

Совершенствование системы менеджмента образовательной организации на основе внедрения методов менеджмента качества

Improvement of the educational organization management system based on the implementation of quality management methods

Е.Ю. Бабаева

магистр кафедры «Стандартизация, метрология и сертификация», Московский Политех

Babaeva E.Yu.

Master's Degree Student, Department of Standardization, Metrology and Certification, Moscow Polytech

Ларцева Т.А.

ст. преподаватель кафедры «Стандартизация, метрология и сертификация», Московский Политех

Lartsev T.A.

Senior Lecturer, Department "Standardization, Metrology and Certification", Moscow Polytech

Аннотация

Высокая конкурентность на рынке образовательных услуг и многие другие факторы заставляют образовательные организации постоянно развиваться, непрерывно совершенствовать образовательный процесс. Одним из способов оптимизации деятельности образовательной организации может служить внедрение методов менеджмента качества.

Ключевые слова: система менеджмента качества, образовательная организация, методы бережливого производства, методология совершенствования системы менеджмента вуза.

Abstract

High competitiveness in the market of educational services and many other factors force educational organizations to constantly develop and continuously improve the educational process. One of the ways to optimize the activities of an educational organization can be the introduction of quality management methods.

Keywords: quality management system, educational organization, lean production methods, methodology of improving the university management system.

Методы управления качеством базируются на следующих подходах:

- научный подход – разрабатываются понятия, научно обоснованные критерии и методические рекомендации для всех подразделений в организации;
- процессный подход позволяет организации планировать свои процессы и их взаимодействие. Процессный подход концептуализирован в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- системный подход позволяет рассматривать образовательную организацию в качестве системы;

– ситуационный подход подразумевает различные варианты управления в зависимости от определенных ситуаций и условий.

Процессный подход обладает рядом преимуществ:

– повышение способности сосредотачивать усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;

– последовательные и прогнозируемые выходы в системе согласованных процессов;

– оптимизация деятельности посредством результативного менеджмента процессов, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;

– возможности для организации обеспечивать уверенность заинтересованных сторон в отношении согласованности, результативности и эффективности ее деятельности.

Методология совершенствования системы менеджмента вуза базируется на универсальном алгоритме менеджмента процессов с учетом методов качества на каждом этапе (рис. 1).



Рис. 1. Алгоритм менеджмента процессов

Рассмотрим каждый этап более подробно.

1. Планирование процессов.

Суть планирования заключается в детализации целей развития вуза и структурных подразделений отдельно на определенный промежуток времени, постановке задач, способов, сроков и последовательности их выполнения, а также в определении критериев результативности и эффективности процессов.

Основными шагами планирования являются:

1. Проведение анализа внутренней и внешней среды образовательной организации.

При стратегическом планировании для комплексного исследования состояния вуза обычно используют метод SWOT-анализа, являющийся универсальным аналитическим инструментом анализа состояния организаций.

2. Определение стратегии развития организации.

При разработке стратегического плана ВУЗ рассматривается как совокупность стратегий, объединяющих взаимосвязанные направления его деятельности (образовательную, научную, финансовую, управленческую и хозяйственную). По каждому из этих направлений разрабатывается бизнес-стратегия, представляющая собой относительно обособленный, но вместе с тем системный элемент деятельности организации. Совокупность всех бизнес-стратегий должна составлять общую целостную систему, называемую стратегией организации.

3. Разработка политики и установление целей в области качества.

На основании сформированной стратегии необходимо разработать политику в области качества. При разработке политики в области качества необходимо учитывать:

– необходимость выделения в отдельный документ целей (задач) в области качества и определение ряда конкретных требований, соответствующих этим целям (достижение этих целей в дальнейшем и будет служить критерием соответствия политики принятой стратегии и подтверждением надлежащего функционирования всей системы менеджмента организации в целом и системы менеджмента качества в частности);

– принцип непрерывного улучшения как важное требование к политике в области качества и к системе менеджмента качества в целом (всей направленностью политики организация должна демонстрировать намерение руководства постоянно и систематически улучшать всю деятельность организации, превосходя требования и ожидания клиента);

– регулярный анализ пригодности (соответствия существующим условиям) как обязательное требование к реализации политики (руководители высшего уровня обязаны постоянно соотносить всю деятельность организации, в том числе и в области качества, с политикой, используя, при необходимости, вносимые в политику в области качества изменения как инструмент стратегического планирования).

4. Определение процессов и последовательности их взаимодействия.

На этом этапе необходимо провести анализ целей для выявления процессов, необходимых для эффективного менеджмента качества, а также для достижения целей в области качества; определить последовательность и взаимодействие этих процессов. При идентификации процессов необходимо выявить главные атрибуты процессов – входы, выходы, цели каждого процесса, ресурсы, а также критерии результативности. В дальнейшем без этого невозможно оценивание и улучшение процессов.

