

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦИКЛА PDCA ПРИ РАЗРАБОТКЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

И.П. Тавлуй, соискатель

**Национальный университет биоресурсов и природопользования
Украины, г. Киев**

Осознание высшими учебными заведениями потребности в активизации усилий в направлении гарантии качества в контексте Болонского процесса, а также в условиях усиливающейся конкуренции среди ВУЗов, есть основанием для принятия решений высшим руководством университетов о разработке и внедрении систем управления качеством в соответствии с требованиями международных стандартов.

Подход, который основан на использовании систем управления качеством в образовательных учреждениях, обязывает ВУЗы анализировать требования заказчиков, определять процессы, которые способствуют созданию и предоставлению образовательных услуг, востребованных заказниками, и управлять этими процессами. Внедрение процессного подхода в управление ВУЗа является одним из основных требований системы управления качеством для высших учебных заведений, которые приняли решение о внедрении системы управления качеством. Считается, что желаемого результата достигают более эффективно, если деятельностью и связанными с ней ресурсами управляют как процессом. Часто выход одного

процесса непосредственно является входом следующего процесса. Для эффективного функционирования ВУЗам необходимо определить многочисленные взаимосвязанные процессы. Систематическое определение процессов, особенно их взаимодействий в организации, и управление этими процессами называют «процессным подходом».

Стандарты ISO серии 9000 четко определяют четыре основные группы макропроцессов, входом для которых выступают требования заказчиков, а выходом – продукция (услуга). При этом обязательным условием есть обратная связь с заказчиком через макропроцесс «Измерение, анализ и улучшение». Учитывая специфику учебного заведения, при проектировании системы управления качеством ВУЗа целесообразно определить следующие процессы, входящие в группы основных макропроцессов:

1. Макропроцесс «Ответственность руководства»: «Управление документацией»; «Управление записями»; «Стратегическое планирование и управление университетом»; «Анализ системы управления качеством со стороны руководства»; «Информирование общественности».
2. Макропроцесс «Процессы основной деятельности»: «Образовательная деятельность»; «Научная деятельность»; «Воспитательная деятельность»; «Международная деятельность».
3. Макропроцесс «Управление ресурсами»: «Управление персоналом»; «Управление информационно-телекоммуникационной средой»; «Управление информационными ресурсами научной библиотеки»;

«Управление материально-техническим обеспечением деятельности ВУЗа»; «Обслуживание и развитие инфраструктуры университета»; «Управление системой охраны труда»; «Обеспечение безопасности».

4. Макропроцесс «Измерение, анализ и улучшение»: «Внутренний аудит», «Мониторинг, измерение и анализ процессов»; «Управление несоответствиями»; «Корректирующие и предупреждающие действия»; «Улучшение деятельности университета».

Для обеспечения управления качеством в ВУЗе целесообразно внедрять методологию «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) для каждого из процессов.

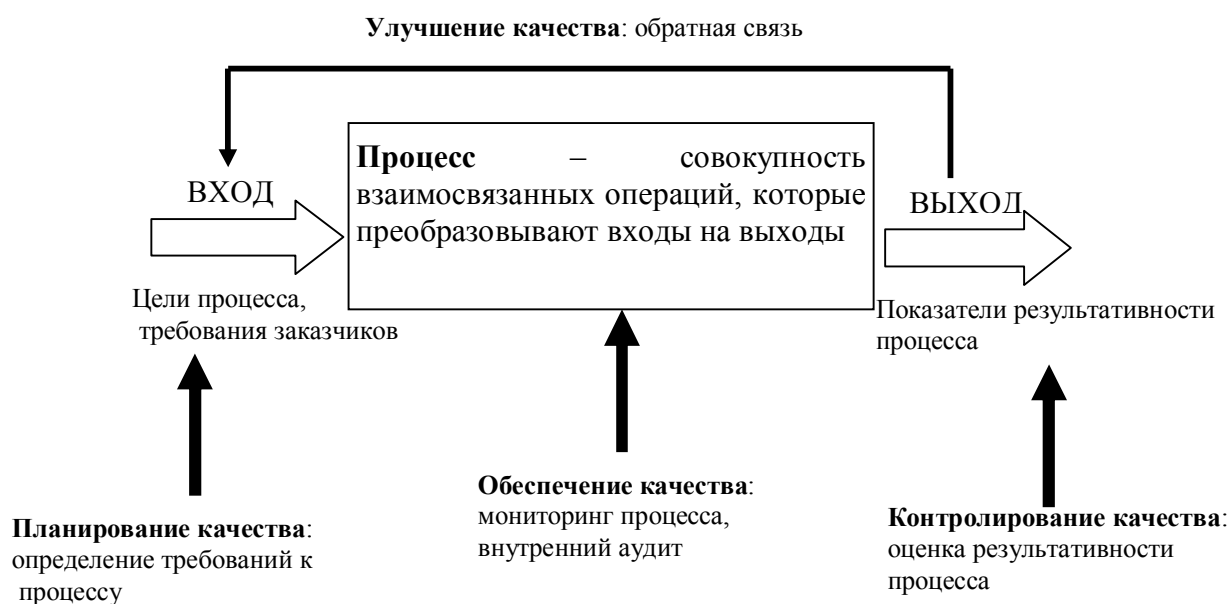


Рисунок 1. Модель управления процессом, основанная на методологии PDCA (разработка автора по результатам собственных исследований)

На Рисунке 1 представлена модель управления процессом, основанная на методологии PDCA, которая обеспечивает управление качеством, в том числе ее составляющими:

- Планирование качества – определение измеримых целей для каждого процесса, в т.ч. целей, которые вытекают из предназначения процесса и требований заказчиков к данному процессу;

- Обеспечение качества – управление процессом, создание системы мониторинга для процесса, как контрольной функции ответственного за процесс; проведение внутренних аудитов (независимой оценки степени соответствия процесса установленным к нему требованиям);

- Контролирование качества - оценка результативности (эффективности) процесса (степень достижение целей, поставленных перед процессом);

- Улучшение качества – использование обратной связи для увеличения способности исполнить требования к качеству.

Внедрение процессного подхода в управление высшим учебным заведением создает возможности рационального использования ресурсов для обеспечения жизнедеятельности ВУЗа, гарантирует прозрачность при принятии решений, а также определяет четкие зоны полномочий и ответственности для должностных лиц. Цикл PDCA обеспечивает управление качеством через ее составляющие в каждом процессе.

Повышение качества образовательной и научной деятельности, эффективности управления высшим учебным заведением в целом создают конкурентные преимущества для университетов на международном уровне.

А сама система управления качеством используется как технология управления и постоянного развития высшего учебного заведения.