**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРОЗАВАТЕЛЬНОМ УЧЕРЕЖДЕНИИ**

1Ковалевский Олег Викторович

*Ответственный отдела СМК Мытищинского филиал МГТУ им. Н. Э. Баумана.*

[*sqm@mgul.ac.ru*](mailto:sqm@mgul.ac.ru)

*Мытищинский филиал МГТУ им. Н.Э. Баумана. г. Мытищи*

*141005, Московская обл., г. Мытищи,*

*ул. 1-я Институтская, д. 1,*

**Аннотация.** В данной статье автор предлагает внедрения основных этапов системы менеджмента качества (СМК) в соответствии со стандартом ISO 9001 в образовательной организаций. Успешное функционирование в образовательной организации является результатом внедрения СМК, которая разработана с учетом принципа постоянного улучшения и совершенствование СМК представляющие согласованную информацию о системе качества образовательного учреждения, предназначенную как для внутреннего, так и для внешнего пользования. К таким документам относятся: Миссия и видение образовательного учреждения, документально оформленное Заявление о политике и целях в области качества и Руководство по качеству. При этом заявление о политике и целях в области качества может быть независимым документом, либо быть включенным в руководство по качеству.

**Ключевые слова:** Внедрение СМК, система менеджмента качества, качество образования, система менеджмента качества, стандарт качества, система сертификация, руководитель проекта, разработка политики, разработки и исполнения плана по совершенствованию СМК, сертификационного аудита.

Обеспечение высокой и стабильной конкурентоспособности образовательных услуг возможно только при наличии в университете новой стратегии управления, ориентированной на постоянное улучшение качества. Проблема качества образования вузов в последнее время из сферы научного анализа перешла в плоскость практического применения. Для повышения уровня подготовки выпускников высших образовательных учреждений, степени их востребованности на рынке труда, конкурентоспособности вуза в целом необходимо внедрения система менеджмента качества (СМК).

Разработка политики в области качества, определение миссии и стратегии развития вуза т.к. лидерство на рынке образовательных услуг является одной из задач любого вуза в качестве миссии была выбрана следующая: « качественная подготовка квалифицированных кадров, в том числе педагогических, имеющих фундаментальные естественнонаучные и гуманитарные знания, владеющих навыками инновационной деятельности и обладающих высокими гражданскими и нравственными качествами патриотов России, в соответствии с задачами научно-образовательного, социально-экономического развития региона».

Оценка текущих характеристик образовательного процесса, проверка деятельность каждого подразделения и разработка плана по внедрению СМК. Все эти мероприятия предполагают корректировку деятельности в соответствии с обнаруженными недостатками.

Реализация этого плана даст в вузе возможность выстроить систему контроля, позволяющую предотвратить сбои и ошибки в образовательном процессе. Менеджмент качества образования.

– это скоординированная деятельность по руководству и управлению применительно к качеству образования. Политика в области менеджмента качества образования направлена на постоянное обеспечение обучаемых уровнем образования, соответствующим современными требованиями, и непрерывное улучшение его качества на основе эффективной обратной связи с потребителями, поставщиками и сотрудниками. Система менеджмента качества – система для разработки политики и целей в области качества образования и достижения этих целей.

**Основные направления разработки СМК**

Основной эффект от внедрения СМК достигается за счет улучшения таких показателей как:

1) удовлетворение запросов потребителей. Опираясь на стандарты в области качества, должен уделяет большое внимание обратной связи: отслеживает карьеру выпускников, анализирует и прогнозирует запросы работодателей и изыскивает возможности для удовлетворения их потребностей. Все это открывает новые возможности для сотрудничества с работодателями за счет целевой контрактной подготовки. Созданная система позволяет координировать и согласовывать все аспекты управления в вузе

с ведущим вузом с общим стратегическим планом развития;

2) готовность к внедрению инноваций. Современные вузы для сохранения своей конкурентоспособности и выживания в динамично развивающихся социально-экономических условиях вынуждены внедрять инновационные подходы и технологии для оптимизации своей деятельности. А это возможно только в тех вузах, в которых создана система, позволяющая координировать и согласовывать управление с общим стратегическим планом развития;

3) возможность получить международное признание посредством получения общественно-профессиональной аккредитации в аккредитующих сообществах, обладающих правом международной аккредитации. Это дает возможность продвигаться на мировой рынок образовательные услуги. Наличие в университета российского и международного (система ЕВРОС, Еврорегистр Европейской Организации Качества) сертификатов качества улучшает возможность привлечения обучающихся внутри страны и международные контакты по обмену и дистанционному обучению.

Развитие и внедрения системы менеджмента качества является стратегическим решением в области его инновационной деятельности. Проектирование, совершенствование и исполнение системы менеджмента качества зависит от изменяющихся потребностей, особых целей, используемых процессов, а также размера и структуры организации.

