

ВЫБОР ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

THE CHOICE OF THE SCOPE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE ORGANIZATION OF ADDITIONAL PROFESSIONAL EDUCATION

M. Dombrovskaya

Summary. The article analyzes the choice of the scope of the quality management system in the organization of additional professional education. The relevance and significance of the article lies in the description of the procedure for choosing the scope of the quality management system in an educational organization. The article gives the basic concepts of the scope of the quality management system, the stages of its selection, as well as the direction of its improvement.

Keywords: quality, scope, requirement, process, process approach, quality management system, stakeholders.

Домбровская Марина Анатольевна

Канд. пед. наук, доцент, ГАУ ДПО «Институт
развития образования Иркутской области»
marina_dombr@mail.ru

Аннотация. В статье приведен анализ выбора области применения системы менеджмента качества в организации дополнительного профессионального образования. Актуальность и значимость статьи заключается в описании процедуры выбора области применения системы менеджмента качества в образовательной организации. В статье даны основные понятия области применения системы менеджмента качества, этапы ее выбора, а также направления её совершенствования.

Ключевые слова: качество, область применения, требование, процесс, система менеджмента качества, заинтересованные стороны.

Введение

Сегодня вопросы, связанные с разработкой процессов системы менеджмента качества (далее — СМК), нашли отражение в научных исследованиях. Имеется ряд серьезных публикаций о системах управления качеством на промышленных предприятиях. В целом, проблемам управления качеством уделяется большое внимание как зарубежными (Э. Деминг, Дж. Деарден, Дж. Джуран, К. Исикава, Т. Конти, Ф. Кросби, В. Шухарт), так и отечественными учеными (Ю. Адлер, В. Азаров, В. Качалов, М. Кунявский, В. Левшина, В. Ларин, В. Окрепилов, С. Пономарев, М. Свиткин, Н. Яшин). Однако в опубликованных исследованиях совсем немного внимания уделяется процессам СМК в сфере образования. Практически отсутствуют работы, посвященные выбору области применения СМК организации дополнительного профессионального образования (далее — ДПО). Поэтому исследования, связанные с выбором области применения при разработке процессов СМК организации ДПО, актуальны. Итак, целью данного исследования является определение области применения СМК при разработке процессов в организации ДПО.

Для достижения поставленной цели было сделано следующее:

1. Создан порядок разработки процессов СМК организации ДПО.
2. Составлен алгоритм определения области применения при разработке процессов СМК организации.
3. Определена основа выбора области применения СМК (внешние и внутренние факторы среды организации, виды деятельности организации).

Объект и предмет исследования. Процессы СМК организации ДПО в данной статье стали объектом исследования. Предметом данного исследования является область применения при разработке процессов СМК.

Методы исследования. В процессе исследования применялись следующие методы:

- ♦ анкетирование (проводился анализ материалов итоговых опросов заинтересованных сторон, приняли участие 120 респондентов);
- ♦ опрос экспертов (субъектами опроса были 14 аудиторов).

