

Государственное образовательное учреждение высшего образования

«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И
УПРАВЛЕНИЯ»
(ГОУВО КРАГСнУ)

«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛОӦДАН КОМИ РЕСПУБЛИКАСА
АКАДЕМИЯ»

Постановлением Правительства Республики Коми
от 28.10.2013 № 411
ГАОУ ВПО «Коми республиканская академия
государственной службы и управления»
переименовано на ГОУ ВО «Коми республиканская
академия государственной службы и управления»

вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение

(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)



УТВЕРЖДЕНА

решением Учёного совета
от 26.12.2013 № 4

КОНЦЕПЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Введение

Основным фактором обеспечения устойчивого развития государства является кадровый потенциал, формирование и развитие которого осуществляется главным образом в рамках системы образования. Следовательно, качество образования определяет состояние и перспективы развития общества.

Понятие *качество* трактуется нами как степень соответствия присущих характеристик объекта предъявляемым к нему требованиям. *Качество образования* – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Разработанная в Коми республиканской академии государственной службы и управления (далее – академия) модель управления качеством образования опирается на понимание *обучения* как целенаправленного процесса организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни. Осуществляемый *образовательный процесс* сопровождается *воспитанием* – деятельностью, направленной на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе

социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, а также *развитием* – закономерным изменением, переходом из одного состояния в другое, более совершенное, от старого качественного состояния к новому, более высокому, от простого к сложному. Таким образом, *качество образования* есть интегрированная характеристика степени ценности свойств обучения, воспитания и развития.

Основные принципы системы управления качеством образования

Формируемая модель управления качеством образования (далее – система управления качеством) базируется на требованиях Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве ENQA, положений стандартов ИСО серии 9000, рекомендаций Типовой модели системы качества вуза, модели совершенства EFQM и опирается на следующие основные *методологические принципы*:

1. *Ориентация на заказчика*, которая требует сбалансированного подхода к запросам потребителей образовательных услуг. Система управления качеством включает механизмы контроля, коррекции, оценки, позволяющие измерять и оценивать удовлетворенность потребителей качеством оказываемых услуг.
2. Руководство академии определяет *единство цели, направления и внутреннюю среду организации*, создавая обстановку полного вовлечения всех сотрудников в достижение целей деятельности академии.
3. *Вовлечение всех сотрудников* академии в достижение общих целей как наиболее существенной и ценной части академии, наилучшее использование возможностей каждого определяет максимальную выгоду для академии.
4. *Процессориентированный подход* в управлении, предполагающий систематическое выявление и управление процессами, реализуемыми в академии, и их взаимосвязями.
5. *Системный подход* в управлении, способствующий повышению результативности и эффективности академии, предполагающий также измерение и оценку результатов.
6. *Постоянное улучшение процессов* деятельности как неизменная задача академии.
7. *Принятие решений, основанных на логическом и интуитивном анализе реальных данных и информации*.
8. *Взаимовыгодные отношения с заказчиками и потребителями* образовательных услуг, оказываемых академией.

Цель и задачи системы управления качеством

Основная цель системы управления качеством – создание оптимальных условий для развития социально-активной личности будущего специалиста с учетом его потребностей, мотивов, посредством самообразования, саморазвития, самореализации и самосовершенствования в условиях рыночных отношений.

При достижении поставленной цели подлежат решению следующие задачи:

- создание саморазвивающейся системы управления качеством в области предоставления образовательных услуг, реализующей принцип непрерывного совершенствования;
- сертификация и добровольное подтверждение соответствия системы управления качеством на соответствие заявленным моделям, а также учет результатов независимой оценки качества;
- обеспечение опережающего удовлетворения запросов клиентов, системных гарантий приобретения ими знаний, умений и комплексной подготовки к самореализации в обществе;
- определение основных, вспомогательных и дополнительных процессов деятельности, управление этими процессами и их улучшение;
- создание единой нормативной методической базы для обеспечения эффективного функционирования и развития системы управления качеством;
- организация мониторинга системы управления качеством, определение моделей измерения показателей качества с применением контрольных измерительных материалов.

Основные направления и показатели системы управления качеством

При построении системы управления качеством во внимание принимается влияние основных групп факторов (рис. 1).