Система менеджмента качества в вузе разрабатывается с учетом законодательных требований Российской Федерации, регулирующих все процессы, осуществляемые в вузе. Фонд этих документов регулярно актуализируется и пополняется.

Документация системы менеджмента качества носит нормативный характер и отражает реальную работу вуза. Основным назначением документированной системы качества является представление единой и согласованной инструкции всем заинтересованным сотрудникам учреждения образования.

Документационное управление предусматривает оперирование различного рода информацией, а так же организацию информационных процессов в управлении. Документированная информация является основой управления, эффективность которого в значительной степени зависит от процесса организации производства и потребления информации. В условиях современного общества информация стала полноценным ресурсом производства, надежным оружием конкурентной борьбы во всех сферах деятельности, важным элементом социальной и политической жизни общества. Качество информации определяет качество управления, обеспечивая их энергетическим потенциалом и приводя в целенаправленное движение.

Проблемы, связанные с документированием управления и организацией его документационного обеспечения, возникали с момента появления самих документов и управления. В настоящее время данные проблемы актуализируются в связи с постоянным развитием информационно-телекоммуникационных технологий, ускоренной информатизацией общества. Поэтому полноценное решение проблем управления документацией невозможно без активного внедрения современных информационно-телекоммуникационных технологий в систему менеджмента качества.

**Содержание методики исследований**

Следующим этапом совершенствования системы менеджмента качества является улучшение системы документооборота в направлении автоматизации управления документацией. Для решения этой проблемы нами были поставлены следующие задачи:

* - рассмотреть систему менеджмента качества;
* - создать условия совершенствования системы менеджмента качества с использованием системы мониторинга;
* - обосновать автоматизацию управления документацией в МФ как одного из условий системы менеджмента качества;
* - разработать компьютерную программу для автоматизации управления документации;
* - выявить эффективность использования программы автоматизации управления документации. .

Последовательная реализация стратегических целей вуза в области качества СМК включает:

1. Проводить широкую пропаганду как общих целей развития системы менеджмента качества, так и конкретных задач каждого коллектива в этой области, развитие различных форм динамичного диалога и взаимодействия сотрудников научно-производственных сфер для решения проблем качества.
2. Качественное выполнение крупномасштабных комплексных работ по космической тематике, направленных на решение конкретных и важных для страны задач на основе имеющихся и, совместно создаваемых в вузе, новых направлений исследований и научных разработок.
3. Вовлечение сотрудников вуза всех уровней в процесс результативного функционирования системы менеджмента качества, повышение ответственности каждого исполнителя за качество своей работы.

Отдел СМК должен развивать систему менеджмента качества в соответствии с установленными требованиями и повышать ее результативность, добиваться и обеспечивать единство целей и направлений деятельности в области качества, создавать и поддерживать внутреннюю среду, позволяющую в полной мере вовлечь сотрудников в решение стратегических задач.

Рис:1.Развивайте системы менеджмента качества в вузе.

Fig:1.Develop the quality management system at the University.

Качество образовательного процесса

Качество образовательной программы

Качество студентов, абитуриентов, выпускников

Качество научного образовательного процесса

Качество средств образовательного процесса

Качество образовательной технологии

Определение условий совершенствования системы менеджмента качества является ключевой задачей в совершенствовании системы автоматизации управления документацией и проводить средствами мониторинга различных направлений деятельности вуза. Например, для того чтобы исследовать удовлетворенность потребителей образовательными услугами.

Удовлетворенность студентов образовательными услугами определяется по результатам анкетирования. Анкеты отражают такие аспекты удовлетворенности образовательными услугами как удовлетворенность организацией и реализацией учебного процесса (качество электронных учебных ресурсов, качество учебной и методической литературы, степень использования в учебном процессе информационных технологий, расписания учебных занятий, частота использования преподавателями информационных технологий в учебном процессе), организацией и проведением аудиторных занятий (доступность изложения материала, содержание лекционных занятий, содержание семинарских и лабораторных занятий, использование преподавателем инновационных и интерактивных форм и методов проведения лекционных и семинарских занятий, использование электронных технологий обучения, новизна излагаемого материала, использование современных источников и данных), качеством организации и контроля самостоятельной работы студентов (эффективность используемых форм и методов организации самостоятельной работы, использование электронных технологий организации и контроля самостоятельной работы посредством системы Moodle, система оценивания результатов самостоятельной работы), используемыми преподавателем форм и методов контроля качества знаний студентов (достаточность, объективность), уровнем профессионального мастерства профессорско-преподавательского состава (умение изложить материал ясно, понятно, доступно, умение вызвать интерес к предмету, показать необходимость и важность его изучения, умение в результате занятий создать целостное и глубокое представление о предмете, выражение мыслей четко и логично, внимательность и тактичность в отношениях со студентами), информированность о нормативно-правовых документах и т.п.