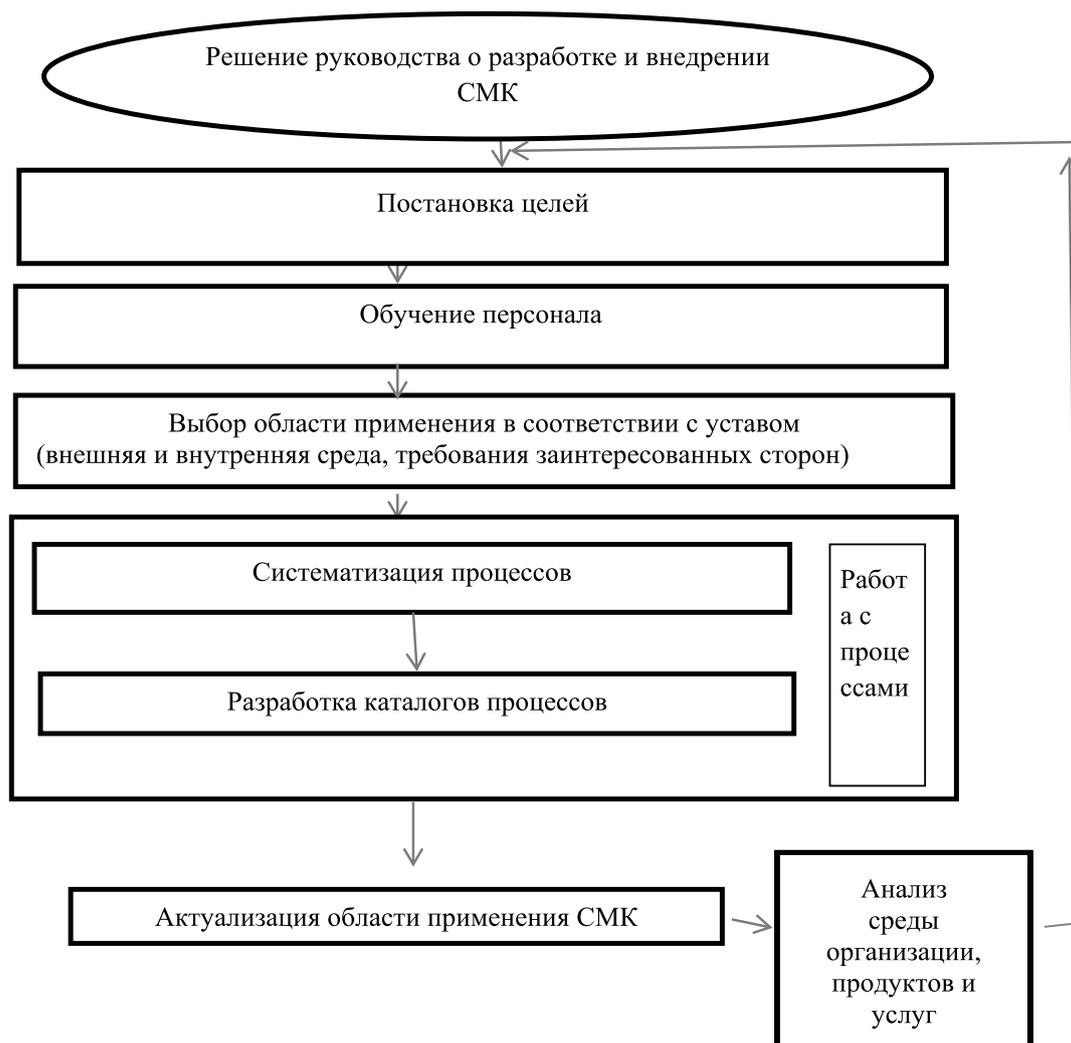


Рис. 1. Алгоритм выбора области применения при разработке процессов СМК.

Научная новизна исследования:

1. Обозначены шаги разработки процессов СМК и выстроена их последовательность.
2. Разработан алгоритм выбора области применения СМК организации.

Практическая значимость исследования:

1. Выстроены процессы системы управления качеством для эффективного управления организацией ДПО (в соответствии с международными стандартами ИСО 9001:2015 и созданным алгоритмом). Были рассмотрены процессы института развития образования Иркутской области (далее — ИРО).
2. Выбрана область применения СМК ИРО «Оценка качества образования» (на основе стандартов ИСО 9001:2015, структурного анализа).
3. Разработаны каталоги процессов СМК с учетом выбранной области применения.

4. Выстроена система оценки процессов СМК ИРО, что позволяет распространять опыт применения процессного подхода в образовательных организациях (прежде всего ДПО), не только в Иркутской области, но и в других регионах страны через проведение научно — практических мероприятий.

Результатом данного исследования стал выбор области применения СМК, создание каталога процессов СМК организации ДПО, системы оценки процессов СМК ИРО.

Описание процесса выбора области применения СМК

Область применения СМК выбирается и корректируется на этапе разработки процессов СМК. Разработка процессов системы менеджмента качества ИСО 9001

состоит из конкретного набора элементов. Стандарты ИСО — жесткая ориентация на потребителя [8, с. 10]. Согласно стандарту ИСО 9001:2015 организация должна определить границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область ее применения [1, с. 3]. Различают следующие шаги разработки процессов СМК: решение руководства о разработке СМК и, прежде всего, процессов; обучение персонала; выбор области применения; описание процессов; создание каталогов процессов. Особо отметим, что в рамках этапа «Обучение сотрудников» выполняются работы по определению потребности в обучении новых сотрудников, разработке учебного плана, обучению сотрудников и оценке эффективности обучения [9, с. 24]. В процессе обучения должны быть задействованы все сотрудники компании [7, с. 14].

