



Влада Олеговна СМИРНОВА,
доцент кафедры «Инноватики и интегрированных систем качества» ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения»

Ключевые слова: качество образования, требования к образовательным услугам, система менеджмента качества в образовательных учреждениях, способы повышения качества образования

СПОСОБЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА НАУЧНО- ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В статье рассматриваются способы решения приоритетной задачи по повышению качества образования. Достижение решения задачи обеспечивается внедрением в образовательные учреждения системы менеджмента качества. Классические инструменты управления качеством позволяют сформулировать и выявить проблемы, на которых следует сосредоточиться в первую очередь. Контроль за прогрессом образовательного учреждения ведется путем внутренних аудитов, конкурсов и процедуры государственной аккредитации.

Повышение качества научно-образовательной деятельности является одной из приоритетных задач в современной России. Повышение конкурентоспособности учебного заведения может быть достигнуто только на основе повышения качественных параметров образовательного процесса, которое определяется:

- ♦ его содержанием;
- ♦ обеспеченностью материально-техническими, информационными и кадровыми ресурсами. [1]

В связи с этим в последние годы особое внимание уделяется совершенствованию системы менеджмента качества (СМК) научно-образовательной деятельности, которая является фундаментом системы обеспечения гарантии качества научно-образовательной деятельности и гарантирует достижение образовательных целей и ожидаемых результатов обучения по каждой реализуемой образовательной программе. Все необходимые требования к СМК любого учреждения прописаны в ГОСТ Р ИСО 9001–2015.

Система менеджмента качества является частью системы управления образовательным

учреждением, которая обеспечивает скоординированную деятельность работы руководителей, сотрудников, преподавателей и студентов по дальнейшему улучшению качества образовательного процесса и профессиональной компетентности выпускников учебного заведения. Деятельность в области управления качеством научно-образовательной деятельности направлена на разработку и поддержку реализации политики, целей и гарантии качества. Обеспечение достижения этих целей лежит в основе постоянного улучшения всех процессов в учебном заведении.

Система менеджмента качества предназначена для повышения удовлетворенности потребителей. В случае образовательного учреждения потребителями будут выступать: обучаемые; их родители; работодатели; государство; общество в целом.

В учебном заведении качество научно-образовательной деятельности обеспечивается соответствующей структурой системы менеджмента качества и комплексом взаимосвязанных процессов на основе разработанных нормативно-методических документов по планированию, организации и контролю.

Сотрудники образовательного учреждения, в том числе и руководители всех уровней, выполняют свою деятельность на основе имеющейся нормативно-правовой базы. В частности, все сотрудники учреждения должны быть ознакомлены с политикой и целями учреждения в области обеспечения качества. Функции, задачи и обязанности всех структурных подразделений направлены на успешную реализацию стратегии обеспечения качества образования.

Лидирующая роль руководства является одним из важнейших принципов СМК. Лидерство высшего руководства, его обязательства и активное участие в развитии и улучшении СМК являются решающими факторами в обеспечении соответствия уровня подготовки специалистов требованиям государственных образовательных стандартов и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон.

Высшее руководство, приняв на себя обязательства по разработке и внедрению СМК, а также по постоянному повышению результативности СМК, обеспечивает выполнение своих обязательств посредством:

- ♦ разработки Политики и целей в области качества, а также руководства их реализацией и достижением;
- ♦ доведения Политики и целей в области качества до каждого работника;
- ♦ доведения до сведения всех сотрудников важности выполнения требований потребителей и других заинтересованных сторон, а также законодательных и других нормативно-правовых требований;
- ♦ обеспечения всех структурных подразделений необходимыми ресурсами;
- ♦ распределения ответственности за функционирование процессов;
- ♦ создания производственной среды, способствующей вовлечению сотрудников в развитие СМК;
- ♦ проведения анализа менеджмента качества.