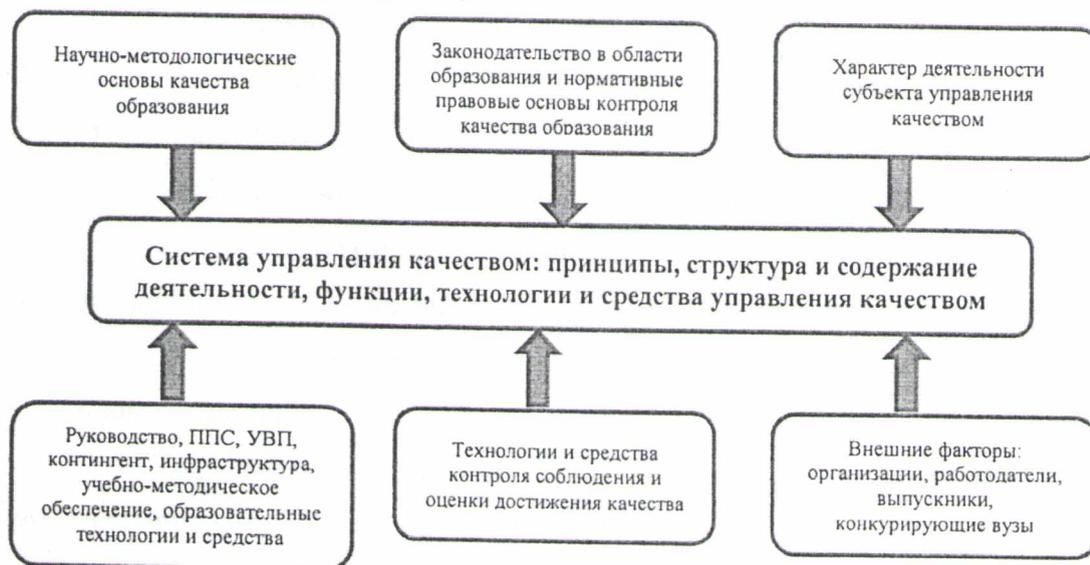


Рис. 1. Основные группы факторов, влияющих на формирование системы управления качеством

Основными направлениями системы управления качеством являются:

- обеспечение качества образовательного процесса (непосредственно подготовка высококвалифицированного профессионала);
- обеспечение качества управления академией.

В свою очередь каждое из этих двух направлений состоит из ряда элементов.

Обеспечение качества образовательного процесса

Образовательный процесс – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

Качество образовательного процесса обеспечивается системой следующих показателей:

1. Требованиями государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, федеральных государственных требований.
2. Требованиями показателей внешнего контроля качества образования (государственная аккредитация, лицензирование, мониторинг эффективности).
3. Требованиями независимой системы оценки качества образования.
4. Требованиями и ожиданиями общества, заказчиков и потребителей образовательных услуг.
5. Требованиями Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве ENQA, положений стандартов ИСО серии 9000, рекомендаций Типовой модели системы качества вуза, модели совершенства EFQM и других моделей системы качества, элементы которых используются в системе управления качеством академии.
6. Требованиями локальных актов академии (положений, инструкций, и др.), регламентирующих образовательный процесс.

В основе процессов управления качеством образования относительно обеспечения качества образовательного процесса лежит цепочка действий, включающих в себя этапы планирования и ресурсного обеспечения, реализации образовательного процесса, контроля качества, анализа и корректировки (Цикл Демминга) (табл.).

Таблица. Этапы образовательного процесса, виды деятельности и ответственность субъектов образовательного процесса

