

АНАЛИЗ МЕТОДОВ МОДЕЛИРОВАНИЯ ВНУТРИВУЗОВСКОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Е. В. Будович

*Гомельский государственный технический университет
имени П. О. Сухого, Беларусь*

Научные руководители: Е. А. Кожевников, С. Е. Астраханцев

Системы менеджмента качества в современных условиях обострения конкуренции становятся гарантом успешной работы любого предприятия или учреждения. Это справедливо и для учреждений образования. Хорошо структурированная система управления качеством образования должна быть надежным и эффективным средством совершенствования образовательной деятельности всех субъектов образования.

В настоящее время в европейских и российских вузах адаптированы несколько моделей управления качеством, применяемых в организациях промышленности:

- оценочный метод управления качеством деятельности вуза;
- концепция Всеобщего управления качеством (TQM);
- подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2000.

Модель управления с использованием оценочного метода (SWOT-анализ) предполагает систематическое проведение самооценки вуза, выявление положительных и отрицательных факторов его развития. На этой основе вырабатываются и предлагаются меры для разрешения проблемных ситуаций и улучшения деятельности вуза.

Европейская система повышения качества (EQUIS) описывает общее направление деятельности по оценке и непрерывному совершенствованию качества обучения на основе динамической модели совершенствования качества (EQUAL). Эта модель содержит в своей структуре следующие ключевые элементы:

- участие соответствующих национальных органов управления в процессе оценки деятельности учреждений;
- применение методик, основанной на миссии и соотносящей деятельность учреждения с общеевропейскими стандартами;
- допущение гибкости в методах оценки для учета разнообразия форм управления образованием.

Все большее распространение в образовании получает оценка деятельности по критериям модели делового совершенства Европейского фонда управления качеством (EFQM). Она базируется на принципах модели делового совершенствования TQM, универсальность которых распространяется на все виды и этапы образования:

- ориентация на конечный результат;
- сосредоточенность на интересах потребителей;
- лидерство и постоянство целей;
- управление на основе информации о состоянии организации;
- развитие персонала и вовлечение его в дела организации;
- непрерывное обучение, инновации и усовершенствования;
- развитие партнерства;
- социальная ответственность.

Модель управления качеством образования, основанная на принципах TQM, использует метод оценок, основанный на более глубоком и детальном анализе, предполагает наличие четко сформулированных миссии и стратегических целей, выработанных в результате всесторонних исследований потребностей внешней среды в основных продуктах деятельности вуза.

Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов системы качества серии ISO 9000:2000, базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе и на процессном подходе. Она предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности. В отличие от модели TQM основным инструментом модели менеджмента процессов становится система управления, документированная на основе учета взаимосвязи всех процессов организации.

В вузах Республики Беларусь в настоящее время реализуется подход, основанный на требованиях международных стандартов. Так, в соответствии с приказом министра образования А.М. Радькова «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов» руководителям высших учебных заведений необходимо было организовать работу по формированию и оформлению вузовских СМК до 1 января 2010 г.

Внедрение и функционирование в вузе системы управления качеством образования на основе международных стандартов ISO 9000:2000 обеспечит:

- эффективное использование ресурсов университета;
- мониторинг образовательного процесса по единой системе критериев качества;
- оперативное реагирование на изменение во внешней и внутренней среде;
- совершенствование организационной структуры управления университетом с целью взаимодействия на различных уровнях;
- определение стратегических целей и задач организации в области качества;
- удовлетворенность внешних и внутренних потребителей.

Одним из ключевых аспектов процессного подхода является обеспечение наглядности («прозрачности») объекта управления (организации или системы) посредством его точного, достаточного, лаконичного, удобного для восприятия и анализа описания.

Описание объекта управления для целей общего руководства начинают с описания процессов, определяющих миссию, и продолжают до достижения необходимой степени «прозрачности», достаточной для корректного анализа и выработки эффективных управленческих решений.

Эффективный менеджмент качества через призму процессного подхода можно представить условно как совокупность двух элементов:

- хорошо структурированная (описанная) сеть процессов, определяющая деловой процесс (процессы) организации;
- постоянно реализуемые процедуры планирования, обеспечения, управления, улучшения качества в рамках каждого процесса сети процессов.

Описание сети процессов возможно с помощью процедуры, называемой моделированием. В самом общем смысле под моделью понимают логическое или математическое описание компонентов и функций, отображающих существенные свой-

ства моделируемого объекта или процесса, рассматриваемых как системы или элементы системы с определенной точки зрения.

В литературе классификация видов моделирования проведена по разным основаниям. Наиболее полный и обобщенный вариант представлен на рисунке 1.

Для описания процессов специалистами в области менеджмента качества предложены следующие наиболее распространенные методы и соответствующие им модели:

- вербальная модель – описание на естественном языке;
- математическая модель – описание с помощью средств и правил определенного раздела (разделов) математики;
- графическая модель – описание объекта с помощью средств и правил графического изображения [1].



Рис. 1. Классификация видов моделирования

По нашему мнению, для моделирования внутривузовской системы управления качеством образования следует использовать различные средства приведенных методов. Так, в качестве основных должны использоваться графические средства описания процессов, которые позволяют не только отражать отдельные процессы, но также взаимосвязи и взаимодействия между ними. При этом графическая модель может содержать как элементы вербальной модели (словесное сопровождение), так и элементы математической модели (для анализа и прогнозирования изменений). По классификации, представленной на рис. 1, данную модель можно охарактеризовать как полную (отражает всю сеть процессов), стохастическую (учитывает вероятностные события), динамическую (предполагает анализ и учет изменения процессов во времени) и комбинированную.

Литература

165. Курьян, А. Г. Описание процессов в рамках систем менеджмента качества на основе методологии функционального моделирования IDEF0 [Электронный ресурс] / А. Г. Курьян, П. С. Серенков. – Режим доступа: http://www.devbusiness.ru/development/qm/iso90002000_idef.htm. – Дата доступа: 20.02.10г.