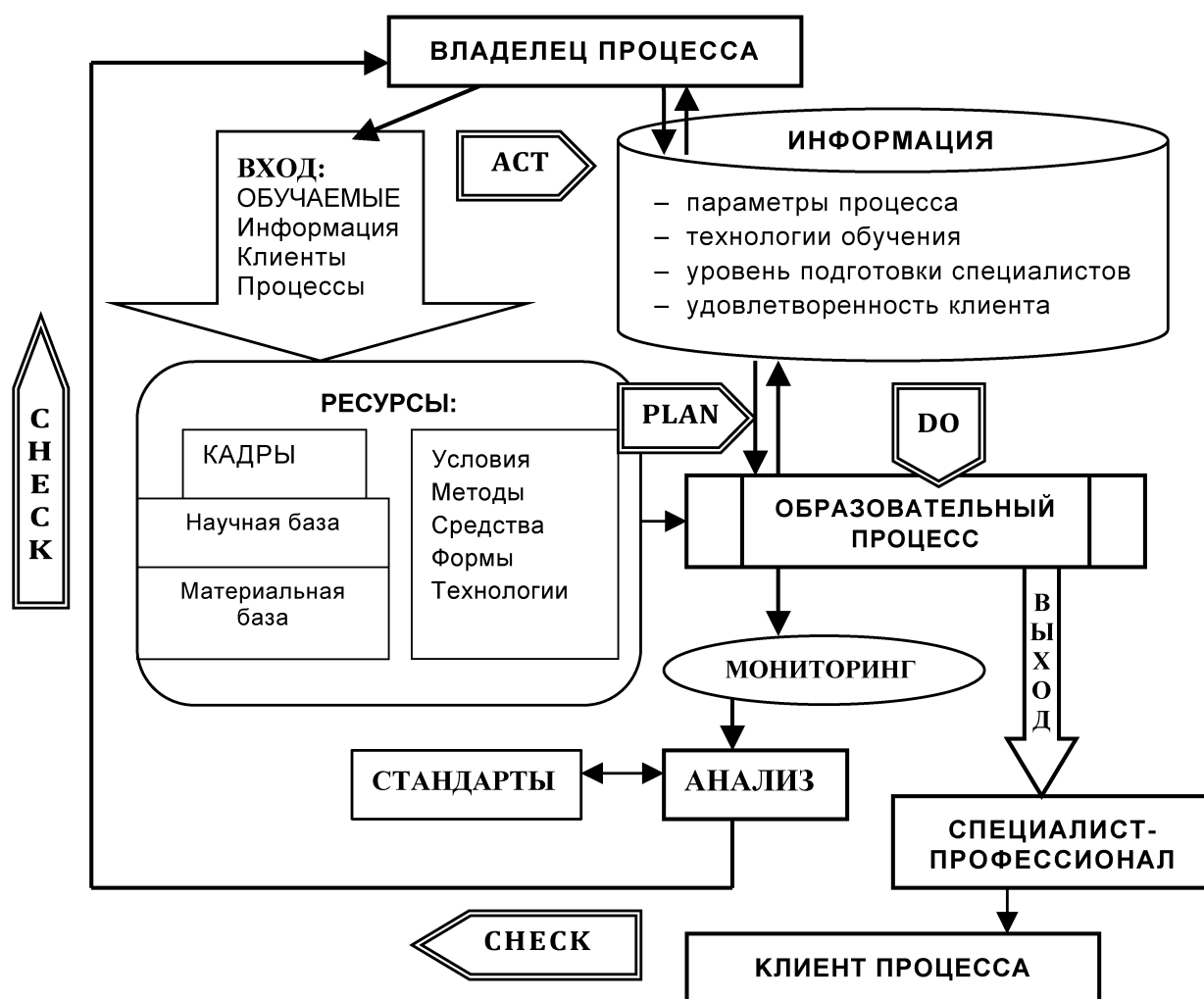


Рис. 2. Компоненты процесса образовательной деятельности.

