

# ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ НА ВОЕННОМ ФАКУЛЬТЕТЕ УО БГУИР

Арнатович С.О.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, г. Минск, Республика Беларусь*

Abstract. The process approach in the management of the quality of education is becoming extremely relevant and is one of the most important achievements in modern conditions. In the modern sense, the quality of education is not only the compliance of students' knowledge with state standards, but also the successful functioning of the educational institution itself, as well as the activities of each teacher and administrator in the direction of ensuring the quality of educational services. To function successfully, an educational organization must identify and manage numerous interrelated activities.

Задачи реформирования Вооруженных Сил и системы военного образования, переход к профессиональной армии обуславливают повышение требований к качеству подготовки военных специалистов. Главной задачей подготовки военных специалистов руководство ВС РБ считает формирование высоких профессиональных и личностных качеств военнослужащих, недопущение снижения уровня боеготовности войск.

Миссия УО БГУИР – подготовка специалистов с высшим образованием и кадров высшей научной квалификации, способных воспринимать, генерировать и воплощать инновационные идеи, создавать конкурентоспособную наукоемкую продукцию в области информатики и радиоэлектроники.

Стратегическая цель – подготовка высококвалифицированных, конкурентоспособных специалистов, обладающих фундаментальными знаниями и навыками самостоятельного научного мышления и практической деятельности в соответствии с существующими и перспективными потребностями личности, общества и государства [1].

Политика в области качества декларирует, что руководство университета гарантирует предоставление комплекса образовательных услуг, определяемые законодательными и нормативными документами, а также потребностями и ожиданиями всех заинтересованных сторон. Политика в области качества является основным документом СМК, из которой вытекают цели и задачи университета [2].

В целях руководства вопросами военной подготовки закрепить военный факультет учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» за управлением связи Генерального штаба Вооруженных Сил Республики Беларусь.

Основными задачами факультета являются:

- подготовка курсантов факультета по программам подготовки офицеров;
- подготовка студентов университета по программам подготовки офицеров запаса;
- подготовка студентов университета по программам подготовки младших специалистов (командиров).

СМК ВФ основана на процессном подходе управления качеством предоставляемых факультетом научно-образовательных услуг.

Состав процессов СМК ВФ БГУИР определен на основании: идентифицированных текущих требований СТБ ISO 9001-2009, Министерства образования РБ [3], основных групп потребителей образо-

вательных услуг, заказчиков и иных заинтересованных сторон; миссии и политики факультета в области качества, вытекающих из требований основных групп потребителей и заинтересованных сторон; целей факультета, определенных по направлениям стратегии и политики факультета в области качества.

На факультете разработана и внедрена процедура мониторинга, измерения, анализа и улучшения процессов СМК. Постоянное улучшение осуществляется на основе систематической проверки качества предоставляемых факультетом услуг, периодического контроля и анализа функционирования СМК и обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Мониторинг и измерение процессов осуществляется на основе разработанной системы показателей измерений, которая формируется снизу вверх: от показателей работы преподавателей и сотрудников – к показателям процессов и деятельности факультета в целом.

В систему показателей процессов СМК ВФ входит оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон. Объединение результатов измерения всех процессов СМК дает оценку качества деятельности факультета, которая сравнивается с установленными, а также планируемыми целями.

В основу измерения процессов СМК положена логическая модель: политика – цели – планирование. На факультете разработана система показателей для измерения процессов СМК, в которой представлена взаимосвязь: процесс – измеряемая цель – результат – методика его измерения – подразделения-участники (исполнители) – кто проверяет – периодичность – запись.

Собранная в результате мониторинга и измерения процессов информация используется для анализа данных. Когда измеряемая цель не достигнута, предпринимаются корректирующие действия для обеспечения соответствия научно-исследовательских услуг установленным требованиям.

Планирование процессов СМК ВФ осуществляется на основе стратегии развития; целевых показателей на текущий период, установленных для процессов; порядка планирования процессов.

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодей-

ствии. При данном подходе к менеджменту качества образования потребители играют существенную роль.

