

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Мягкова Екатерина Анатольевна,

доцент кафедры управления и делового администрирования
ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ,
г. Мичуринск, РФ.

Курдюмова Елена Николаевна,

студентка 3 курса
Института экономики и управления
ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ,
г. Мичуринск, РФ.

Проколова Анна Сергеевна,

студентка 3 курса
Института экономики и управления
ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ,
г. Мичуринск, РФ.

Аннотация. В статье рассмотрен порядок формирования и реализации системы менеджмента качества в государственных учреждениях.

Ключевые слова. Система менеджмента качества, самоаттестация, модель управления качеством.

Система менеджмента качества является средством реализации политики и достижения поставленных целей в области качества. Менеджмент качества направлен на улучшение всех процессов, влияющих на качество предоставления образовательных услуг, повышение общей эффективности и результативности деятельности университета.

Системы управления качеством вузовской деятельности, независимо от специфики используемых механизмов, процедур и форм, как правило,

обладают всеми системными атрибутами: цель функционирования, процессы, алгоритм реализации, качество (эффективность результата), средства его организационного и технико-технологического обеспечения (условий реализации: структура, материально-техническая база, учебно-методическое обеспечение, технологии и методы обучения и т. д.). [2]

Анализ отечественного и зарубежного опыта структурирования работ по управлению и обеспечению качества образовательной деятельности высших учебных заведений показывает, что независимо от подходов, используемых в решении данной проблемы, и многообразия существующих моделей управления качеством их конкретное содержание определяется совокупностью общих по составу и специфических по содержанию внешних и внутренних факторов университета (объективных и субъективных). Кроме того, прослеживается некая универсальность в методологии включения этих факторов в механизм принятия решений по формированию модели, которая, может быть представлена следующим алгоритмом: тип структуры управления высшим учебным заведением; миссия университета, политика качества, система целей его функционирования и развития; содержание подходов и методов построения модели управления качеством; процедуры, методы, показатели и критерии оценки качества. [2]

Одним из вариантов типологии моделей управления высшим учебным заведением является его правовой статус, легитимность функционирования и характер государственного администрирования, который может варьировать в диапазоне от жесткого государственного регулирования до максимальной автономии университетов. На институциональном уровне характер государственного администрирования определяет право решающей роли высшего учебного заведения в формировании стандартов образовательных программ, порядок финансирования и правила деятельности университетов. В его рамках степень автономии высших учебных заведений определяется его правовым статусом: некоммерческая организация, общество с ограниченной ответственностью, акционерное общество и т. д., также

формами собственности: государственная, частная или иная, специально установленная законом. Отражение типа структуры в деятельности университета наблюдается через его потенциальные возможности учитывать и удовлетворять всю полноту интересов и требований к качеству образования общества, государства, рынка (работодателей), коллектива университета, личности. [1]

При этом под моделью системы менеджмента качества понимается совокупность принципов, методов, показателей и требований к различным аспектам и процессам деятельности организации, критериев, определяющих уровень совершенства этих процессов и способов их оценки, которые в совокупности определяют все процессы деятельности организации, направленные на достижение требуемых результатов по качеству.

В практике отечественных университетов более широкое распространение получила представленная на рисунке 1 традиционная модель самооценки высшего учебного заведения (в том числе ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ).

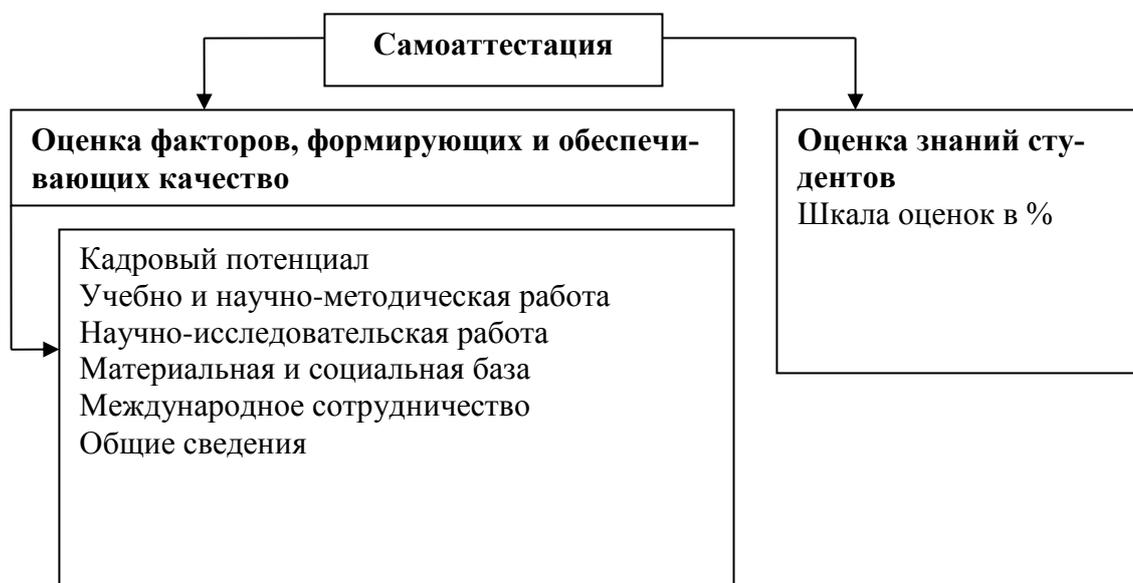


Рисунок 1 – Модель самооценки деятельности ФГБОУ ВО Мичуринский ГАУ

Это метод оценки, основанный на проверке состояния деятельности и ревизии документации университета и его структурных подразделений. Если самооценка направлена на саморазвитие и определение соответствия

