

первым курсам вузовской программы. В результате выигрывают как вузы, так и лицеи, колледжи и техникумы. Особенно это актуально для малых городов и сельских районов.

В. А. Доценко

## **СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ОСНОВЕ СТАНДАРТОВ СЕРИИ ГОСТ Р ИСО 9000–2001 – ОСНОВА ФОРМАЛИЗАЦИИ ПРОЦЕДУР УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА**

*It's described the process approach according to international standards ISO 9000–2001 to organization the educational activity in High School.*

Образовательные услуги, оказываемые студенту вузом – нематериальны, вследствие чего далеко не всегда можно провести их испытания с целью объективной оценки полученных результатов. Акценты при стандартизации данных услуг смещаются в сторону стандартизации процессов, требований к персоналу и вузу в целом, методам оценки качества. Достичь желаемого результата можно более эффективно, при управлении соответствующими ресурсами и видами деятельности как процессами. Формализацию процедур управленческой деятельности на основе процессного подхода из стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 следует начинать: с определения ключевых процессов, непосредственно влияющих на качество и эффективность; назначения ответственных за соблюдение требований к процессам и процедурам проведения работ. Формализация процедур управления качеством образовательных услуг в вузе необходима: для количественной оценки образовательного процесса путем использования информационных технологий; выявления ценности, добавляемой каждой процедурой; определения входов и выходов на каждом этапе; стабилизации (контроля) и модификации процесса. При планировании качества нужно:

- определить процессы (ключевые), непосредственно влияющие на качество и эффективность функционирования вуза, такие как: маркетинг образовательной услуги; ее проектирование; предоставление услуги; анализ ее исполнения и повышения качества;
- назначить ответственных за соблюдение требований к процессам и процедурам предоставления услуг и проведения работ;
- определить входные данные процессов и ресурсы (технические, людские, финансовые);

- разработать соответствующую документацию (процедуры) на процессы, а также систему мониторинга и измерения процессов;
- установить значения выходных данных процесса, которые согласуются с удовлетворенностью потребителей, работодателя, государства;
- обеспечить процессы необходимыми ресурсами.

При осуществлении контроля качества следует:

- внедрить систему мониторинга и измерений;
- систематически анализировать данные измерительной системы и определять расхождение с установленными целями и критериями.

Для улучшения качества необходимо:

- планировать и осуществлять улучшение процессов на основе цикла Деминга (планирование – осуществление – проверка – действие корректирующее);
- выполнять корректирующие и предупреждающие действия, необходимые для достижения запланированных результатов;
- определять и использовать благоприятные возможности, такие как снижение издержек производства образовательной услуги, создание благоприятного климата во взаимоотношениях руководства и персонала, повышение имиджа вуза.

Система обеспечения качества разделяется на сеть процессов, каждый единичный процесс описывается с помощью диаграммы хода деятельности. Диаграммы позволяют уменьшить объем документации системы качества.

Для выявления существующих процессов предполагаются следующие действия: определить назначение процесса; выявить этапы, из которых он состоит; установить ценность, добавляемую каждым этапом; определить входы и выходы на каждом этапе процесса; измерить стоимость и производительность каждого этапа; проанализировать и определить, где процесс следует изменить; выделить сопоставимый процесс среди самых лучших процессов в данном классе; модифицировать (если необходимо) существующий процесс; стабилизировать (контролировать) его; обозначить процедуры, определяющие проведение работ. Процедуры существующих процессов должны отвечать на следующие вопросы:

- Какая работа описывается процедурой?
- Почему работа выполняется таким способом?
- Кто ее делает и кто за нее отвечает?
- Где осуществляется контроль?
- Какие требуются ресурсы?

Формализованный проект процедуры позволит: увеличить прозрачность и прослеживаемость процесса; модифицировать существующие процессы с целью снижения себестоимости производства образовательной услуги; оценивать эффективность процесса по этапам в соответствии с разработанными показателями.

Последовательность действий при построении системы управления качеством:

1. Выделение сети процессов, характеризующих качество образования.
  2. Разработка методики по измерению и оценке процесса.
  3. Построение матрицы распределения ответственности за процессы и процедуры.
  4. Установление планируемого уровня показателей функционирования процесса.
  5. Разработка процедуры организации работ по проведению контроля процесса в рамках руководства по качеству и рабочих инструкций.
  6. Постоянный мониторинг установленных показателей процесса.
  7. Регулярное сравнение с запланированным уровнем посредством использования базы корпоративной сети.
  8. Организация внутренних проверок в рамках руководства по качеству и рабочих инструкций.
  9. Осуществление экспертизы всей документации по управлению качеством образовательного процесса.
  10. Подготовка (обучение) персонала.
- Ежеквартально под руководством соответствующего проректора, ответственного за процесс, рассматриваются результаты и показатели процесса, планируются мероприятия по постоянному улучшению.

**С. В. Дрокина**

## **ЦЕННОСТНЫЕ ОРИЕНТИРЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ В ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ**

Аксиологическая природа образовательного процесса в последнее время достаточно активно рассматривается в зарубежной и отечественной литературе. Сегодня неотвратимо происходит примитивизация культурных потребностей и вкусов людей, подготавливается почва для инверсии ценностей. Сознательный отказ от ценностных критериев способствует тому, что любой энергичной