Мониторинг удовлетворенности потребителей требует оценки информации о восприятии потребителями выполнения их требований [4].

Понятие мониторинга является более широкой категорией, так как включает в себя анализ полученных данных, прогноз стратегического развития, выработку мероприятий по корректировке несоответствий заранее принятым, установленным нормам [5].

Система мониторинга служебной деятельности выпускников военного факультета «Выпускник» имеет цели:

изучение уровня соответствия выпускников квалификационным требованиям и готовности их к самостоятельному выполнению задач по предназначению;

оперативное внесение изменений в учебные планы и программы подготовки курсантов.

Система включает:

1. Сбор результатов служебной деятельности выпускников на протяжении пяти лет службы в офицерском звании с момента окончания учебного заведения по показателям

2. Анализ результатов служебной деятельности выпускников по показателям.

3. Внесение изменений в квалификационные требования, учебные планы и программы подготовки курсантов.

4. Анализ результативности функционирования СМК.

Возможные направления для улучшения показателей удовлетворенности, улучшению результативности процессов СМК:

владельцам процессов осуществить пересмотр на предмет корректировки целевых показателей и распространения их на деятельность структурных подразделений, уточнить сроки мониторинга процессов и его показатели;

систематизировать процедуру оценки результативности обучения;

продолжить работы по пересмотру процессов СМК для повышения удовлетворенности потребителей результатов этих процессов;

продолжить внедрение модульно-рейтинговой системы для оценки успеваемости курсантов;

совершенствование программ подготовки специалистов.

Введение процессной модели в СМК позволяет обеспечить создание условий для улучшения управляемости за счет применения системного подхода к менеджменту основных и вспомогательных процессов, установления требований к качеству продукции.

Вместе с тем, результаты проблем данного исследования, связанных с использованием процесс-

ного подхода в управлении качеством образовательных результатов на уровне факультета и кафедры, не исчерпывают всех проблем в этой сложной сфере. В частности, представляется перспективным при продолжении исследования изучение психологических аспектов использования этого подхода в управлении качеством образовательного процесса, разработке процессов управления качеством образовательного процесса, реализующих предложенные условия. Также перспективным представляется расширение практического применения полученных результатов в управлении качеством образовательных результатов в учреждениях различных подсистем образования.

Суть применения процессного подхода в управлении образовательной организацией сводится не к разделению, а к объединению труда, к переходу от совместно-индивидуальной к командной работе, к выстраиванию кросс-функциональных процессов, развитию межпредметных и внутриорганизационных связей, рассмотрению процессов в их взаимосвязи, пониманию места каждого из них в общей деятельности образовательной организации и реализации ее стратегических целей [6].

Переходить к внедрению процессного подхода в вузе, как и в любой другой организации, можно лишь тогда, когда выполняются первые три принципа менеджмента: ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлечение персонала.

#### **Литература:**

1 БГУИР. Стандарт университета Стратегическое планирование. СТУ 1.2-2018, Версия 05, Минск, 2018.

2 БГУИР. Руководство по качеству РК 1.0-2019 Версия 06, Минск, 2019.

3 Государственный стандарт Республики Беларусь СТБ ISO 9001-2009 Системы менеджмента качества. Требования.

4 Лебедева, И. А. Процессный подход в менеджменте качества образования в вузе / И. А. Лебедева, Е. В. Поносова. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2011. – № 7 (30). – Т. 1. – С. 91-94 – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/30/3435/> /– Дата доступа: 10.03.2021.

5 Гридина, Л.В. Управление качеством в вузе и процессный подход. Университетское управление. 2011. № 1. С. 64-70 – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/text/35409200/>– Дата доступа: 10.03.2021.

6 Процессный подход к управлению образовательной организацией [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://studme.org/169301/pedagogika/protsessnyy\\_podhod\\_upravleniyu\\_obrazovatelnoy\\_organizatsiyey](https://studme.org/169301/pedagogika/protsessnyy_podhod_upravleniyu_obrazovatelnoy_organizatsiyey). – Дата доступа: 05.03.2021.