Для того, чтобы грамотно установить область применения системы следует учитывать внешние и внутренние по отношению к организации аспекты, интересы стейкхолдеров, продукцию и услуги организации (рис. 1).

Очень важно правильно определить область применения системы управления качеством, так как

- ◆ на основе области применения, как правило, формулируют область сертификации СМК.
- ◆ этот вопрос регулируется как самим ИСО 9001:2015, так и рядом других документов, так что неправильно определенная область применения может стать предметом спора с сертификационным аудитором.

В основу построения системы менеджмента качества положен процессный подход [6, с. 66]. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований [2, с. 36]. Для формулировки области применения СМК необходимо расписать процессы, к которым применяется СМК, то есть составить каталог процессов. При этом виды деятельности должны совпадать с формулировками устава. Описывая область применения, нужно указать продукцию и услуги, которые попадают под действие СМК. Простое и понятное описание области применения позволяет сконцентрировать в правильном направлении виды деятельности сотрудников в рамках СМК и даёт возможность устранить ненужные вопросы о деятельности, которая осуществляется организацией, но которая не охватывается СМК.

Определение области применения системы менеджмента качества в ИРО

Для создания СМК в учреждении руководством института было принято стратегическое решение (приказ

директора). Разработка системы менеджмента качества в ИРО осуществлялась силами сотрудников организации. Сначала необходимо было определить процессы СМК института.

Рассмотрим основные шаги разработки процессов СМК в институте:

1. Издание приказа директора института о разработке процессов.
2. Обучение 92% сотрудников по ДПП «Система менеджмента качества». Назначение представителя высшего руководства и уполномоченных по СМК, а также внутренних аудиторов.
3. Разработка каталогов процессов.

При этом были учтены результаты SWOT — анализа и PEST — анализа, а также требования заинтересованных сторон. Определены внешние и внутренние факторы, которые могут положительно или отрицательно повлиять на достижение запланированных результатов. К внешним факторам, способным повлиять на учреждение относятся:

- ◆ рыночные отношения;
- ◆ налоговая политика;
- ◆ уровень инфляции;
- ◆ нестабильность в обществе;
- ◆ денежные доходы потребителей;
- ◆ уровень образования;
- ◆ научно — технический прогресс в сфере реализации основных процессов и процедур на бюджетной и внебюджетной основе.

К внутренним факторам, оказывающим влияние на институт, относятся:

- ◆ большой объем документов по системе управления институтом (в том числе, реализация более 30 процессов (процессов управления, системных процессов, процессов жизненного цикла, поддерживающих процессов института);
- ◆ высокая подверженность влиянию изменения законодательства;
- ◆ необходимость постоянного развития персонала (компетентности, укомплектованности штата, квалификации и т.д.).

Институт осуществляет мониторинг и анализ информации о внешних и внутренних факторах в текущем режиме в рамках планирования деятельности учреждения, в том числе при планировании изменений. Результаты анализа являются частью входных данных оценки рисков для деятельности учреждения, определения возможностей для улучшения.

Ответственным за определение внешних и внутренних факторов, способных повлиять на деятель-

ность учреждения и его СМК, их анализ и мониторинг является директор института. При рассмотрении факторов учитывались законодательные требования, экономическая среда, социальная обстановка. При этом SWOT — анализ проводился экспертным путем, на индикативном уровне.

Под руководством представителя высшего руководства по СМК ежегодно в первом квартале календарного года, а также в случае значительных изменений в среде института проводится работа по рассмотрению и анализу внешних и внутренних факторов.

Далее нужно описать потребности и ожидания заинтересованных сторон. В учреждении определены:

- а) заинтересованные стороны;
- б) требования этих заинтересованных сторон.

К таким заинтересованным сторонам были отнесены:

- ◆ работники Министерства просвещения РФ;
- ◆ работники министерства образования Иркутской области, представители муниципальных органов образования;
- ◆ педагоги Иркутской и других областей Российской Федерации;
- ◆ инвесторы и спонсоры;
- ◆ руководители образовательных организаций;
- ◆ сотрудники института.