деятельности высшего учебного заведения его миссии и целям, то самооценка – это форма контроля, призванная обеспечить соответствие государственным стандартам качества. Модель оценки качества деятельности университета в виде самооценки, как правило, является этапом оценки, предшествующим государственной аттестации высшего учебного заведения. [3]

Процедура самооценки распространяется на все функциональные зоны деятельности университета. Всего свыше 50 показателей, объединенных в 6 групп факторов, формирующих и обеспечивающих качество. Важной составляющей самооценки является оценка качества подготовки (знаний) студентов выпускных курсов, которая проводится в форме тестирования.

Важнейшим направлением формирования системы менеджмента качества в университете является постоянно действующая система контроля знаний студентов.

Все институты принимают участие в Интернет – экзамене. Во время проведения Интернет – тестирования студенты одной специальности разных высших учебных заведений, используя современные компьютерные технологии в режимах on-line или off-line, оцениваются по одинаковым аттестационным педагогическим материалам, что позволяет в достаточной степени объективно представить оценку качества подготовки студентов Мичуринского ГАУ и показать рейтинг нашего университета среди вузов России.

Результаты тестирований позволяют судить о степени усвоения студентами учебного материала – по каждому студенту, учебной группе, образовательной программе; по каждой учебной дисциплине и циклу дисциплин.

Подобный анализ дает возможность преподавателям, заведующим кафедрами, директорам институтов и ректорату обоснованно корректировать

учебный процесс (рабочие учебные планы, расписание и т. п.) с целью обязательного выполнения требований ФГОС.

Текущий контроль проводится по всем видам учебных занятий. Различны формы и методы текущего контроля: контрольные работы, опрос, тестирование, выполнение индивидуальных заданий и др. [1] С целью осуществления текущего контроля качества усвоения студентами программного материала и оперативного внесения, необходимых коррективов в содержание и организацию учебного процесса в университете функционирует модульно-рейтинговая технология оценки качества учебной работы студентов.

Обучение с использованием рейтинга применяется в высшем учебном заведении достаточно давно, и является сегодня важной составной частью новых технологий. Одной из таких технологий, сочетающих в себе элементы классического подхода и новые формы обучения и контроля, является модульно-рейтинговая система.

Контроль знаний студентов по всем заявленным специальностям и учебным дисциплинам всех циклов осуществляется с использованием тестовых заданий контрольных вопросов, фонда контрольных заданий по соответствующим специальностям, принимая во внимание требования дидактических единиц.

Для повышения эффективности реализации модульно-рейтинговой системы обучения и оценки качества учебной работы в высшем учебном заведении организуется работа кафедр по обеспечению фондами тестовых материалов учебных дисциплин. Текущий и промежуточный контроль знаний рекомендовано проводить в форме тестирования.

Кроме того, внутренняя оценка знаний студентов осуществлялась с помощью бланкового тестирования с использованием оценочных средств, разработанных преподавателями университета. Формирование фонда оценочных средств, проводится в рамках создания Учебно-методических комплексов дисциплины, в состав которых, наряду с вопросами к экзамену

(зачету), входят измерительные материалы (баллы). Они составлены таким образом, чтобы можно было проанализировать степень освоения студентами всей совокупности дидактических единиц дисциплины. При этом высшее учебное заведение получает картину о выполнении студентами требований ГОС, а также развернутую картину освоения студентами каждой дидактической единицы.

Важным показателем качества учебной работы университета является успеваемость студентов. Контроль хода экзаменационных сессий и анализ их результатов осуществляется кафедрами, деканатами и учебно-методическим управлением.

Таким образом, контроль знаний студентов и совершенствование системы мониторинговых исследований в университете способствует более глубокому пониманию особенностей и проблем образовательного процесса и выработке эффективных управленческих решений, стимулирующих повышение качества образования, от чего в конечном итоге зависит имидж высшего учебного заведения.

Список использованных источников

1. Ковалева, А.М., Куканова Н.В. Необходимость внедрения системы менеджмента качества в образовательных учреждениях / Ковалева, А.М., Куканова Н.В. // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 2.;

URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=8928> (дата обращения: 27.03.2019).

2. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 404 с. – (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3739-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425062> (дата обращения: 10.01.2019).

3. Савинков, В.И. Социальная оценка качества и востребованность образования: учеб. пособие / В.И. Савинков, П.А. Бакланов; под ред.

Г.В. Осипова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 295 с. – (Серия : Образовательный процесс). – ISBN 978–5–534–05952–6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://bibli-online.ru/bcode / 441661> (дата обращения: 02.03.2019).

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN PUBLIC INSTITUTIONS

Myagkova Ekaterina Anatolyevna,

Associate Professor,

Department of Management and Business Administration

Michurinsk State Agrarian University,

Michurinsk, Russia.

Kurdyumova Elena Nikolaevna,

3rd year student of the

Institute of Economics and Management

Michurinsk State Agrarian University,

Michurinsk, Russia.

Prokopova Anna S.,

3rd year student of the

Institute of Economics and Management

Michurinsk State Agrarian University,

Michurinsk, Russia.

Annotation. The article describes the procedure for the formation and implementation of a quality management system in public institutions.

Keywords. Quality management system, self-certification, quality management model.