

информационный обмен со считывающим устройством на основе асимметричных ключей // реферат по заявке на патент №2009129170/28, ФИПС 2010г.

13. Каплан, А. Е. Параметрические генераторы и делители частоты. М.: Сов. Радио, 1966.

МЕТОДОЛОГИЯ И ПРАКТИКА СОЗДАНИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Бабанов Н. Ю., к.т.н., доцент;

Батова Н. С., преподаватель кафедры «Тракторы и автомобили» ГОУ ВПО «Нижегородский государственный инженерно-экономический институт»

Аннотация. Существует множество трактовок и восприятия понятия качества. Например, одно из первых субъективных понятий и восприятия качества может представлять собой степень удовлетворения потребителей. Мнение о качестве меняется со временем, оно зависит от уровня информации об объекте, от технических средств обнаружения характеристик объекта и многое другое.

Ключевые слова: качество, качество образования, управление качеством образования, всеобщее управление качеством, составляющие качества, управление качеством образовательного процесса, ВУЗ.

METHODOLOGY AND PRACTICE OF CREATION OF SYSTEMS OF QUALITY

N. Y. Babanov, the candidate of biological sciences, the docent;

N. S. Batova, the teacher of the chair « Tractors and cars», the Nizhny Novgorod state engineering-economic Institute

Annotation. There is a set of treatments and perception

of concept of quality. For example, one of the first subjective concepts and perception of quality can represent a degree of satisfaction of consumers. The opinion on quality changes in due course, it depends on a level of the information on object, from means of tracking down of characteristics of object and more.

The keywords: quality, quality of formation, quality management of formation, the general quality management, making qualities, quality management of educational process

Впервые понятие «качество» было изучено Аристотелем в III в. до н. э. Он определял качество как различие между предметами или дифференциацию по признаку «хороший – плохой».

Гегель, в свою очередь, считал, что качество тождественная с бытием определенность, следовательно, нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество.

Шухарт определял качество как состоящее из объективных физических характеристик и субъективной стороны – восприятия этой вещи.

Исикава утверждал, что качество – свойство, реально удовлетворяющее потребителей.

В китайском языке иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов: «равновесие» и «деньги». Значит, качество тождественно понятию «высококласный», «дорогой».

В философском энциклопедическом словаре «качество» трактуется как «...философская категория, выражающая неотделимую от бытия объекта его существенную определенность, благодаря которой он является именно этим, а не иным объектом. Качество отражает устойчивое взаимоотношение составных

элементов объекта, которое характеризует его специфику, дающую возможность отличать один объект от других».

В толковом словаре русского языка Ушакова качество – это «то, что делает предмет таким, каков, какой он есть; одна из основных логических категорий, являющаяся определением предмета по характеризующим его, внутренне присущим ему признакам».

В экономико-математическом словаре определение качества звучит как «совокупность свойств объекта, обуславливающих его способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с его назначением»

Таким образом, качество как философская категория – это всеобщая характеристика объектов, которая выявляется в совокупности их свойств.

В соответствии с ГОСТ 30335 качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

В быту «качество» понимается как соответствие продукции или услуг определенным нормативным требованиям. В современном менеджменте акцент делают больше на удовлетворение запросов потребителя.

Степень удовлетворения потребителей зависит от качества, поэтому руководство организации, оказывающей услугу, должно четко обратить особое внимание на его составляющие (Рисунок 1).

Чтобы каждая составляющая качества работала в нужном направлении, необходимо, как правило, вложение инвестиций и, опираясь уже на многолетний опыт других организаций в области оказания образовательных услуг, внедряющих в свою деятельность элементы управления качеством, в настоящее время поддерживают мнение о



Рис. 1. Составляющие качества услуги

выгодности таких вложений.

Помимо ранее перечисленных составляющих качества необходимо учитывать:

- взаимосвязь образовательного учреждения с потребительским обществом и государством;
- развитие поля деятельности как за счет увеличения объемов оказания услуг на освоенных рынках, так и за счет внедрения оказываемого спектра услуг на новые рынки;
- методы привлечения внешних организаций, заинтересованных в образовательной и научно – исследовательской деятельности;
- развитие целевой подготовки (переподготовки) за счет целевых договоров с организациями;
- разработку сервисных услуг, дополнительно предлагаемых внешним организациям;
- создание благоприятного имиджа образовательного учреждения перед потребительским обществом и государством;
- обеспечение качественного образования мирового уровня;
- расширение ассортимента программ и услуг;
- качество работы с потребителем;
- развитие гибкой системы оплаты;

– процесс оказания услуги.