Для обеспечения постоянной пригодности, достаточности и результативности СМК, систематического и регулярного анализа всесторонней объективной информации о функционировании процессов СМК необходимо проведение ежегодного анализа результативности СМК со стороны руководства образовательного учреждения. [2]

Основными направлениями Политики в области качества учебного заведения должны являться:

- ♦ развитие творческого и научного потенциалов профессорско-преподавательского состава (ППС);

- ♦ создание творческого напряжения при проведении учебного процесса и научных исследований, т.е. обеспечение приоритета человеческого фактора, от которого зависит степень достижения корпоративных и личностных целей как ППС (степень удовлетворенности работой и ее результатами), так и учащихся (степень удовлетворенности процессом обучения и его результатами). [3]

Важным аспектом, прописанным в ГОСТ Р ИСО 9001–2015, является процессный подход. Для грамотной реализации процессного подхода нужно контролировать, чтобы каждый процесс имел не только вход и выход, но и ресурсы и управление. Также важно различать процедуры (установленный способ осуществления деятельности) и процессы (совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности). Помимо этого нужно различать основные процессы и вспомогательные.

Эффективность работы персонала зависит от уровня удовлетворенности, то есть оценки персоналом условий, процесса и результата работы. Для повышения степени удовлетворенности сотрудников образовательного учреждения и их вовлеченности в образовательный процесс необходимо создание благоприятной обстановки на рабочем месте со стороны высшего и непосредственного руководства. Это возможно благодаря созданию системы поощрений инициативы и научного роста работников, как в материальной форме, так и в нематериальной. Очевидно, что для увеличения желания работников качественно выполнять свои обязанности требуется исключить факторы, снижающие удовлетворенность от работы, а также использовать методы повышения их удовлетворенности.

Достаточно широкий круг отечественных и зарубежных ученых исследовали проблемы оценки удовлетворенности и вовлеченности сотрудников при использовании систем менеджмента качества. [4, 5]

Особое внимание следует уделить формулированию должностных требований и обязанностей, а также помощи системы управления и организации труда в достижении рабочих и личных целей.

Для образовательного учреждения характерна заинтересованность в возможностях

повышения квалификации, при этом неудовлетворенность сотрудников в этом вопросе может быть связана с многообразием запросов преподавателей в зависимости от сферы профессиональной деятельности и научных интересов. Таким образом, необходимы проведение мониторинга для выявления востребованных направлений повышения квалификации и определение наиболее удобных форм работы, разработка программ дополнительного образования.

Высокое качество организации научной и учебно-воспитательной работы в учебном заведении основывается на следующих принципах:

1. Всесторонность и системность (комплексность)
2. Фундаментальность (основательность)
3. Гуманизация
4. Непрерывность
5. Преемственность.

Планируя систему менеджмента качества, образовательная организация принимает во внимание свое окружение, требования заинтересованных в деятельности сторон, определяет риски и возможности. Наиболее подходящими инструментами могут послужить PEST, SWOT- и GAP-анализы.

Организация должна планировать действия по обработке возможных рисков и реализации возможностей, определять, как внедрить данные действия в процессы системы менеджмента и выполнять их, а также оценивать результативность запланированных действий.

Любые меры, предпринятые для разрешения рисков и реализации возможностей, должны быть пропорциональны потенциальному влиянию на соответствие товаров и услуг и удовлетворенность потребителя.

Учебное заведение должно определить и обеспечить ресурсы, необходимые для разработки, внедрения, функционирования и непрерывного улучшения системы менеджмента качества. К ресурсам, необходимым для обеспечения административного управления качеством относятся:

- ◆ подготовленный персонал, который должен обладать знаниями Политики и соответствующих целей в области качества, а также их вклад в результативность системы менеджмента качества, включая выгоды от улучшения качества выполнения работ и последствия несоответствий требованиям системы менеджмента качества;

- ◆ финансы;

- ◆ оборудование рабочих мест в соответствии с требованиями;

- ◆ внешние и внутренние нормативные документы, необходимые для реализации научно-образовательной деятельности;

- ◆ информационные ресурсы.

