

## **ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ПРОЦЕДУРЫ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ**

*Н. Ю. Бабанов, к.т.н., доцент, проректор по учебной работе ГБОУ ВПО «Нижегородский государственный технический университет им. Р. Е. Алексеева»;*

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

**Аннотация.** Основная деятельность ВУЗа направлена на образование, главной задачей которого является воспитание и подготовка специалистов конкурентоспособных на мировом рынке. Мерилом успешности деятельности высшего учебного заведения, в данном вопросе, является только качество образования, которое является основой развития общеевропейского пространства высшего образования.

**Ключевые слова:** качество, качество образования, высшее учебное заведение, управление качеством образовательного процесса.

Для того чтобы раскрыть сущность процесса оказания образовательной услуги, многие российские и зарубежные ВУЗы разрабатывают и внедряют систему менеджмента качества (СМК) в соответствии со стандартами серии ИСО 9000. На сегодняшний день наличие СМК в ВУЗе является первым шагом к успешной аккредитации, так как качественное управление способствует достижению прозрачности работы организации в целом, а также появлению реальных возможностей для совершенствования своей деятельности.

СМК в соответствии со стандартами серии ИСО 9000 построена на 8 принципах менеджмента качества (рис. 1) [4, 5].

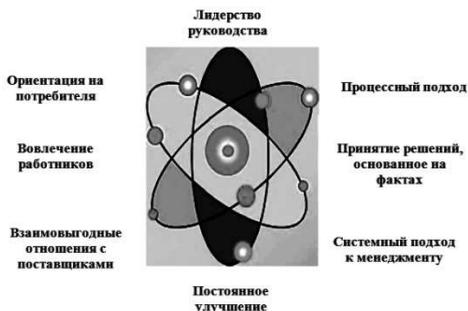


Рис. 1. Восемь принципов менеджмента качества

Также стандарт серии ИСО 9000 предполагает построение системы управления на основе процессного подхода (рис. 2) [4, 5].



Рис. 2. Процессный подход

Чтобы оценить эффективность управления образовательным процессом в ВУЗе, в соответствии с заявленными требованиями потребителей, стандарты серии ИСО 9000 предлагают применять типовую модель СМК (рис. 3), которая показывает, какую существенную роль, играют заинтересованные стороны (рис. 4) в предоставлении входных данных и оценки восприятия выходных данных.

[4, 5].

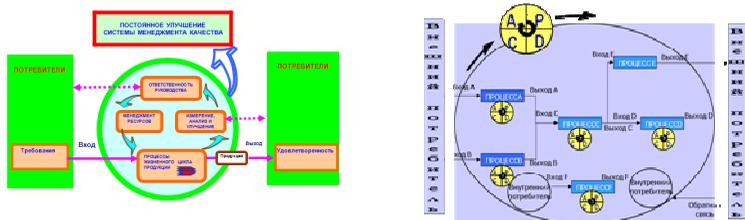


Рис. 3. Типовая модель SMK и применение типовой модели на основе цикла Деминга в ВУЗе



Рис. 4. Заинтересованные стороны ВУЗа

При внедрении SMK в образовательную деятельность возникают проблемы, касающиеся выбора содержания и последовательности осуществления действий, которые бы гарантировали эффективность управления образовательным процессом в ВУЗе. В работах Ю. К. Бабанского, А. П. Беляевой, В. П. Беспалько, В. В. Краевского, И. Я. Лернера, М. М. Поташника и др. показано, что качество предоставления услуги в условиях ВУЗа необходимо рассматривать со стороны потребностей рынка труда и

личности, которые были бы впоследствии удовлетворены в рамках образовательной системы.

Структура документации системы менеджмента качества, построенная по стандарту ИСО 9001:2008 (ИСО 9001:2000), представляет собой иерархическую систему взаимосвязанных документов. Часть этих документов в явном виде оговорена в стандарте, другая часть подразумевается. Поэтому структура системы качества имеет «постоянную» составляющую, определенную стандартом, и «переменную» составляющую, зависящую от конкретной организации.

«Постоянная» составляющая структуры документации СМК:

- политика в области качества;
- цели в области качества;
- руководство по качеству;
- шесть обязательных процедур системы качества;
- записи по качеству.

«Переменная» составляющая структуры в стандарте поименована в следующем виде – «документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (п.п. 4.2.1.d ИСО 9001:2008)». Как правило, к этим документам относятся различные планы, карты или схемы процессов, рабочие инструкции, отчетные формы, договора, нормативные документы, накладные и пр. Т.е. можно считать, что под эту «переменную» составляющую подпадает практически вся документация организации.

Политика в области качества – это один из стратегических документов организации. В этом документе определяются основные принципы работы и развития ее системы управления в области качества. Как правило, политика в области качества представляет собой декларативный документ. Однако, каждая декларация, заявленная в

политике, должна «раскладываться» на конкретные цели, планы и действия по реализации указанных деклараций. Отсюда появляется и прямая связь политики в области качества с целями в области качества.