Этап	Виды деятельности	Исполнители и результаты
Планирование образовательного процесса	<ul style="list-style-type: none"> - разработка основных образовательных программ; - разработка перспективных, рабочих, примерных и индивидуальных учебных планов; - планирование воспитательной деятельности; - планирование НИРС; - планирование ресурсного обеспечения 	<p>Исполнители: проректор по учебной и воспитательной работе, учебно-методическое управление, деканы факультетов, заведующие кафедрами, руководители ООП, проректор по научной работе.</p> <p>Результаты: Основные образовательные программы, перспективные учебные планы, рабочие учебные планы, примерные учебные планы, индивидуальные учебные планы, план воспитательной работы, план НИРС</p>
Ресурсное обеспечение учебного процесса	<ul style="list-style-type: none"> - разработка учебно-методического обеспечения дисциплин, практик и итоговой государственной аттестации; - кадровое обеспечение образовательного процесса; - материально-техническое обеспечение учебного процесса; - библиотечно-информационное обеспечение учебного процесса 	<p>Исполнители: заведующие и ППС кафедр, руководители ООП, проректор по экономической деятельности и безопасности, библиотека, отдел ИСиТ, редакционно-издательский отдел.</p> <p>Результаты: УМК и рабочие программы дисциплин, программы практик и итоговых государственных аттестаций, справки о материально-техническом, кадровом, библиотечно-информационном обеспечении учебного процесса</p>
Реализация образовательного процесса	<ul style="list-style-type: none"> - проведение учебных (лекционных, практических и лабораторных) занятий; - организация самостоятельной работы; - организация научной деятельности студентов; - организация внеучебной деятельности студентов 	<p>Исполнители: ППС кафедр, отдел ОНИ, помощник проректора по воспитательной работе, кураторы, студенческий совет.</p> <p>Результаты: журналы учета посещаемости, протоколы взаимопосещения занятий ППС, отчеты о проведенных внеучебных мероприятиях и мероприятиях НИРС, в том числе в форме пострелизов в СМИ и на официальном сайте академии, протоколы кафедр по обсуждению вопросов реализации образовательного процесса</p>

Контроль качества	<ul style="list-style-type: none"> - диагностика уровня знаний студентов первого курса; - ежемесячная аттестация студентов, а также система аттестации студентов при нелинейной организации учебного процесса; - текущий контроль в соответствии с графиком зачетно-экзаменационных сессий; - рубежный (ректорский) контроль (в том числе в форме независимой оценки знаний студентов при участии в Федеральном интернет-экзамене в сфере профессионального образования); - итоговая государственная аттестация 	<p>Исполнители: Центр ИТиОКО, ППС кафедр, государственная аттестационная комиссия.</p> <p>Результаты: Зачетные и экзаменационные ведомости, аттестационные ведомости, информационно-аналитические материалы по результатам диагностического тестирования, ФЭПО, экзаменационные билеты, протоколы заседаний экзаменационных комиссий, отчеты председателей ГАК</p>
Анализ и корректировка	<ul style="list-style-type: none"> - анализ соответствия подготовленных специалистов требованиям к ним (анализ результатов контроля); - анализ соответствия процесса обучения требованиям к нему и эффективности этого процесса; - анализ эффективности деятельности академии в области предоставления образовательных услуг; - разработка и реализация по результатам анализа соответствующих корректирующих и предупреждающих действий 	<p>Исполнители: Ученый совет, научно-методический совет, Ректор, проректор по учебной и воспитательной работе, заведующие и ППС кафедр, руководители ООП, центр ИТиОКО, УМУ и другие подразделения академии.</p> <p>Результаты: аналитические отчеты и доклады, служебные записки, управленческие решения по устранению недостатков в форме решений Ученого совета, научно-методического совета, приказов ректора, распоряжений проректоров, протоколы кафедр</p>

Таким образом, подробное структурирование указанных функций позволяет выстроить последовательность взаимосвязанных действий по управлению качеством процесса предоставления академией образовательных услуг.

Обеспечение качества управления академией

Предоставление образовательных услуг, внешне выраженное, прежде всего, в форме реализации образовательного процесса, невозможно без соответствующих организационных, обеспечивающих и вспомогательных процессов. Таким образом, общая схема деятельности академии может быть представлена в форме карты процессов, отражающей взаимосвязь и взаимодействие организационных, основных, обеспечивающих и вспомогательных процессов (рис. 2).

Каждый из представленных процессов представляет собой особый вид деятельности, который должен быть регламентирован рядом локальных нормативных

актов и иметь сотрудника или подразделение, ответственное за его реализацию (руководитель процесса).

Каждый процесс должен состоять (в случае необходимости) из этапов планирования, реализации, проверки и анализа и улучшения (Цикл Демминга). За разработку соответствующих планов, их реализацию, анализ и улучшение деятельности ответственны руководители процессов.

Ожидаемые результаты реализации Концепции

В результате реализации Концепции ожидается создание, внедрение, эффективное функционирование и постоянное совершенствование системы управления качеством в целях повышения качества уровня образовательных услуг, оказываемых академией, и достижения конкретных результатов по профессиональной компетентности выпускников академии, их востребованности на рынке труда.