Мониторинг выполнения требований заинтересованных сторон, влияющих на результаты функционирования СМК института, осуществляется ежегодно. Ответственный по взаимодействию с каждой из выявленных заинтересованных сторон назначается приказом директора.

Институт осуществляет периодический мониторинг и анализ информации о заинтересованных сторонах.

Особо нужно остановиться на выборе области применения СМК. Согласно уставу, у института основными направлениями деятельности являются реализация дополнительных профессиональных программ, организация и проведение оценки качества образования.

Были проанализированы сильные и слабые стороны вышеназванных направлений деятельности ИРО, проанализированы требования заинтересованных сторон и руководством организации принято решение, что областью применения СМК нужно выбрать оценку качества образования.

Необходимо отметить, что это решение не является стандартным для сферы ДПО, но надо учесть, что дан-

ный процесс пронизывает всю деятельность института и является менее проработанным для организаций ДПО.

На момент выбора области применения СМК в ИРО реализовывались различные формы оценки качества образования, которые осуществлялись в виде государственной аттестации обучающихся, аттестации руководящих и педагогических работников, государственной итоговой и промежуточной аттестации слушателей, мониторинга и педагогического аудита государственных, муниципальных, негосударственных образовательных учреждений различных типов, расположенных на территории Иркутской области; научной экспертизы образовательных программ, проектов, других документов и материалов по профилю работы Института, комплексного мониторинга.

Периодически проводится актуализация области применения, например, по результатам анализа влияния внешних и внутренних факторов, изменения применимого законодательства, стандартов или иной нормативной документации.

Система менеджмента качества института не содержит исключений из международных требований качества.

Основу СМК ИРО составляет система взаимосвязанных процессов: процессов управления, процессов жизненного цикла (оценка качества образования) и поддерживающих процессов (табл. 1,2).

На этапе разработки системы важно грамотно определить не только область применения СМК, но и показатели оценки процессов.

Следует избегать сложных, трудноизмеримых показателей [3, с. 123]. Так, примером разработанных нами показателей могут стать показатели подпроцессов основного процесса «Оценка качества образования» (табл. 3, 4).

Разрабатывают показатели руководители процессов, затем показатели оценки процессов утверждаются на заседании координационного совета по качеству. Координационный совет по качеству осуществляет координацию работы по разработке и внедрению СМК в институте, определению основных направлений для улучшения деятельности системы управления качеством института, а также по рассмотрению и утверждению основных документов системы менеджмента качества института.

Важным является решение задач, связанных с оценкой системы управления качеством. Такие оценки могут

Таблица 1. Каталог подпроцессов основного процесса жизненного цикла услуги «Оценка качества образования»

Шифр процесса	Название процесса жизненного цикла	Шифр подпроцесса	Подпроцессы	Ответственный за подпроцесс
ОП01	оценка качества образования	ОП01.02	разработка и подготовка оценки качества образования	заместитель директора 1
		ОП01.03	осуществление оценки качества	заместитель директора 1
		ОП01.04	анализ удовлетворенности потребителей	руководитель учебной части

Примечание: ОП — основной процесс

Таблица 2. Каталог управляющих и поддерживающих процессов

Шифр процесса	Название процесса	Шифр подпроцесса	Подпроцессы	Ответственный за процесс
УП01	стратегическое планирование	–	–	директор
УП02	анализ СМК со стороны высшего руководства	–	–	представитель высшего руководства СМК
ПП01	управление персоналом	–	–	директор
ПП02	управление информационными ресурсами	–	–	заместитель директора 2
ПП03	управление инфраструктурой и производственной средой	–	–	заместитель директора 3
ПП04	материально-техническое обеспечение	–	–	заместитель директора 3
ПП05	управление проектами	–	–	заместитель директора 2

Примечание: ПУ — процесс управления; ПП — поддерживающий процесс

Таблица 3. Оценка подпроцесса основного процесса института «Осуществление оценки качества образования» за 2020–2021 гг.

