

2. Рыжкова, И. В., Капичников, А. И., Капичникова, О. Б. Развитие учебной мотивации студентов в условиях новой системы высшего образования // Педагогика: традиции и инновации: материалы V Международной научной конференции — Челябинск: Два комсомольца, 2014. — С. 160 - 162.

PRACTICE AND PROBLEMS OF STUDENTS' INVOLVEMENT IN ASSESSMENT OF EDUCATION QUALITY

Tarkhanova N. P.

South Ural State University (National Research University), Chelyabinsk
E-mail: tanape@mail.ru

Involvement of students in assessment of the educational process is connected with the search of ways for improving education quality and is determined by the challenges of modern society. Introduction of this principle causes many management problems: information acquisition and processing, decisions making on improvement of the educational process. The article presents main methods of information acquisition - a survey, a questionnaire for students and graduates. Main goals which universities follow when conducting surveys are defined. These are issues concerning the improvement of the educational process effectiveness, measurement of contentment, improvement of interaction between students and teachers. Criteria that can be used when writing questions for the survey are suggested. These questions include: bad labour intensity, efficiency, improvement, quantitiveness, flexibility, comparability, accuracy. Furthermore, the author proposes to rely on student activists who should be trained in assessment. Variants of management decisions made on the basis of the work results, which may include change of the variable part of the curriculum, change in the work of subdivisions, forms of interaction between students and teachers, and replacement of workers, are considered. It is noted that the monitoring of contentment has to be regular.

Key words: education quality, student, student-centred approach, forms of interaction, assessment criteria, management decisions.

УДК 378

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

Тилек кызы Аида

Сахалинский институт железнодорожного транспорта филиал
Дальневосточного государственного университета путей сообщения

В настоящей статье рассматриваются процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в высших учебных заведениях. Приведены мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей, внутренний аудит, процесс идентификации и прослеживания. Механизмом гарантии качества подготовки специалистов в вузе должна стать система менеджмента качества и указаны пути её развития.

Ключевые слова: система менеджмента качества, научные исследования, процессы, необходимые для системы менеджмента качества, мониторинг, анализ, эффективность, образовательные услуги.

Сегодня перед высшим профессиональным образованием поставлена задача по удовлетворению образовательных потребностей общества XXI века, тесно связанных с запросами рынка к уровню знаний специалистов, от которых зависит настоящее и будущее нашей страны. Образовательные организации напрямую зависят от своих потребителей и, следовательно, должны знать их настоящие и будущие запросы, выполнять требования потребителей и стремиться превзойти их ожидания. Вклад в эффективность и результативность работы вуза вносят идентификация, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение поставленной цели. Качество подготовки специалистов в высших учебных заведениях обеспечивается двумя основными составляющими – качеством содержания образовательных программ и качеством менеджмента в вузе, являющимся одним из направлений развития Болонского процесса в Европе.

На базе высших учебных заведений разработана система менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов серии ИСО 9000 с целью обеспечения результативности, воспроизводимости и улучшения процессов университета, возможности их многократного повторения с соблюдением необходимой эффективности и уровнем качества, обеспечения единства методологических и методических подходов, их описания и разработки. В процессе управления реализуется управленческая функция, в том числе процессы планирования деятельности; процессы организации деятельности; процессы руководства деятельностью; процессы контроля за деятельностью.

В основу Системы менеджмента качества заложен «процессный подход», описанный в стандартах серии ИСО 9000, согласно которого любая деятельность или набор действий, имеющие входы и преобразующие их в выходы, может рассматриваться как процесс.

Потребители, входящие в число заинтересованных лиц, участвуют в процессе управления, охватывающем все процессы, необходимые для производства услуги и проверки выходов процесса. Измерения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных лиц используются как обратная связь для оценки и подтверждения того, что требования потребителя выполняются.

Каждая образовательная организация должна разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, которая постоянно улучшает ее результативность в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008 «Quality management systems - Requirements». Система менеджмента качества применяется в работе в следующих областях:

- проектирование и предоставление образовательных услуг, базирующихся на государственных (федеральных государственных) образовательных стандартах и требованиях Министерства образования и науки Российской Федерации, учебных планах, утвержденных Ученым Советом высшего учебного заведения;

- проведение научных исследований и разработок, включая коммерческий продукт;

- представление консультаций и дополнительных образовательных услуг в соответствии с требованиями клиентов.