При наличии острой конкуренции между производителем товаров и услуг в настоящее время в условиях рыночной экономики требуются знания управления качеством. Следует учесть, что качественный подход в деятельности организации является самым эффективным средством удовлетворения потребностей и средством снижения издержек.

А. Г. Бермус отмечает, что проблема качества образования возникла с развитием образования как феномена, но само понятие было сформировано в последние десятилетия XX века. В настоящее время однозначного толкования понятия «качество образования» не существует. Это охарактеризовано не только широтой междисциплинарных категорий качества, но и большим количеством субъектов в сфере образования (государство, работодатель, обучаемый).

Каждая заинтересованная сторона имеет свои представления, касающиеся образования, считает Н. В. Сорокина. Например, для работодателя качество образования – это принятие на работу специалиста с высоким уровнем подготовки; для государства, качество образования – это повышение подготовки высококвалифицированных специалистов, способствующих социально-экономическому росту страны; для студента качество образования – представление профессии-онального и личностного развития. Данный пример позволяет увидеть, почему большинство учёных (Е. И. Сахарчук А. П. Крахмалев, М. М. Поташник, Л. Н. Давыдова, и др.) для рассмотрения категорий качества образования берут «производственную» трактовку данного понятия [2].

Основными потребителями услуг вуза являются абитуриенты и их родители, выпускники, работодатели,

студенты и аспиранты, преподаватели и сотрудники вуза, отмечает В. В. Зайцев. Согласно Б. С. Гершунскому, на многосубъектный характер потребителя, понятие образования может быть представлено как ценность, как система, как процесс и как результат.

А. И. Субетто определяет качество образования в двух основных значениях: как результат и как процесс. Качество «образования-результата» он определяет как совокупность качеств личности, уровня знаний, умений, творческих способностей, мотивации, а также социально-гражданской зрелости; качество «образования-процесса» – совокупность свойств образовательного процесса, сформулированного в той или иной образовательной системе, характеризующих приспособленность к реализации социальных целей по формированию личности.

В. И. Андреев определил качество образования как «интегральную характеристику показателей и признаков», несущих в себе построение процесса на высоком уровне и достижение результатов образования, которые соответствуют требованиям образовательных стандартов или превосходят их.

«Качество образования – это качество образовательного процесса, выраженное в его результатах», по мнению М. М. Поташника [2]. А. И. Моисеев полагает, что качество образования это совокупность свойств и характеристик результатов образования, способных удовлетворить потребности общества.

Таким образом, необходимо отметить, что при всём многообразии трактовок понятия качества образования данных различными авторами, присутствуют некоторые общие особенности, а именно цели – процесс – результат, где в конечном итоге основным параметром будет являться способность удовлетворение заинтересованных сторон в сферах образования.

Г. М. Полянская определяет качество образования как характер управленческой деятельности, который ориентирован на результат. Опираясь на всё вышесказанное, необходимо рассмотреть другое важное для нашего исследования понятие – «управление качеством образования» [1].

Анализ научной литературы показал, что управление достаточно распространённое понятие, но не имеет чёткого стандартизированного определения. Существует множество определений, характеризующих понятие управления со стороны исследователей. Е. Н. Рузаев считает управление как вид деятельности, основанный на создании конечного управленческого решения. В. В. Окрепилов рассматривает управление как процесс по достижению поставленной цели. В свою очередь, И. А. Иванова управление характеризует тоже как процесс, который содержит в себе совокупность управленческих действий, связанных между собой и имеющих протяжённость во времени и пространстве. Л. В. Макаров, В. А. Баринов под управлением понимают перевод состояния из одного в другое, воздействуя при этом на объект. Ф. Хедоуори, М. Х. Мескон считают, что управление – вид деятельности, включающий в себя процессы планирования, организаций, мотиваций и контроля, направленных на достижение поставленных целей. Анализируя различные точки зрения, необходимо сделать вывод, что в общем смысле управление – это процесс, включающий в себя совокупность управленческих действий (планирование, организация, мотивирование, контроль), в результате которого осуществляется целенаправленная деятельность по созданию необходимых условий для достижения поставленных целей.

Понятие «управление качеством образования»

появилось недавно – в 90 годах прошлого столетия. Тем не менее, исследования литературы показали, что существует множество трактовок этого понятия с точки зрения учёных по данному направлению.

