

УДК 005.6.278.1

UDC005.6.278.1

**РАЗРАБОТКА МОДЕЛИ ДОКУМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ**

**DEVELOPMENT OF THE MODEL OF DOCUMENTS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION**

Королева Наталья Анатольевна  
*Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский институт внешнеэкономических связей, экономики и права» в г.Краснодаре, Россия*

Korolyova Natalya Anatolyevna  
*The Branch of the Non- State Educational Institution of the Higher Professional Education “The St. Petersburg Institute of Foreign Economic Relations, Economics and Law”, Krasnodar, Russia*

В статье представлен способ разработки модели документов системы менеджмента качества высшего учебного заведения. Способ моделирования состоит из многоаспектного анализа и синтеза документов

In the article the method of the development of the model of documents of management system of quality of Higher Educational Institution is presented. The method of modeling includes omnibus analysis and documents synthesis

Ключевые слова: СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, МОДЕЛЬ КАЧЕСТВА, МОДУЛЬ ДОКУМЕНТОВ, ДОКУМЕНТЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, МОДЕЛЬ ДОКУМЕНТОВ

Keywords: SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT, MODEL OF QUALITY, DOCUMENTS ENTITY (DOCUMENTS MODULE), DOCUMENTS OF QUALITY SYSTEM OF MANAGEMENT, DOCUMENTS MODEL

Основой для построения модели документов системы менеджмента качества высшего учебного заведения являются документы: Болонского процесса, Европейской ассоциация по обеспечению качества высшего образования (ENQA), модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM), модель системы менеджмента качества по международному стандарту ISO 9000:2001, Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» (от 22 августа 1996 года N 125-ФЗ).

На европейскую концепцию качества высшего образования оказала сильное влияние Болонская декларация. Целью Болонской декларации, является установление европейской зоны высшего образования, а также активизация европейской системы высшего образования в мировом масштабе. Декларация стала исходной точкой в развитии Болонского процесса.

Европейская ассоциация по обеспечению качества высшего образования (ENQA) разработала Стандарты и рекомендации по обеспечению качества высшего образования. Министры образования стран Европы приняли эти разработки на Конференции в Бергене (2005 г.).

Модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) адаптирована для высшего образования, однако она не содержит в явном виде ряд критериев и требований, без которых невозможно адекватно оценить наличие и степень развитости системы менеджмента качества, но которые явно содержатся в требованиях стандарта ISO 9000:2001 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001) в том числе: внедрение процессного подхода; управление документацией; построение организационной структуры системы менеджмента качества; построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга; планирование рабочих процессов вуза; внутренние аудиты и самооценка вуза и его структурных подразделений; постоянное улучшение, корректирующие и предупреждающие действия.

В настоящее время в России основные положения о контроле качества в системе высшего и послевузовского профессионального образования закреплены в Федеральном законе «О высшем и послевузовском профессиональном образовании». В нем, в частности, записано, что государственный контроль за качеством высшего и послевузовского профессионального образования направлен на обеспечение единой государственной политики в области высшего и послевузовского профессионального образования, повышение качества подготовки специалистов, рациональное использование средств федерального бюджета, выделяемых на финансирование системы высшего и послевузовского профессионального образования.

Модель конкурса МО России "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов" во многом совпадает с моделью Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM). Модель, разработанная, ЛЭТИ основывается на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2001. Данная модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе. В отличие от модели TQM в данной модели основным инструментарием менеджмента становится документированная система управления, ориентированная на качество.

Можно утверждать, что основополагающие Европейские документы обеспечению качества высшего образования и документы, регламентирующие деятельность в сфере образования в РФ относятся к классу организационно - распорядительных документов (ОРД).

Вышеуказанные документы можно свести в четыре взаимосвязанных модуля документов (рис.1):

- базовый международный модуль документов системы качества;
- Государственный модуль документов системы качества;
- модуль документов системы менеджмента качества (СМК) вуза;
- модуль документов учебного процесса вуза.

На основании разработанной модульной модели документов системы качества образования, можно сделать вывод:

1. Документы, включенные в единый модуль, имеют идентичные свойства;
2. Свойства нижестоящего модуля всецело зависят от свойств вышестоящего модуля.
3. Выявление и оценку свойств модуля необходимо проводить с учетом свойств вышестоящего модуля.