– «Выходы процесса» – обучаемый, обладающий необходимым достигнутым уровнем компетенции, а также знаниями и умениями в определенном направлении подготовки;

– Показателями результативности процесса могут служить качественные и количественные индикативные показатели [5], параметры контроля и мониторинга позволяющие оценить результативность образовательного процесса, обеспечивающие возможность поддержки управляющих решений;

– «Сеть процессов образовательной деятельности» – интеграция взаимосвязанных и взаимосогласованных процессов в единую систему для формирования современного специалиста, востребованного на рынке труда.

Приведенная схема образовательного процесса (рис. 2), описанная в соответствии

с процессным подходом, построена на документации системы менеджмента качества. Использование процессного подхода к управлению образовательной деятельностью предполагает создание эффективных управленческих моделей с наборами соответствующих критериев, все виды деятельности учебного заведения рассматриваются как совокупность иерархических процессов, ориентированных на реализацию поставленных стратегических целей – подготовку востребованного специалиста-выпускника.

Управление образовательной деятельностью должно обеспечить ее комплексность, надежность функционирования, высокое качество. Это достигается обоснованным использованием процессного подхода к проек-

тированию технологии управления профессиональным образованием.

Используя в качестве основы направленность на конечный результат, процессный подход обеспечивает:

- описание и стандартизацию процессных технологий;
- управление по результатам, основываясь на постоянном мониторинге процесса;
- оптимальную организацию всех затрат на осуществление процесса;
- определение направления деятельности педагогических кадров с ориентацией на конечный результат деятельности;
- организацию доступа к информационным ресурсам, обеспечивающим прозрачность субъектов;
- параметры для оценки образовательной деятельности, основанные на достоверной информации и фактах.

Таким образом, за счет описания процессов образовательной деятельности, определения показателей их эффективности и результативности владельцы процессов и структуры управления образованием получают единую технологию выполнения всех действий образовательного процесса.

Дальнейшая детализация каждого из процессов в вузе, установление иерархии подпроцессов («дерева процессов» [7]), выделе-

ние терминологии, управления, мониторинга и контроля параметров всех подпроцессов обеспечат прозрачность осуществления образовательной деятельности вуза и управление по результатам. К недостаткам использования процессного подхода к управлению образовательной деятельностью достаточно часто относят отсутствие условий для личностного роста и индивидуализации обучения. Однако, на наш взгляд, при детализации и установлении иерархии всех процессов, определении процесса обучения конкретной дисциплине конкретным преподавателем этот недостаток можно нивелировать. Также необходимо дополнение процессного подхода информационным взаимодействием всех компонентов процесса, что предполагает создание информационного обеспечения процесса управления на всех его этапах, усиливая его аналитический и технико-технологический потенциал.

Таким образом, процессный подход к управлению образованием и использование всех его структур позволят направить образовательную деятельность на управление по результатам в условиях непрерывного мониторинга, тем самым обеспечивая максимальное удовлетворение потребителей процесса – самих обучаемых и общества, как потребителей образовательных услуг.

Л и т е р а т у р а

1. Все о качестве. Отечественные разработки. Сравнение ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и ISO 9001:2008 и другие вопросы // Научно-технический сборник. – 2010. – Вып. № 1(64).
2. *Стивен Дж., Ваймерскирх А.* Всеобщее управление качеством (TQM). – М.: Трек, 2009. – 256 с.
3. Quality Assurance: A Reference System for Indicators and Evaluation Procedures. European Association of Universities [Электронный ресурс]. – URL: www.eua.be/eua/jsp/en/upload/
4. *Игнатьева Е. Ю.* Менеджмент знаний в вузе: учебное пособие. – Великий Новгород: СФ РГУИТП, 2007. – 180 с.
5. *Левина Е. Ю.* Индикативные показатели качества для мониторинга высшего профессионального образования // Известия высших учебных заведений. Проблемы энергетики. – 2006. – №5-6. – С. 93-97.
6. *Ефимов В. В.* Процессы и процессно-ориентированный подход: учеб. пособие. – Ульяновск: УлГТУ, 2005. – 84 с.
7. *Ковалев С. М., Ковалев В. М.* Бизнес-процессы, основные стандарты их описания // Справочник экономиста. – 2006. – №11. [Электронный ресурс]. – URL: http://www.profiz.ru/se/11_06/businessprocess/