В. Д. Татьянаенко определил «управление качеством образования» как процесс управленческой деятельности по созданию продуктов, зависящих от условий образовательного процесса и влияющих на него либо положительно, либо отрицательно. Данную точку зрения поддерживает Е. В. Яковлев, рассматривая «управление качеством образования», как создание продуктов управленческой деятельности, являющихся условиями образовательного процесса и подвергающихся соотношению цели и результата.

«Стимулирование и регулирование деятельности субъектов образовательного процесса для достижения поставленной цели», – рассматривает данное понятие В. Н. Максимова. В. В. Сериков понимает «управление качеством образования» как процесс целенаправленного воздействия на все факторы, от которых зависит качество образования. В. П. Панасюк рассматривает «управление качеством образования» как воздействие на весь образовательный процесс и на его отдельные основные элементы в целях достижения параметров и результатов, соответствующих требованиям, нормам и стандартам. Л. Г. Бермус считает, что «управление качеством образования» – это совокупность методов и видов деятельности, представляющих многоуровневую систему, которая способствует обеспечению диагностики существующего качества образования и целенаправленного его изменения. О. Л. Назарова определяет «управление качеством образования» как «планомерный, прогнозируемый и технологически обеспеченный процесс воздействия на управляемую

систему с целью максимально эффективного ее функционирования путем создания условия для перехода в качественно новое состояние, способствующее достижению поставленных целей» [3]. Г. М. Полянская характеризует данное понятие как использование методов и видов деятельности субъектами управления, направленных на оценивание и своевременное внесение изменений в образовательный процесс для достижения качественной специфики его результатов [1].

Изучив различные толкования понятия, позволяет сделать вывод, что «управление качеством образования» – это процесс создания условий благотворно влияющих на качество образовательного процесса за счёт осуществления управленческой деятельности субъектами управления, приводящих к достижению различных видов поставленной цели.

Понятие «управление качеством образовательного процесса в вузе» многие учёные, такие как Ф. Ф. Королёв, И. В. Блауберг, Э. Г. Юдин, Ю. А. Конаржевский рассмотрели с позиции системного подхода. Они считают, что системный подход позволяет рассмотреть объект управления с различных сторон, таких как систему, составляющие элементы данной системы, установления способов взаимосвязи элементов и многие другие.

Ф. Ф. Королёв первым указал, что «системный подход должен выступать в качестве одного из руководящих методологических оснований, когда ставится вопрос об определенности перспектив развития системы народного образования в целом или ее отдельных компонентов – общеобразовательной школы, высшей школы, системы подготовки научных и педагогических кадров». Обращение к основным закономерностям и принципам этого процесса предполагает использование системного подхода при анализе управления качеством

образовательного процесса в ВУЗе [4].

Обращение к основным закономерностям и принципам этого процесса предполагает использование системного подхода при анализе управления качеством образовательного процесса в ВУЗе.

Э. Г. Юдин рассматривает системный анализ, как методологию в сфере управления решающую крупные проблемы.

Проведя анализ в области управления качеством образования, было установлено, что при выявлении закономерностей управления многие исследователи (С. Ю. Тратицын, Е. В. Яковлев, А. А. Нестеров и др.) используют подход, который по своим общим признакам, свойственным управлению в любой сфере деятельности, сочетается с закономерностями, присущими только в сфере образования.

Многие работы ученых (Э. В. Злобин, В. А. Баринов, Б. И. Абрамова, Е. А. Замедлина, Б. И. Герасимов, И. А. Иванова, А. В. Макаров, С. В. Мищенко и др.) посвящены общей теории управления и общей теории управления качеством образования (Л. Н. Давыдова, Г. А. Бордовский, А. А. Нестеров, М. М. Поташник, С. Ю. Трапицын и др), которые разделены на этапы цикла управления.

Например, В. И. Абрамова считает, что цикл управления включает в себя планирование целей, мотивацию, организацию, координацию и контроль. Е. А. Замедлина рассматривает в качестве этапов цикла управления планирование, организация контроль, принятие необходимых корректирующих действий. И. А. Иванова определяет следующие циклы управления качеством: планирование, организация, координация, руководство и контроль.

В конечном счете, проведенный анализ позволяет сделать следующий вывод, что, несмотря на некоторую

несогласованность между учеными, все они выделяют этапы, на которых должны осуществляться формирование цели, организация, контроль и выработка управленческих решений

Чтобы проследить взаимосвязь управления качеством с общим менеджментом, необходимо рассмотреть эволюцию методов управления качеством.