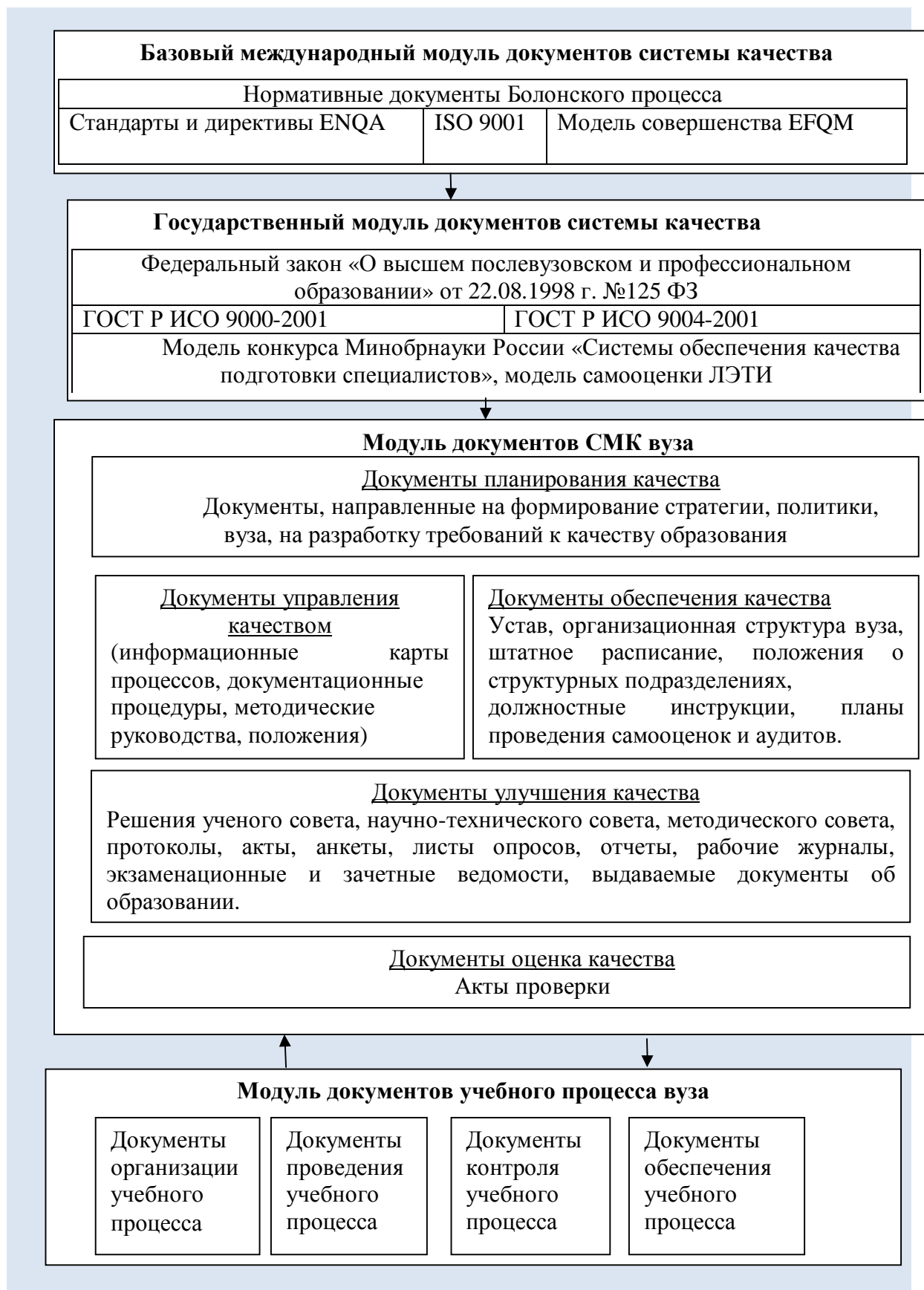


Рис. 1. Модульная модель документов системы качества образования

Модуль документов системы менеджмента качества вуза, будет иметь структуру, всецело зависящую от вышестоящих модулей (рис.1).

Данная структура представляет собой упорядоченную совокупность рекомендаций, которые могут применяться для общего руководства вузом с целью гарантии качества и его улучшения.

Модуль включает взаимосвязанные и взаимодействующие группы рекомендаций и требований (компонентов) к различным аспектам деятельности вуза. Сущность детализации данного модуля заключается в том, что вуз рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, а управление вузом осуществляется посредством управления этими процессами.