Каждому высшему учебному заведению необходимо:

- а) определить процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации;

- б) определить последовательность и взаимодействие этих процессов;

- в) определить критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;

- г) обеспечение наличия ресурсов и информации, необходимой для поддержки этих процессов и их мониторинга;

- д) осуществлять мониторинг, измерение там, где это возможно, и анализ этих процессов;

- е) принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Процессы, необходимые для системы менеджмента качества, представлены в виде сети макропроцессов (рис. 1), состоящие из процессов управления, бизнес-процессов (основных процессов) и вспомогательных процессов. Каждый из этих макропроцессов разбит на сеть микропроцессов (второй и последующий уровни).

Ответственность руководства представлена процессами управления, которыми являются:

- стратегическое развитие (включая разработку Стратегии и целей в области качества);
- управление бизнес-процессами и качеством;
- управление финансами;
- управление персоналом.

Бизнес-процессами или процессами жизненного цикла продукции являются:

- образовательный процесс;
- научно-исследовательский процесс;
- процесс предоставления дополнительных образовательных услуг.

Вспомогательными процессами являются:

- юридическое обеспечение;
- воспитательный процесс;
- обеспечение библиотечного фонда;
- обеспечение безопасности;
- социальное обеспечение;
- управление недвижимым имуществом;
- материально-техническое обеспечение;
- измерение, анализ и улучшение: мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей; внутренних аудитов; процессов идентификации и прослеживаемости; управление устройствами для мониторинга и измерения продукции; анализ данных для улучшения; корректирующие и предупреждающие действия;
- обеспечение международной деятельности;
- информационно-коммуникационное обеспечение;
- информатизация вуза.

Оценка полученных результатов по сравнению с поставленными ежегодными целями и задачами по управлению качеством позволяет руководителю определить или переориентировать цели и задачи на следующий год.

Данные, полученные в ходе мониторинга и измерений, анализируются с целью получения информации относительно:

- степени удовлетворенности и (или) неудовлетворенности заинтересованных сторон;
- соответствия образовательной услуги предъявляемым требованиям к продукции;
- характеристик процессов, продукции и образовательной услуги, включая информацию о происходящих тенденциях и возможностях принятия предупреждающих действий;
- поставщиков.

Процедура анализа данных включает:

- сбор;
- анализ, в том числе с использованием статистических методов (диаграмм, гистограмм, диаграмм разброса и корреляционного анализа);
- сравнение достигнутых результатов с запланированными;
- доклад на совете, обсуждение и принятие решений;
- передача информации на все уровни управления и структурные подразделения.

