

развитие, а также исследовать влияние на это развитие предыстории объекта управления и управляющих воздействий как зависящих, так и не зависящих от преподавателей.

Литература

1. Концепция Федеральной целевой программы развития образования на 2006 - 2010 годы. – Москва, 2005.
2. Назаров А.В., Лоскутов А.И. Нейросетевые алгоритмы прогнозирования и оптимизации систем. – СПб.: Наука и Техника, 2003.-384 с.
3. Симанков В.С., Луценко Е.В., Лаптев В.Н.. Системный анализ в адаптивном управлении: Монография (научное издание). /Под науч.ред.В.С. Симанкова. Ин-т совр. технол. и экон. – Краснодар, 2001. – 258 с.

Пономаренко В.К., Степанов Ю.Н.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ

Y.Stepanov@oti.ru

Озёрский технологический институт (филиал) ГОУ ВПО «Московский инженерно-физический институт (государственный университет)» (ОТИ МИФИ)

г. Озёрск, Челябинской области

В ОТИ МИФИ система менеджмента качества образования базируется на стандартах ГОСТ Р ИСО 9001-2001, ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Важнейшими задачами при этом являются организация, документирование и эффективное внедрение процессного подхода. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, а не к продукции. Требования к образовательным услугам и выпускаемым специалистам устанавливаются потребителями, государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования, другими нормативными документами Федерального агентства по образованию и локальными актами института. Определение потребностей и ожиданий потребителей и их удовлетворение определяет политику и цели института в области качества образования, что в свою очередь позволяет установить процессы и ответственность, необходимые для достижения этих целей. Таким образом, определяется система взаимосвязанных процессов, которые должен выполнить институт, чтобы подтвердить свою способность удовлетворять требования потребителей.

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2001 указывается на необходимость методов для измерения результативности процессов и системы менеджмента качества. Однако стандарт не предлагает определенного механизма для оценки результативности. В ОТИ МИФИ разработаны методические инструкции для определения результативности, как отдельных процессов, так и системы менеджмента качества образования в целом, а также удовлетворенности потребителей.

Все основные и обеспечивающие процессы, происходящие в институте, описаны в документированных процедурах, которые содержат: указания о реализации требований соответствующих разделов (пунктов) ГОСТ Р ИСО 9001-2001; область применения; сферу действия; нормативные ссылки; термины и определения; сокращения и обозначения; цель процесса; должности владельца и руководителя процесса; входные данные, их периодичность, поставщики; выходные данные, их периодичность, потребители; человеческие, материальные, информационные ресурсы; документы для управления процессом; контролируемые параметры процесса; составляющие показатели результативности процесса и результативность процесса; методы улучшения процесса; блок-схему выполнения процесса с указаниями по реализации соответствующих действий, ответственными исполнителями за каждое действие и результатами выполнения действий.

Одним из элементов анализа результативности процесса или системы менеджмента качества образования является выявление факторов, оказывающих наибольшее негативное влияние на результативность, и причины их появления. Для устранения несоответствий разрабатываются планы предупреждающих и корректирующих действий.

Оценка адекватности реальных процессов документированным процедурам их осуществления и определение их результативности позволяет прогнозировать качество образования.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Государственный стандарт Российской Федерации. Система менеджмента качества. Требования.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Государственный стандарт Российской Федерации. Система менеджмента качества. Общие положения и словарь.