Дальнейший анализ и синтез документов СМК вуза позволяет разработать структуру документов системы менеджмента качества вуза (рисунок 2).

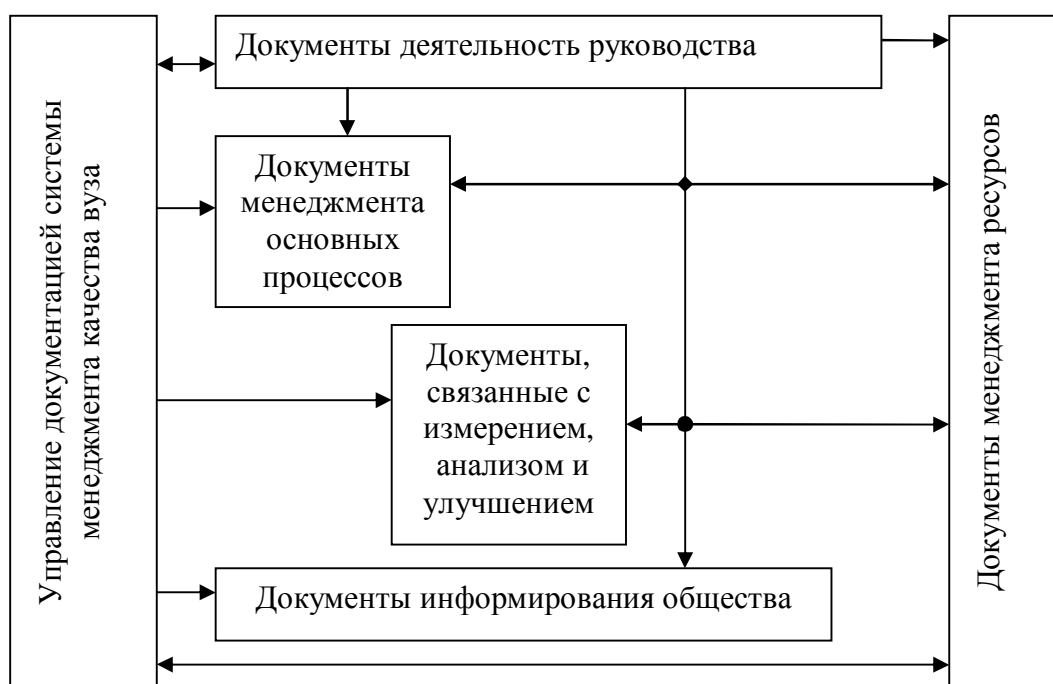


Рис.2. Структура документов системы менеджмента качества вуза

Структура документов системы менеджмента качества вуза показывает межгрупповую процессную взаимосвязь документов,

подчеркивая, тем самым, важность управления (менеджмента) системы качества вуза, реализует структуру документооборота системы менеджмента качества. Однако свойства документов СМК зависят не только от межпроцессорных связей, но и от нахождения документа в той, или иной иерархической нише. Иерархия документации СМК вуза представляет собой систему соподчиненных видов документов, описывающих основные требования к управляющим, основным и обеспечивающим процессам (деятельности) института. Выделяются следующие уровни документов СМК вуза:

1 уровень – организационная документация СМК, включающие документы «Политика в области качества» и «Руководство по качеству», которые содержат общие намерения и требования в области качества к институту и его деятельности в целом.

2 уровень – организационная документация СМК, включающие документированные процедуры СМК, описывающие основные требования к процессам вуза.

3 уровень – организационная документация СМК, включающие внутренние нормативные документы вуза (положения, инструкции, стандарты предприятия и пр.), описывающие основные требования к деятельности, структурным подразделениям, должностным лицам, сотрудникам вуза.

4 уровень – информационно-справочная документация, включающие в т.ч. зарегистрированные данные по качеству (записи).

Базовый уровень – внешняя нормативная и нормативно-правовая документация, регулирующая деятельность вуза в целом и содержащая требования к документации вуза.

«Оболочкой» системы документов СМК является распорядительная документация, легитимизирующая организационную документацию СМК I, II и III уровней и инициирующая информационно-справочную

документацию СМК IV уровня. Распорядительная документация может включать зарегистрированные данные по качеству (записи).