Цели в области качества – это документ, в котором организация устанавливает, каких результатов в области качества она хочет достигнуть. Цели в области качества должны быть направлены на реализацию деклараций политики, но в отличие от политики, цели имеют конкретные показатели, которые можно измерить и достигнуть в ограниченные периоды времени.

Политику и цели в области качества обычно представляют отдельными документами. Либо можно цели в области качества включать в состав политики, но в этом случае политика в области качества будет иметь две части – открытую и закрытую. Открытая часть – это декларации, а закрытая часть – это конкретные и измеримые цели организации.

Стандарт ИСО 9001:2008 (ИСО 9001:2000) требует от организации разработать и внедрить 6 обязательных процедур:

- управление документацией;
- управление записями о качестве;
- управление несоответствующей продукцией;
- проведение внутренних аудитов;
- проведение корректирующих мероприятий;
- проведение предупреждающих мероприятий.

Процедура управления документацией – предназначена для формализации документационного обеспечения организации. Данная процедура регламентирует вопросы создания, анализа и проверки документов до начала их официального использования в организации, актуализации и пересмотра документов уже используемых в организации, правила обозначения документов и идентификации

каких-либо изменений в действующих документах. Кроме того, в процедуре управления документацией необходимо четко определить правила распространения документов в организации, либо явной идентификации устаревшей документации. В процедуре обязательно необходимо отразить и порядок идентификации и обращения с документами внешнего происхождения, например, нормативными документами, стандартами, договорами заказчиков и пр.

Процедура управления записями о качестве – это процедура, которая регламентирует порядок обращения с документальными свидетельствами работы системы качества. Процедура управления записями о качестве должна содержать правила идентификации записей и средства управления записями (например, делать записи можно на бумаге, можно в электронной системе), порядок хранения, защиты и восстановления записей о качестве в случае их повреждения. Кроме того, необходимо определить сроки хранения и порядок изъятия и уничтожения записей о качестве.

Процедура управления несоответствующей продукцией – это процедура, которая определяет, кто и как должен действовать, если в ходе работы организации возникли несоответствия. Под несоответствующей продукцией в стандарте понимается не только продукция, но и услуги, и другие результаты работы. Например, результатом работы договорного отдела является договор, тогда в процедуре управления несоответствующей продукцией необходимо определить, какие несоответствия могут возникать в договоре и как необходимо действовать при обнаружении несоответствий.

Процедура проведения внутренних аудитов – в данной процедуре необходимо определить порядок организации внутренних аудитов, требования к аудиторам, методы, критерии, частоту и область применения аудитов.

Также необходимо определить состав документации, которая разрабатывается при проведении аудита и порядок обработки результатов аудита.

Процедура корректирующих действий – эта процедура должна регламентировать порядок проведения работ по устранению несоответствий, связанных с продуктами (услугами) организации, процессами и системой качества. Порядок проведения корректирующих действий должен предусматривать анализ выявленных несоответствий, установление причин их возникновения, разработку действий по устранению несоответствий, запись результатов предпринятых действий и анализ результатов предпринятых действий.

Процедура предупреждающих действий – если процедура проведения корректирующих действий определяет, как должна действовать организация после возникновения несоответствий, то данная процедура должна определять действия для предотвращения возникновения несоответствий. В процедуре необходимо установить методы определения возможных несоответствий, порядок разработки действий по недопущению возникновения несоответствий, порядок ведения записей результатов предпринятых действий и анализ результатов выполнения предупреждающих действий.

Для документирования процессов и процедур системы качества могут применяться различные информационные системы и средства автоматизации. Выбор средств документирования будет зависеть от ряда критериев:

– первым критерием выбора программных средств будет простота, понятность для сотрудников и выразительность средств изображения схем процесса. С картами процессов и с процедурами будут работать в дальнейшем сотрудники организации, а не ограниченный круг лиц, которые входят в группу внедрения системы качества, по-

этому, чем проще и понятнее будут схемы представления процессов, тем лучше;

– следующий критерий – поддержка смыслового содержания для отображения специфики процесса. Т.е. при выборе необходимо посмотреть, есть ли возможность внести какую-либо поясняющую и справочную информацию по процессам и насколько удобно пользоваться такой информацией при работе с документацией по процессам;

– степень знакомства с методами описания процессов – необходимо учитывать степень знакомства с методами как группы внедрения системы качества, так и сотрудников, которые потом будут работать по картам процессов и документированным процедурам;

– степень независимости методов от технической реализации в информационных и коммуникационных системах – это уже технический критерий, связанный с возможностью организации обеспечить техническую сторону документирования процессов с помощью программных средств;

– критерий, связанный с возможностью применения карт процессов и документированных процедур на рабочих местах – это также немаловажный критерий, потому что все документируемые процессы и процедуры должны быть доступны сотрудникам для работы и любой сотрудник на своем рабочем месте должен иметь возможность пользоваться ими.

Наиболее часто для документирования процессов и процедур системы качества используются средства Microsoft Office (Word или Excel), но применяются и различные CASE – средства.