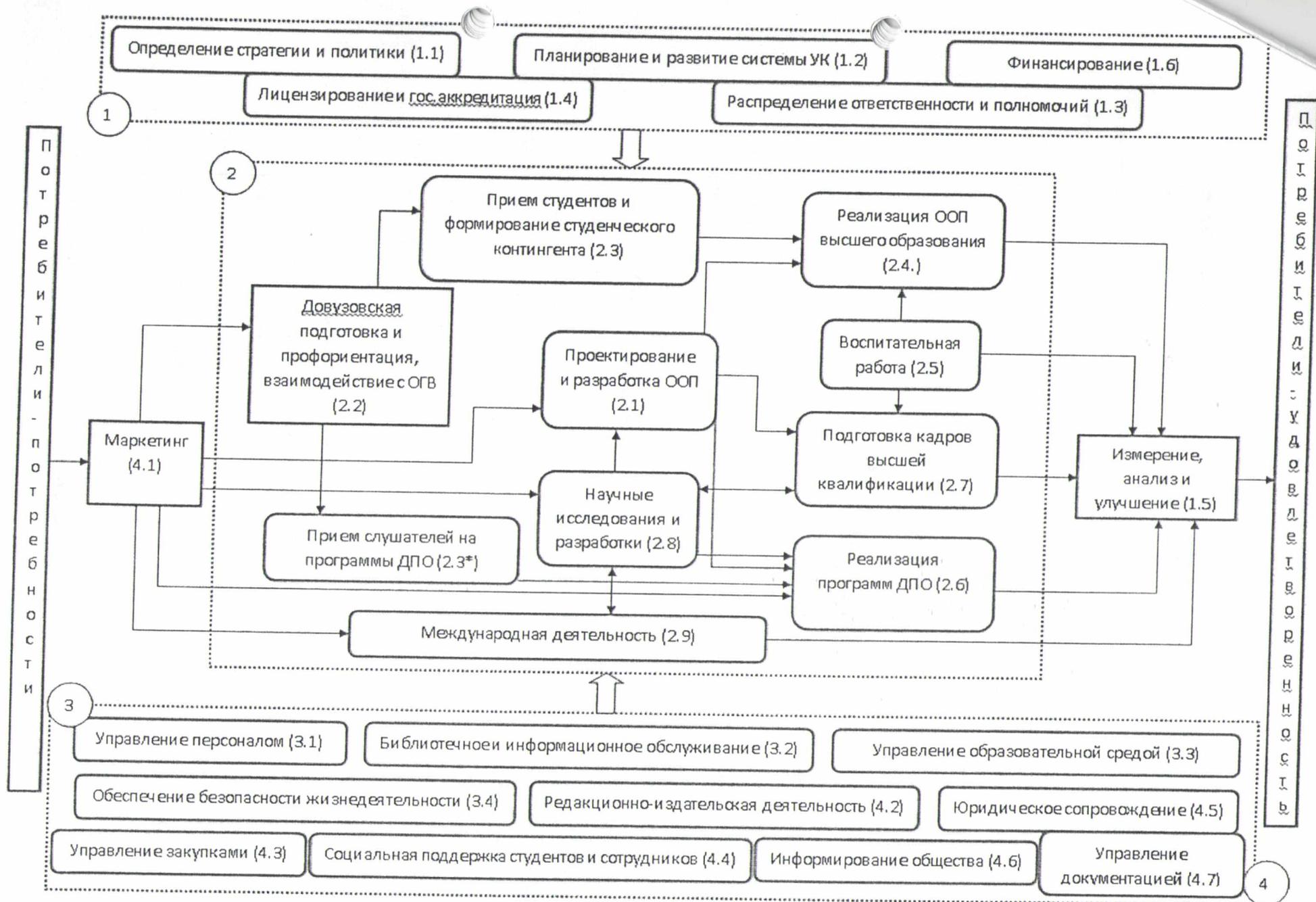


Рис. 2. Карта процессов Коми республиканской академии государственной службы и управления: 1 – организационные процессы; 2 – основные процессы; 3 – обеспечивающие процессы; 4 – вспомогательные процессы.