Каждый процесс можно описать с помощью комплекта документов разного уровня, при этом используются следующие документы: руководство по качеству; информационная карта процесса; документированные процедуры; должностные и рабочие инструкции; формы. Иерархическая модель документов СМК вуза представлена на рис.

3.

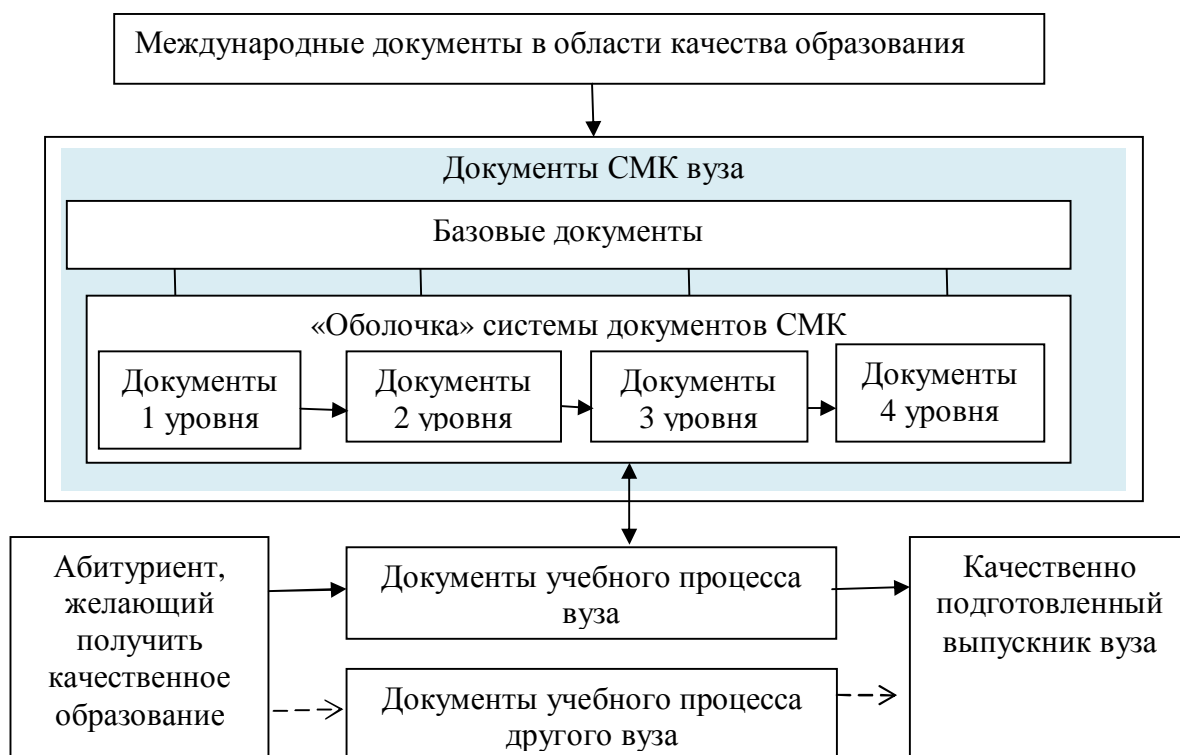


Рис. 4. Иерархическая модель документов СМК вуза.

Разработанная модульная модель документов системы качества образования и ее дальнейшая детализация, которая отобразилась в структуре документов системы менеджмента качества вуза и в иерархической модели документов СМК вуза, в конечном счете, нашла свое отражение в модели документов СМК вуза (рисунок 4). Модель документов СМК вуза представляет собой взаимосвязь блоков документов описывающих определенные процессы. На модель оказывают влияние внешняя документационная среда и принятые ограничения.