Анализ эффективности управления образовательным процессом выявил ряд недостатков:

– использование традиционных подходов к управлению образовательным процессом зачастую игнорирует

условия внешней среды и ожидаемые потребности потребителей;

- не достигается в полной мере удовлетворенность потребителя в интеллектуальном и культурном развитии;

- отсутствует механизм, построенный на использовании инновационных процессов, воздействующих на эффективность управления образовательным процессом;

- снижены гарантии качества предоставляемых образовательных услуг, а также отсутствие действий по их достижению;

- понижен уровень развития системы обеспечения качеством.

Если ВУЗ стремится к предоставлению качественных образовательных услуг, то необходимо учесть категории качества, в которых отражаются эффективность управления ВУЗом, подготовки специалистов, проблемы подготовки специалистов, системности, критерии качества, мониторинг качества, обеспечение качества, методы оценки образовательной услуги, оценка эффективности обучения.

На основе вышеперечисленных элементов качества может быть построена эффективная модель системы управления качеством.

Функционирование системы управления качеством осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

- функционирование и развитие системы, а также всех ее элементов происходит в полной согласии с функционированием взаимодействующих с ней систем, обуславливая тем самым возможность достижения прогнозируемых целей;

- в процессе взаимодействия каждая система стремится к самовывживанию и сбалансированному развитию;

–система поддерживает и обогащает собственный энергетический и информационный баланс за счет тех систем, с которыми она вступает во взаимодействие с помощью стабилизированных обратных связей;

–элементы системы должны быть динамичными, иметь возможность перехода от одного состояния в другое;

–система должна иметь направленность на достижение результата, достаточного для своего функционирования и дальнейшего развития.

Функционирование СМК определяется контролем качества за деятельностью ВУЗа.

Успешным контроль качества может быть только в том случае, если он является неотъемлемой частью вузовской культуры. Эта культура создает необходимую мотивацию и обеспечивает компетентность для реализации механизмов контроля качества.

**Основные проблемы на начальной стадии построения СМК вуза:**

–неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;

–отсутствие квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления университетов;

–отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях;

–утрача связи с предприятиями промышленности и как результат – ведение образовательной деятельности в отрыве от потребностей сегодняшнего дня.

## **Литература**

1. Батова, Н. С. Влияние Болонской системы на управление качеством образования в ВУЗЕ / Н. Ю. Баба-нов Н. С. Батова // Материалы всероссийской научно-

практической конференции г. Ижевск, 27–29 апреля. – 2011 г. с. 345 – 349.

2. Бабанов, Н. Ю. Вуз как организация, выпускающая конкурентоспособную «продукцию»/ Н. Ю. Бабанов Н. С. Батова // Материалы международной научно-практической конференции г. Курск, – 2011 г. с. 21–27.

3. Батова, Н. С. Особенности вуза как субъекта предпринимательской деятельности в условиях развивающихся рыночных отношений / Н. Ю. Бабанов Н. С. Батова // Материалы международной заочной научной конференции г. Москва, апрель – 2011 г. с. 76 – 80.

4. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008 Системы менеджмента качества. «Основные положения и словарь».

5. ГОСТ Р ИСО 9001– 2008 Системы менеджмента качества. «Требования».

6. <http://www.quality-journal.ru/> Журналы по качеству

7. <http://www.quality21.ru/> Качество. Инновации. Образование

8. [www.tqm.spb.ru](http://www.tqm.spb.ru) Межвузовский центр по сопровождению внедрения типовой модели системы качества образовательного учреждения.

9. <http://www.quality.edu.ru/> Портал поддержки систем управления качеством

10. <http://www.tqm.spb.ru/> Портал Качество и образование

11. <http://www.standard.ru/index.html> Портал по проблемам стандартизации и управления качеством

**EFFICIENCY OF DEVELOPMENT  
AND INTRODUCTION OF THE DOCUMENTARY  
PROCEDURE IN THE HIGHER EDUCATIONAL  
INSTITUTION**

*N. J. Babanov, the candidate of technical sciences,*

*the pro-rector on study in «Nizhniy Novgorod State technical University by R.E.Alekseev»;*

*N. S. Batova, the teacher of the chair «Tractors and cars», NGIEI.*

**Annotation.** Primary activity of High School is directed on formation which main task is education and preparation of experts competitive in the world market. Criterion of success of activity of a higher educational institution, in the given question, is quality of education which is a basis of progress of the all-European space of higher education is only.

**Keywords:** quality, quality of education, a higher educational institution, quality management of educational process.

## **ВСТУПЛЕНИЕ РОССИИ В ВТО. ПРОГНОЗЫ ЭКСПЕРТОВ**

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

**Аннотация.** Этого момента ждали чуть меньше 20 лет. Церемония подписания протокола о присоединении России к ВТО завершилась. И уже одно только это обстоятельство сполна подчеркивает важность события, которое произошло 16 декабря 2011 года.

**Ключевые слова:** Всемирная торговая организация, страна-кандидат в ВТО, переговоры, прогнозы экспертов.

Всемирная торговая организация (ВТО) – международное некоммерческое объединение, регулирующее внешнеэкономическую деятельность стран-участниц. Дей-