Устанавливать критерии результативности следует по 3 индикаторам, представленным на рис. 2.



Рис. 2. Индикаторы критериев результативности

5. Управление процессами.

Управление процессом заключается в поддержании его в таком состоянии, чтобы выполнялись все установленные требования к процессу и его результатам, т.е. значения характеристик процесса и его продукции не должны выходить за допустимые границы.

На этом этапе необходимо провести мониторинг процесса (по показателям его результативности и собственным характеристикам процесса).

Главной задачей мониторинга является постоянная интерпретация данных и информирование о выходе любых параметров за допустимые границы.

6. Оценивание процессов.

На данном этапе необходимо провести оценивание выполнения критериев

результативности процесса. Оценка результативности проводится на основании данных о функционировании процессов, полученных при проведении мониторинга.

Результативность отдельных процессов определяется одним или несколькими показателями, установленными на этапе идентификации процессов, например, в соответствии с картами процессов.

Для оценивания достижения целей в области качества необходимо провести их анализ с целью выявления причин, повлиявших на достижение / недостижение целей.

На этапе анализа причин недостижения целей в области качества следует учитывать результаты процессов, причем может оказаться так, что процесс, признанный результативным на этапе оценивания процессов, не оказывает положительного влияния на достижение целей в области качества. Это говорит о том, что критерии процесса не в полной мере отражают его суть и их необходимо пересмотреть.

7. Улучшение процессов.

Этап улучшения процессов тесно связан с этапом оценивания, поскольку именно на этапе оценивания можно выявить результативность (нерезультативность) процессов, достижение (недостижение) целей в области качества.

Главный ожидаемый результат улучшения должен быть спланирован на этапе целеполагания через цель улучшения процесса. Цели улучшения базируются на постоянном повышении результативности и эффективности процесса.

Постоянное улучшение процессов должно обеспечивать совершенствование деятельности вуза и обеспечение выгоды ее заинтересованным сторонам.

Для оптимизации процессов был проведен анализ методов менеджмента качества, после чего были выделены методы, применимые к образовательной организации (рис. 3).

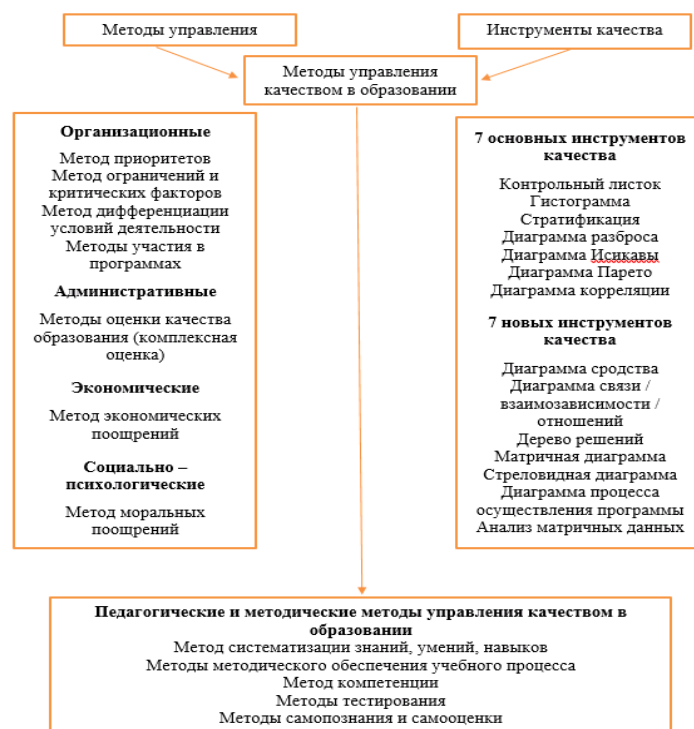


Рис. 3. Методы менеджмента качества, применимые в образовательной организации

Качество высшего образования является проблемой, актуальной во все времена. В условиях рыночных отношений решение этой проблемы возможно на комплексной основе, предполагающей формирование и развитие системы управления качеством, позволяющей воздействовать на все составляющие качества образования на основе применения разнообразных методов.

Литература

1. Пузанков Д.В., Степанов С.А., Соболев В.С. Менеджмент качества в образовательных учреждениях. // Материалы курса повышения квалификации, Часть 1– СПб.
2. Управление качеством образования: практико-ориентированная монография и методическое пособие / под ред. М.М. Поташника. – М., 2004. – С. 236.
3. Рязанцева Ю.А. Применение метода «мозговой штурм» в образовании // Теория и практика образования в современном мире: материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). – СПб.: Заневская площадь, 2014.
4. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.