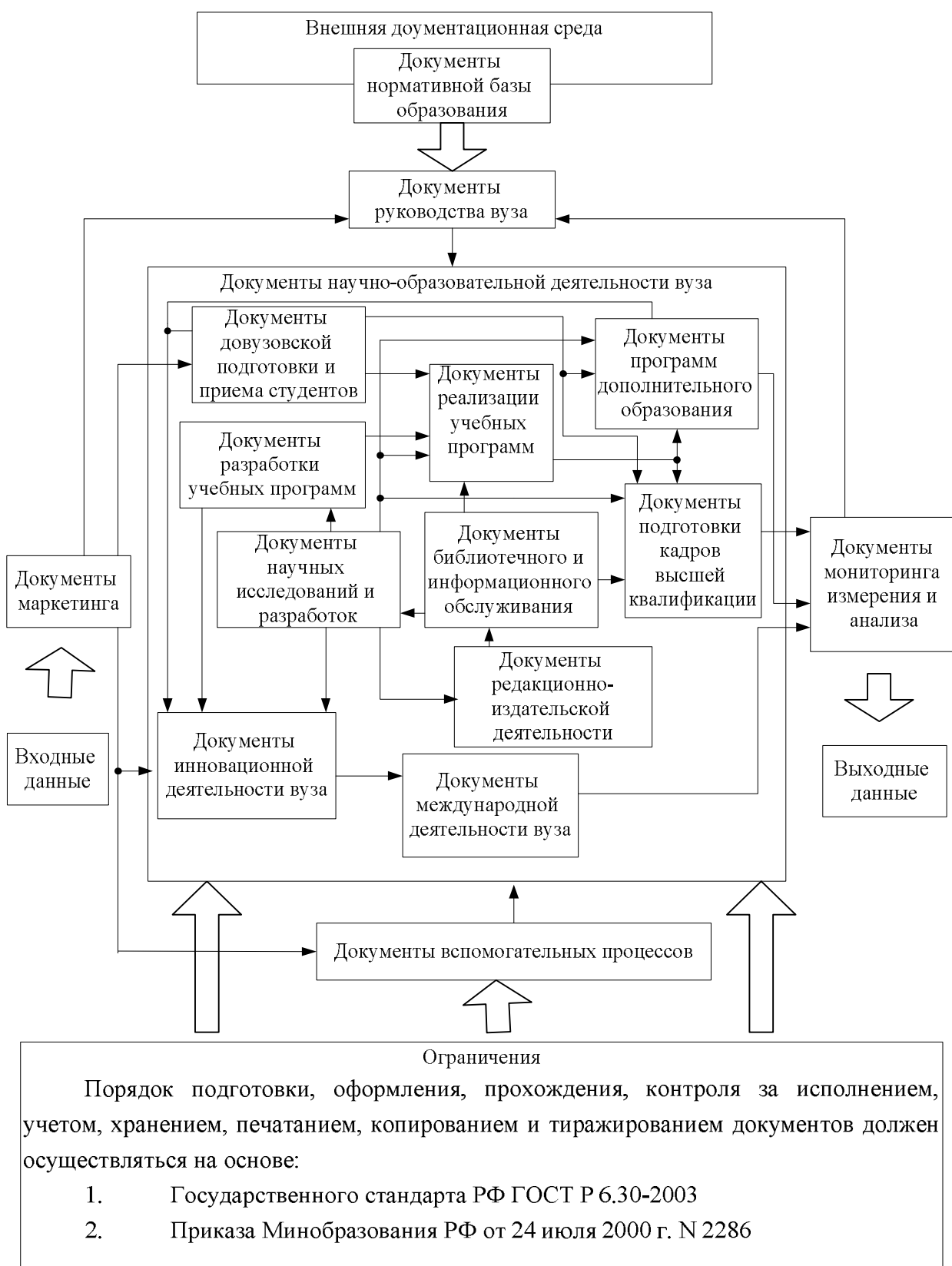


Рис. 4. Модель документов СМК вуза



Внешняя документационная среда, принятые ограничения, структура документационного обеспечения управления процессов и их взаимосвязи создают вектор научного исследования. Модель позволяет определить основные функции и задачи документов СМК. На основе определенных функций и задач документов можно выявить общие свойства документа. Выявленные свойства позволяют произвести оценку роли документа в обучении и образовании.

### Список литературы

1. Казиев В.В. Введение в анализ, синтез и моделирование систем. М.: Интернет - университет информационных технологий; БИНОМ. Лаборатория знаний, 2006.-30 с.
2. Качала В.В. Основы теории систем и системного анализа. Учебное пособие для вузов. – М.: Горячая линия – Телеком, 2007. – 216 с.
3. Ларин М.В. Управление документацией в вузах, - М.: Научная книга, 2002. – 288 с.
4. Гринберг А.С., Король И.А. Информационный менеджмент: Учеб. Пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ – ДИАНА, 2003. – 415 с.
5. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М.: Изд – во стандартов, 2001. – 26 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.
7. ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд – во стандартов, 2001. – 45 с.
8. ГОСТ Р ИСО 154-1-2007. Управление документами. Общие требования. – М.: Изд – во стандартов, 2007. – 19