

Лепеев В.О. Инновационные методы обучения в системе преподавания классических дисциплин (на примере нормальной физиологии) // Современные образовательные технологии и методическое обеспечение в высшей медицинской школе (Республиканской конференция с международным участием). – Гродно, 2010. – С. 104-107.

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАЗОВАНИЯ**

**Кананович А.В., Шупляк В.И.**

*ГУО «Республиканский институт высшей школы»  
Кафедра современного естествознания*

Основной пакет международных стандартов, связанных с управлением качеством, был принят ISO в марте 1987 года и затем периодически обновлялся. Стандарты серии ISO 9000 – семейство стандартов, относящихся к качеству и призванных помочь организациям всех видов и размеров разработать, внедрить и обеспечить функционирование эффективно действующих систем менеджмента качества (СМК).

С точки зрения стандартов серии ISO 9000, система менеджмента качества – это сплав эффективного руководства, компетентного персонала, адекватных процедур и хороших практик, усилия которых направлены на достижение единых целей, установленных высшим руководством и обеспеченных должной ресурсной поддержкой.

Фундаментом построения СМК являются восемь основных принципов менеджмента:

1. Ориентация на потребителя.
2. Лидерство руководителя.
3. Вовлечение работников.
4. Процессный подход.
5. Системный подход к менеджменту.
6. Постоянное улучшение.
7. Принятие решений, основанное на фактах.

## 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Настоящие принципы связаны таким образом, что без должной реализации одного из них невозможно выполнение других и ставится под вопрос существование самой организации.

В двадцатом веке наша цивилизация эволюционировала от мира производства к миру потребления. Этому способствовало перепроизводство товаров и услуг, а также сама технология производства и технологический прогресс. В результате потребитель получил возможность выбирать и без каких-либо проблем переключаться на другого поставщика. А поставщик, который не имеет потребителей, увы, обречен на вымирание, поэтому ни о каком непрерывном совершенствовании не может быть и речи.

Требования стандарта ISO 9001:2008 "Системы менеджмента качества. Требования" - п.5.2:

*«Высшее руководство должно гарантировать, что потребности потребителя определяются и выполняются с целью увеличения удовлетворенности потребителя» [1].*

Как видим, требования стандарта и тенденции совпадают. Организация должна создать такую систему, которая бы позволяла:

- определять степень удовлетворенности потребителей;
- своевременно выявлять несоответствия в удовлетворенности;
- своевременно внедрять необходимые действия для повышения удовлетворенности.

Все это должно самым благотворным образом сказаться на развитии деятельности организации.

Сама логика стандарта направлена на обеспечение непрерывного совершенствования. Это выражается в требовании, чтобы высшее руководство оформило обязательство о непрерывном совершенствовании в политике в области качества (см. ISO 9001 – п. 5.3) [1] и обеспечило систему достаточными для этого ресурсами (ISO 9001 – п. 6.1) [1].

Инструментами для непрерывного совершенствования являются процессы корректирующих и предупреждающих действий (ISO 9001 – п.8.5) [1] посредством внедрения мониторинга процессов и продукции (ISO 9001 – п.8.2.3, п.8.2.4) [1], мониторинга удовлетворенности

потребителей (ISO 9001 – 8.2.1) [1], внутренних аудитов (ISO 9001 – п.8.2.2) [1], а также анализа со стороны руководства (ISO 9001 – п.5.6.1) [1].

Реализация данного элемента является ключевой, с точки зрения повышения эффективности организации.

Кроме того, реализация принципа непрерывного совершенствования позволяет учреждениям образования быстро адаптироваться к непрерывно меняющимся условиям бизнес-среды.

Рассмотрим четыре характеристики деятельности учреждений образования, на которые в большей мере влияют создание и эффективное функционирование СМК: прозрачность; управляемость; развитие; конкурентоспособность. СМК повышает прозрачность учреждения в части его организационной структуры, процессов и функций. При разработке процедур, представляющих собой алгоритм деятельности, связанной с качеством, определяются или уточняются и организационная структура (как обязательства, полномочия и взаимоотношения, представленные в виде схемы, по которой предприятие выполняет свои функции), и процессы, и функции.

Управляемость учреждений образования улучшается в связи с тем, что при проектировании СМК строго распределяется ответственность за выполнение процедур. В большинстве процедур предусмотрено ведение записей (отчетов) о качестве, которые формируют ответственные лица после выполнения установленных действий. В процессе создания СМК пересматриваются положения о подразделениях, должностные и рабочие инструкции. Это также повышает управляемость учреждений образования.

Развитие учреждений образования обусловлено несколькими факторами. К ним относятся повышение компетентности (обязательность подготовки) персонала, его вовлечение в процесс создания системы менеджмента качества, повышение качества образовательной услуги за счет устранения дублирования функций и повышения эффективности основных процессов, концентрации усилий на существенном, а также взаимовыгодных отношений с потребителями.

Современные организации в стремлении быть

конкурентоспособными и успешными все чаще выбирают именно систему менеджмента качества в качестве основы своего дальнейшего развития. Связано это, прежде всего, с тем, что СМК, результативно функционирующая в организации, представляет собой мощный инструмент повышения не только качества товаров и услуг, но и роста общей эффективности деятельности учреждений образования [2].

Таким образом, под СМК необходимо понимать постоянно совершенствующуюся систему управления процессами, ресурсами и культурой организации, обеспечивающую реализацию стратегической задачи организации по постоянному улучшению уровня качества продукции и услуг, ориентированную на потребности и ожидания имеющихся и потенциальных клиентов, и повышение эффективности организации в целом.

Исходя из вышесказанного, можно быть уверенным в том, что наличие СМК в учреждениях образования будет способствовать:

1. Стремлению учреждений образования к соответствию качества образовательных программ запросам потребителей.
2. Непрерывному повышению качества образовательной деятельности с эффективным использованием ресурсов и потенциала.
3. Постоянному развитию технологий образования и повышения уровня подготовки специалистов.

#### Литература

1. ISO 9001:2008 "Системы менеджмента качества. Требования".
2. Грехова Т.В. Условия эффективности проектов построения системы менеджмента качества по результатам исследования российских энергокомпаний/Молодой ученый. – 2011. – №2. Т.1. – С. 94-101.