**Заключение**

На основе анализа результатов мониторинга степени удовлетворенности потребителей образовательными услугами на следующем этапе нашего исследование предполагается обосновать необходимость автоматизации управления документацией как одного из условий системы менеджмента качества.

**Список литературы**

[1] Нуждин В.Н., Кадамцева Г.Г. Стратегия и тактика управления качеством образования. - Иваново: Изд-во «Иваново», 2006. - 238 с. 2. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения / В.В. Азарьева, В.И. Круглов, Д.В. Пузанков и др. - СПб.: Изд-во ПИФ.com, 2007. – 408 с.

[2] Бордовский Г.А. Международная сертификация системы менеджмента качества университета – основа его признания и конкурентоспособности в мировом образовательном пространстве. / Г.А. Бордовский. – СПб., 2009

[4] Злобин Э.В. Управление качеством в образовательной организации / Э.В. Злобин, С.В. Мищенко, Б.И. Герасимов. – Тамбов, 2010.

[5] Каплан, Р. С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / Р. С. Каплан, Д. П. Нортон; Пер. с англ. – М., 2006.

[6] Насыров И.К. Совершенствование системы менеджмента качества КГТУ им. А.Н. Туполева на основе международных стандартов ИСО 9001:2008. [Электронный ресурс] – Режим доступа: expert-nica.ru/sbornik/articles\_doc/Nasyrov.doc(дата обращения 20.12 .2017г.)

[7] Овчаренко А. Г. Управление вузом на основе системы сбалансированных показателей / А.Г. Овчаренко, В.А. Харитонов, Н.П. Биткова // Гарантии качества профессионального образования. – 2010. – №6. – С.16-19. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: elib.altstu.ru/elib/php5/disser/conferenc/2010/01/ (дата обращения 20.12 .2017г.)

[8] Картузов А.В. Система сбалансированных показателей качества учебного процесса в вузе / А.В. Картузов // Ярославский педагогический вестник.– 2011 – № 2 – Том II. –С. 147.

[9] Ибрагимов Р., ISO 9001:2015 и практический анализ «контекста» и построение стратегий. Management, № 2 (34), 2015г. — С. 13-18.

[10] Цубаки X. Развитие менеджмента качества в промышленности Японии. Пер. с англ. Н. Новгород: СМЦ «Приоритет». 2000. С. 47.

[11] Круглов М.Г. Инновационный проект. Управление качеством и эффективностью. М.: РАНХиГС, 2011. — С. 350 .

[12] Ручкина Э. Р., Хафизов И. И. Внедрение системы менеджмента качества на предприятии [Текст] // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2017.) — СПб.: Свое издательство, 2017. — URL https://moluch.ru/conf/econ/archive/263/13456/ (дата обращения: 14.12.2017).

[13] Nice Consulting - ООО «Независимый центр сертификации и экспертиз»:

Рекламный проспект 2017. [Электронный ресурс] С. 1. ссылка: https://www.nice-consulting.ru/(дата обращения: 14.12.2017).

[14] ДП МГТУ 04-2017 Документированная процедура. Управление записями в системе менеджмента качества научно-производственной деятельности

Приказ ректора от положение о координационном совете по качеству

[15] ДП МГТУ 01-2017 Документированная процедура. Управление документацией системы менеджмента качества научно-производственной деятельности.

[16] Федеральный закон Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001. №197-ФЗ [Текст] C.1-4.

[17] Лайкер Джеффри К. Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира / Джеффри Лайкер. - М.: Альпина бизнес Букс, 2005. - С.- 402.

[18] Враг рабочего человека, или Отец научного менеджмента / по материалам книги "Классики менеджмента"/ под ред. М. Уорнера / пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптуревского. - СПб.: Питер, 2001 // Методы менеджмента качества. - 2010. - N 2. - С. 38-40.

[19] Журнал «Стандарты и качество», № 6 за 1999 г. Статья «Наставники по качеству», подготовленные по материалам книги Тони Бенделла (Tony Bendell) «The Quality Gums». С.33-34.

**Сведение об авторах**

1Ковалевский Олег Викторович

*Ответственный отдела СМК Мытищинского филиал МГТУ им. Н. Э. Баумана.*

[*sqm@mgul.ac.ru*](mailto:sqm@mgul.ac.ru)

IMPROVEMENT OF DOCUMENTATION ENSURING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN OBRAZOVATELNOM INSTITUTION

1Ковалевский Oleg Viktorovich

Head of QMS Department of the Mytishchi branch of the Bauman MSTU]. N. E. Bauman.

sqm@mgul.ac.ru

Mytishchi branch, Moscow state technical University them. N. Uh. Bauman. Mytischi

141005, Moscow region, Mytischi,

ul 1-ya Institutskaya, d. 1,

Abstract. In this article, the author proposes the implementation of the main stages of the quality management system (QMS) in accordance with ISO 9001 in educational organizations. Successful functioning in educational organizations is a result of the implementation of the QMS, which was developed based on the principle of continuous improvement and improvement of the QMS represents consistent information on the quality system of the educational institution, designed for both internal and external use. These documents include: Mission and vision of the educational institution, a documented policy Statement and objectives in the field of quality and quality Manual. The statement of policy and purposes in quality may be an independent document or be included in the quality manual.