Среди работ по качеству важная роль отводится маркетинговым исследованиям рынка, т. е. определению существующих и ожидаемых в перспективе требований к качеству научно-образовательной деятельности для последующего обоснования и принятия базовых показателей качества [6].

Помимо внутренних аудитов образовательное учреждение подвергается внешним проверкам. В частности, такой процедуре как государственная аккредитация. Министерство образования, в лице выездной экспертной комиссии, проверяет ряд показателей качества научно-образовательной деятельности. Важными показателями являются аспекты обеспечения различных процессов, начиная от профессорско-преподавательского состава, заканчивая техническим и материальным обеспечением, например:

- ◆ обеспечение обучающимся возможности освоения дисциплин (модулей) по выбору, в том числе специальных условий инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья, в объеме, предусмотренном ФГОС от объема вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»;

- ◆ доля научно-педагогических кадров, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, в общем числе научно-педагогических работников, реализующих основную образовательную программу;

- ◆ доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и сотрудников организаций, деятельность которых связана с направленностью (профилем) реализуемой программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) в общем числе работников, реализующих основную образовательную программу;

- ◆ среднегодовое число публикаций научно-педагогических работников организации за период реализации программы магистратуры в расчете на 100 научно-педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) в журналах, индексируемых в базах данных «Web of Science» или «Scopus»;

- ◆ количество научно-исследовательских (творческих) проектов по направлению подго-

товки, выполненных самостоятельно руководителем научного содержания основной образовательной программы или при его участии;

♦ наличие в организации электронно-библиотечной системы (электронной библиотеки).

Оценка и управление качеством, подготовка к процедурам аккредитации в образовательном учреждении осуществляется по специальной методике, отраженной в «Руководстве по качеству» и другой документированной информации СМК.

Вся деятельность, построенная в соответствии с принципами и на основании способов обеспечения качества, зафиксированных в ГОСТ Р ИСО 9001–2015, будет обеспечивать прогресс образовательного учреждения.

Литература

1. Центр управления качеством образования ГУАП [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.guap.ru>

2. Соловьева В. Д., Смирнова А. С. Гарантия обеспечения качества научно-образовательной

деятельности. Журнал Управление качеством в образовательных и научных организациях. Изд-во ИМЦ «НВШ–СПб», СПб. – 2015. С. 149–153. ISBN: 978-5-902456-32-2.

3. Войтенко О. В. Модели и методы управления образовательной системой ВУЗа МЧС России [Текст]: дис. ... канд.техн.наук: 05.13.10: защищена 15.05.2014/ Войтенко Олег Викторович. – Санкт-Петербург, 2013. – 194 с.

4. Вроейнстийн А. И. Оценка качества высшего образования. Рекомендации по внешней оценке качества в вузах/ А. И. Вроейнстийн. – М.: Изд-во МНЭПУ, 2000. – 180 с.

5. Магура М. Патриотизм персонала по отношению к своей организации – решающее конкурентное преимущество/М. Магура//Управление персоналом. – 1998. – № 11. – с. 43.

6. Антохина Ю. А. [и др.]. Стратегия обеспечения гарантии качества научно-образовательной деятельности. – СПб: ГУАП, 2015. – 11 с.

© Смирнова В. О.

Vlada O. SMIRNOVA,

docent of Department of innovation and integrated quality systems, Saint-Petersburg State University of Aerospace Instrumentation

METHODS FOR QUALITY ASSURANCE OF SCIENTIFIC AND EDUCATIONAL ACTIVITIES

This article discusses ways to address a priority to improve the quality of education. Achieving the solution of the problem is provided by introduction of educational quality management agencies. Classic quality management tools allow you to define and identify issues on which to focus in the first place. Monitoring the progress of the educational institution is conducted by internal audits, contests and national accreditation procedures.

Keywords: *quality of education, the requirements for educational services, the system of quality management in educational institutions, ways to improve the quality of education.*