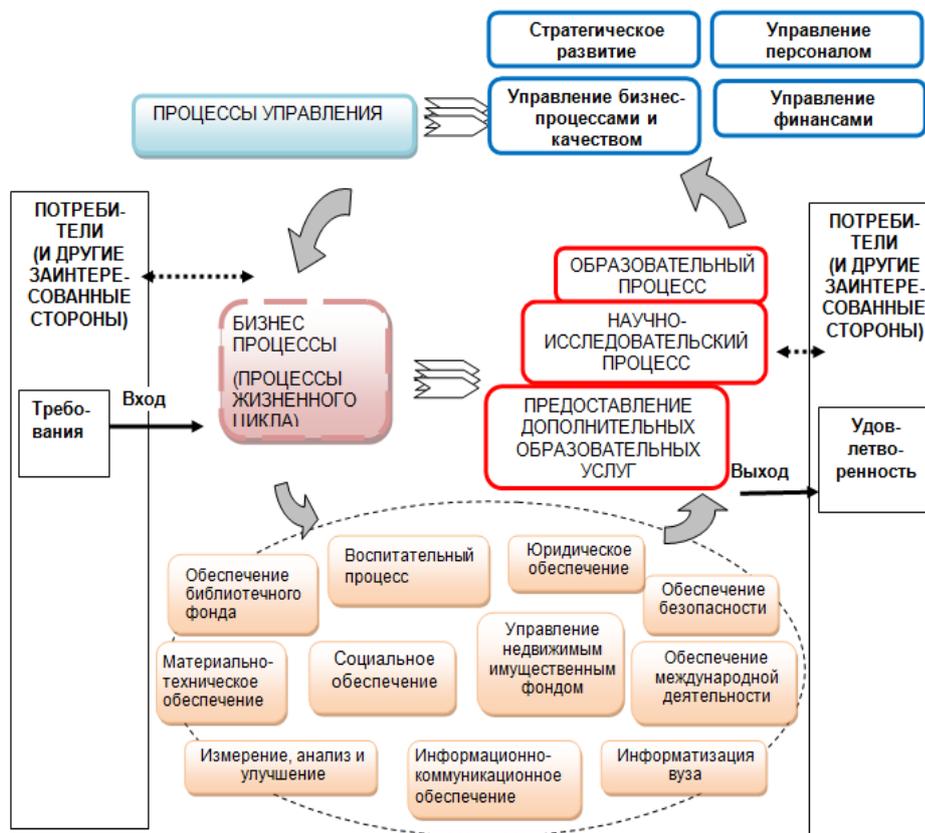


Рисунок 1. Процессы, системы менеджмента качества [6, С. 17]

Аналізу подвергаются данные, полученные по результатам:

- измерений и мониторинга процессов;
- контроля по всем видам деятельности;
- внутренних и внешних проверок;
- корректирующих и предупреждающих действий;
- рекламаций.

Анализ данных проводится с целью получения информации относительно:

- эффективности функционирования системы менеджмента качества;
- контроля и оценки эффективности процессов;
- удовлетворенности и (или) неудовлетворенности потребителей образовательных услуг;
- соответствия требованиям потребителей;
- выработки управленческих решений и оценки их эффективности;
- эффективности использования научного потенциала;
- уровня образовательных услуг;
- уровня научных исследований и их динамики;
- актуальности разработок и конкурентоспособности результатов.

Анализ данных осуществляется при помощи статистических методов контроля и управления качеством. Определение потребности в привлечении статистических методов для анализа данных, включая проверку работы процессов и характеристик услуги/продукции, а также выбор необходимых методов анализа в рамках образовательной организации осуществляет управление стандартизации и качества. Необходимо вести постоянный мониторинг применения используемых статистических методов.

Порядок и периодичность проведения анализа данных, оформление и представление информации по анализу данных должен регламентироваться соответствующими стандартами университета.

В заключении хотелось бы отметить, что для совершенствования деятельности и повышения результативности менеджмента качества необходимо проведение внутренних и внешних оценок, участие в конкурсах качества, кроме этого, подготовка специалистов, способных конкурировать на рынке труда. Для этого необходимо:

- систематически повышать квалификацию педагогических работников, формировать специальные программы поддержки молодых ученых и преподавателей на базе университета;
- налаживать и развивать связи с производством, учреждениями социально-гуманитарной сферы, поддерживать благоприятный социально-психологический климат, способствующий раскрытию потенциала каждого работника;
- планировать и организовывать деятельность университета на основе непрерывного мониторинга потребности российского и зарубежного рынков образовательных услуг, приоритетных направлений развития науки и образования РФ, интеграции с международными образовательными и исследовательскими сетями и университетами;
- совершенствовать многоуровневые образовательные программы, расширять спектр реализуемых основных и дополнительных образовательных программ, создавать условия обучения и последующего повышения квалификации для лиц с ограниченными возможностями;
- развитие сетевой интеграции и новых форм взаимодействия университета с российскими и зарубежными стратегическими партнерами с выполнением научных исследований по широкому спектру направлений и соблюдением оптимального баланса между ними.

Список литературы

1. *Международный стандарт ISO 9001:2008 Quality management "system - requirements"*
2. *ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» (принят Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 18.12.2008 г. № 470-ст);*
3. *ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования" (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1575-ст);*
4. *ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации» (принят Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23.11.2010 г. №501-р);*
5. *Стандарт ДВГУПС СТ 00-01-11 «Система стандартов университета. Общие положения» (утвержденный Приказом ректора от 28.04.2011 г. №268);*
6. *Стандарт ДВГУПС СТ 00-03-12 «Система стандартов университета. Общие положения» (утвержденный Приказом ректора от 28.04.2012 г. №250)*

POLICY IN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HIGHER EDUCATION

Tilek kyzy Aida

Sakhalin Railway Transport Institute, branch of Far Eastern State Transport University

The article considers some processes necessary for the quality management system and their implementation in higher educational institutions. Monitoring and measurement of contentment, internal audit, and process of identification are described. The quality management system and the way of its development should become part of the mechanism of quality assurance of specialists training in higher education institution.

Key words: quality management system, research, processes necessary for quality management system, monitoring, analysis, effectiveness, educational services.