В 1950-е годы сформировалась концепция тотального (всеобщего) контроля качества Total Quality Control (TQC). Автором этого нового направления, являлся американский ученый А. Фейгенбаум, который в 1957 г. опубликовал статью «Комплексное управление качеством». TQC включает в себя ряд основных задач, наименование которых представлено на рисунке 2.

В Японии TQC развивались с применением статистических методов и вовлечение персонала в работу кружков качества. Японцы долгое время указывали на использование подхода TQSC, где буква S означала Statistical (статистический).

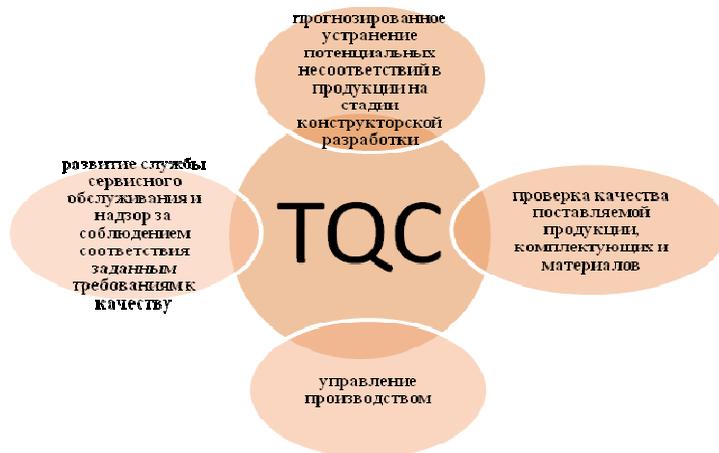


Рис. 2. Основные задачи TQC

Этот этап ознаменован, появлением документированных систем качества, которые устанавливали ответственность и полномочия, а также взаимодействие не только специалистов служб качества, а всего руководства предприятия в области качества. В сторону человеческого фактора стали смещаться системы мотивации. Материальное стимулирование уменьшалось, а моральное – увеличивалось. Работа в коллективе, признание должностей коллегами и руководством, забота фирмы о будущем работника, его страхование и поддержка его семьи стали главными мотивами качественного труда.

Хотя все основные идеи ТQC были разработаны в США и в странах Европы, явным лидером в области внедрения и развития концепции ТQC стала Япония. В результате американцам и европейцам пришлось учиться у японцев, однако это обучение сопровождалось и нововведениями.

Всеобщее управление качеством – это философия организации, в основе которой заложено стремление к качеству и управлению на практике. TQM – это организация управления качеством с участием всего персонала на всех уровнях организационной структуры, направленная на удовлетворение требований потребителя посредством выгоды как для сотрудников организации, так и для общества в целом.

TQM, в последние годы, становится идеологией для различных слоев общества. Если наша страна стремится конкурировать с экономически развитыми странами, нам необходимо знание всеобщего управления качеством.

Целями TQM являются:

- ориентация предпринимателя на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей;
- возведение качества в ранг цели предпринимательства;

– оптимальное использование всех ресурсов организации;

Основные элементы модели TQM представлены на рисунке 3.



Рис. 3. Элементы модели TQM

их деятельность на удовлетворение запросов потребителя. Необходимо помнить, что сосредоточенное внимание на процессах, позволяет максимально удовлетворять потребителя качественной продукцией (услугой). Постоянное и непрерывное улучшение качества продукции (услуги) способствует конкуренции на мировом рынке. И последнее, все решения организации необходимо принимать, основываясь на фактах, а не на интуиции или опыте работников.

Основой будущей концепции TQM стала четырех-уровневая иерархия качества, отраженная в японских системах управления качеством, которая отражена на рисунке 4.



Рис. 4. Четырехуровневая иерархия качества

Список литературы

1. Полянская, Г. М. Управление качеством образования учащихся в современной школе: Дисс. канд. пед. наук: 13.00.01 / Г. М. Полянская – Саратов, 2007. – 144 с.
2. Поташник, М. М. Качество образования: проблемы и технология управления (В вопросах и ответах) / М. М. Поташник – М.: Педагогическое общество России, 2002. – 352 с.
3. Берестнева, О. Г. Критерии качества обучения в высшей школе/ О. Г. Берестнева, О. В. Марухина // Стандарты и качество. – 2004. - №8. – С. 84 – 86.
4. Всеобщее управление качеством: учебник для вузов / О. П. Глудкии, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин; под ред. О. П. Глудкниа. М.: Радио и связь, 1999. – 600 с.