Наименование процесса	Наименование показателя	Индикатор норматив	Индикатор 2021 год	Индикатор 2020 год
разработка и подготовка оценки качества образования ОП01.02	доля отклонений от сроков выполнения	не более 10%	1%	12%
	доля пошаговых несоответствий разработанной документации	не более 10%	3%	10%
	доля рекламаций в рамках реализации процесса разработки и подготовки оценки качества образования	не более 10%	0%	7%
	доля объектов, прошедших разработку и подготовку оценки качества образования	не менее 80%	95%	81%

быть внутренними и внешними, проводимыми соответственно своими и сторонними органами (независимыми организациями, смежниками, потребителями и заказчиками). При этом одной из важнейших задач внешних оценок может являться сертификация [4, с. 172] .

Итак, сотрудниками на этапе формирования процессов СМК в соответствии с ISO 9001:2000 сделано следующее:

- ◆ разработаны цели, обязательства и задачи в области качества и способы их достижения,
- ◆ определена область применения СМК,
- ◆ проведен анализ сильных и слабых сторон организации (SWOT — анализ и PEST — анализ),
- ◆ выявлены требования заинтересованных сторон,
- ◆ созданы каталоги процессов,
- ◆ разработана система оценки процессов СМК ИРО.

Таблица 4. Оценка подпроцесса основного процесса института «Осуществление оценки качества образования» за 2020–2021 гг.

Наименование процесса	Наименование критерия	Индикатор, норматив	Индикатор, 2021 год	Индикатор, 2020год
осуществление оценки качества образования ОПО1.03	доля несоответствий форм проведения оценки качества образования от установленных требований	не более 10%	3%	15%
	доля отклонений от сроков выполнения оценки	не более 10%	2%	15%
	доля рекламаций в рамках реализации процесса осуществления оценки качества образования	не более 10%	0%	5%
	доля объектов, прошедших оценку качества образования	не менее 80%	95%	81%

Заключение

Качество любой продукции или услуги начинается с изучения потребностей рынка и оценки возможностей данной компании [5, с. 166]. Возможности же организации должны быть сопоставимы с областью применения SMK. Отметим, что процесс предоставления услуг характеризуется неосязаемостью [11, с. 23]. Результат обычно отсроченный и процессы нужно постоянно улучшать. Важно, что менеджмент осознал свою роль в улучшении каждого процесса. [10, с. 23].

Итак, SMK института с выбранной областью применения «Оценка качества образования» позволила повысить долю объектов, прошедших процедуру разработки и осуществления оценки качества образования на 14%, уменьшить долю отклонений от сроков выполнения разработки и осуществления оценки качества на 11% и 13% соответственно, долю пошаговых несоответствий разработанной документации на 7%; долю несоответствий форм проведения оценки на 12%. Поэтому можно резюмировать, что область применения «Оценка качества образования» выбрана верно и позволяет SMK ИРО эффективно управлять процессами учреждения.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 Системы менеджмента качества. Требования — М.: Стандартинформ, 2015. — 23 с.
2. Белый Е.М., Романова И.Б. Управление качеством: Учебное пособие. — Ульяновск, УлГУ, 2010. — 72 с.
3. Елиферов В.Г. Управление качеством. Сказки, мифы и проза жизни. М.: Вершина, 2006. — 296 с.
4. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100) / В.М. Мишин — 2-е изд. перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. — 463 с.
5. Основы управления качеством: учебное пособие / В.Я. Дмитриев, Т.А. Борисова; под ред. Е.С. Ивлевой; С. — Петерб. ун-т технол. упр. и экон. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2017. — 185 с.
6. Прохоров Ю.К. Управление качеством: Учебное пособие. — СПб: СПбГУИТМО, 2007. — 144 с.
7. Управление качеством: Краткий курс лекций для студентов 3 курса направления подготовки 38.03.01. Менеджмент /Сост. Коник Н.В.; ФГБОУ ВО «Саратовский ГАУ». — Саратов, 2016. — 68 с.
8. Управление качеством: Учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; Под. ред. С.Д. Ильенковой. — 2-е издание, перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. — 334с.
9. Шарипов С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества. — СПб.: Питер, 2004. — 192 с: ил. — (Серия «Теория и практика менеджмента»).
10. Deming E. Out of the Crisis: A New Paradigm for Managing People, Systems and Processes. М.: Alpina Publisher, 2012. 419 p.
11. Richard B. Chase Production and Operations Management: Manufacturing and Services. Richard D Irwin, 1995. 853 p.

© Домбровская Марина Анатольевна (marina_dombr@mail.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»