Key words: Implementation of QMS, quality management system, quality of education, quality management system, quality standard system certification, project Manager, policy formulation, development and execution of the plan for improvement of the QMS certification audit.

**References**

[1] Nuzhdin V. N., Kadomtseva G. G. Strategy and tactics of quality management education. - Ivanovo: Publishing house "Ivanovo", 2006. - 238 p. 2. Methodical recommendations on introduction of standard model of quality system of educational institutions / V. V. Azaryeva, V. I. Kruglov, D. V. Puzankov and others - SPb.: Publishing house Pifam, 2007. – 408 p

[2] bordovskiy G. A. international certification of the quality management system of the University is the basis for its recognition and competitiveness in the world educational space. / G. A. Bordovsky. – SPb., 2009

[4] A. Zlobin, E. V. quality Management in educational organizations / E. V. Zlobin, S. V. Mishchenko, B. I. Gerasimov. – Tambov, 2010.

[5] Kaplan, R. S. Balanced scorecard. From strategy to action / R. S. Kaplan, D. P. Norton; TRANS. from English. – M., 2006.

[6] Nasyrov I. K. Improvement of the quality management system KGTU im. A. N. Tupolev on the basis of international standards ISO 9001:2008. [Electronic resource] – Mode of access: expert-nica.ru/sbornik/articles\_doc/Nasyrov.doc(accessed 20.12 .2017.)

[7] A. Ovcharenko, G. Management of University-based balanced scorecard system / A. G. Ovcharenko, V. A. Kharitonov, N. P. Bitkova // quality assurance of professional education. – 2010. – No. 6. – S. 16-19. [Electronic resource]. – Mode of access: elib.altstu.ru/elib/php5/disser/conferenc/2010/01/ (accessed 20.12 .2017.)

[8] A. Cap, V. the balanced scorecard of quality of educational process in higher school / A. V. Kartuzov // Yaroslavl pedagogical Bulletin.– 2011 – No. 2 – Vol. II. –P. 147.

[9] Ibragimov, R., ISO 9001:2015 and practical analysis of the "context" and building strategies. Management, No. 2 (34), 2015. — S. 13-18.

[10] Tsubaki H. Development of quality management in industry of Japan. Per. from English. N. Novgorod: SMC Priority. 2000. P. 47.

[11] M. G. Kruglov Innovative project. The management of quality and efficiency. M.: Russian Academy Of National Economy, 2011. — S. 350 .

[12] Ruchkin, E. R., Khafizov I. I. Implementation of the quality management system of the enterprise [Text] // Problems and prospects of Economics and management: proceedings of the VI Intern. scientific. Conf. (Saint-Petersburg, December, 2017.) — SPb.: His publishing company, 2017. URL https://moluch.ru/conf/econ/archive/263/13456/ (accessed: 14.12.2017).

[13] Nice Consulting - LLC "Independent center of certification and expertise":

Handout 2017. [Online] P. 1. reference: https://www.nice-consulting.ru/(accessed: 14.12.2017).

[14] DP MSTU 04-2017 Documented procedure. Records management in the quality management system, scientific and productive activities

The order of the rector of the regulation on the coordination Council on quality

[15] DP MSTU 01-2017 Documented procedure. Management system documentation quality management research and production activities.

[16] Federal law the Labour code of the Russian Federation from 30.12.2001. No. 197-FZ] C. 1-4.

[17] Jeffrey K. Liker Dao Toyota: 14 management principles leading companies of the world / Jeffrey Liker. - M.: al'pina Biznes Buks, 2005. - P - 402.

[18] enemy of the working man, or the Father of scientific management / by the book "Classic management", ed. by M. Warner / per. from English. under the editorship of Yu. N. Capturesthe. - SPb.: Peter, 2001 // Methods of quality management. - 2010. - N 2. - Pp. 38-40.

[19] the Journal "Standards and quality", No. 6 for 1999 the Article "Mentors for quality", based on the book by Tony Bendell (Tony Bendell) "The Quality Gums". P. 33-34. \

**Author’s information**

Kovalevsky Oleg Viktorovich Head of QMS Department of the Mytishchi branch of the Bauman MGTU]. N. E. Bauman. sqm@mgul.ac.ru