

This article discusses the techniques and strategy of the actualization of leadership potential of students of the direction "advertising and public relations." The relationship of the features of social and psychological adaptation to the efficiency of performing educational and professional tasks is analyzed. The importance of incorporating the leadership potential of students in the process of finding solutions to educational and professional tasks was studied. The results of a pilot study to determine the types of social and psychological adaptation are described and the structural indicators of the types are identified. The data on the changes in the level of anxiety, frustration and rigidity under the influence of the program of forming a constructive type of social and psychological adaptation are presented. The depth of the study of the phenomenon of social and psychological adjustment is analysed on the basis of different approaches in the works of Russian and foreign authors who examined the effects of external and internal factors on the success of the adaptation of the person in terms of social well-being, self-aggression, pedagogical support, demographic determinants. These issues are also addressed in the context of the results of development environment, the effectiveness of teaching and research, national identity, in terms of developing didactic methods. The necessity of updating the student's leadership potential for success in professional activity by adjusting the type of socio-psychological adaptation is grounded. The professional space of the experts in public relations is described and the importance of participation in public education on the issues related to political, economic and social processes of the state, the ruling cabinet, strategic planning of the development of society, creating the political image of the leader of the state is emphasized. The relevance of the experts in the field of public relations in today's dynamically changing social environment is determined including the phenomena of social tension, political conflicts, mass migration due to the global economic crisis.

Keywords: *leadership potential, the efficiency of educational and professional activities, behavior, motivation to find solutions, the type of social and psychological adaptation*

Original article submitted 14.03.2015;
revision submitted 14.03.2015

Elena Yu. Dvoynikova, Senior lecturer, Dept. Psychology and Pedagogy.

УДК 378.1

ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В СИСТЕМАХ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

В.А. Иванов, А.В. Селезнева

Пермский национальный исследовательский политехнический университет
614990, г. Пермь, Комсомольский пр., 29
E-mail: msi@pstu.ru

Представлены особенности реализации процессного подхода в системах менеджмента качества образовательных учреждений. Рассмотрены вопросы создания эффективных систем менеджмента качества на базе высших учебных заведений. Проанализированы различные подходы к менеджменту и выявлены преимущества систем менеджмента качества, основанных на процессном подходе и доведенных до требований международного стандарта ISO 9001 (International standardization organization). Даны определе-

*Владимир Александрович Иванов, доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой металлорежущих станков и инструментов.
Алевтина Владимировна Селезнева, старший преподаватель кафедры металлорежущих станков и инструментов.*

ния понятиям «услуга», «продукция» применительно к вузам. Выявлены уникальные для системы менеджмента качества вуза процессы и разработаны возможные показатели ее результативности и эффективности на примере Пермского национального исследовательского политехнического университета (ПНИПУ).

Ключевые слова: *система менеджмента качества, потребитель, услуга, процессный подход, процесс, показатели, результативность, эффективность.*

Качество является стратегической целью современных предприятий различных сфер деятельности, направленной на удовлетворение потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон. Значительный вклад в становление и развитие теории и практики управления качеством внесли такие ученые, как У.Э. Деминг, А. Фейгенбаум, К. Исикава, Д.М. Джуран, Б. Джойнер, П. Эрто, В.В. Окрепилов, О.В. Аристов, Г.Г. Азгальдов, О.К. Антонов, А.В. Гличев, Б.В. Гнеденко, К.И. Клименко, М.И. Круглов, А.И. Субетто, Я.Б. Шор, Л.Я. Шухгальтер и др. Этот список не исчерпывает имен тех, кто формировал и продолжает развивать науку о качестве. Обеспечение высокого качества высшего образования является одной из главных задач политики образования в России. Как показывает опыт зарубежных и отечественных организаций, решение данной задачи обеспечивается, прежде всего организацией эффективного менеджмента. К сожалению, многие вузы не торопятся выходить на мировой рынок образовательных услуг несмотря на достаточно широкие возможности в этом отношении, обусловленные Болонским процессом. Тем не менее среди передовых вузов нарастает конкуренция как за количество, так и за качество контингента (абитуриентов). В связи с этим у вузов появляется объективная необходимость повышать качество своих услуг, ориентируясь на сегодняшние и будущие требования потребителей и других заинтересованных сторон. Кроме того, в рамках Болонской декларации существует обязательство создать и реализовать единый механизм обеспечения качества образовательных услуг. Данные обстоятельства делают актуальной задачу стандартизации системы менеджмента качества в вузе.

На сегодняшний день известно множество подходов, которых может придерживаться организация в своей деятельности. В менеджменте преобладают два основных подхода к анализу и построению деятельности организации – функциональный и процессный. Для описания и построения системы менеджмента качества вуза за основу, как правило, принимается процессный подход. Применение процессного подхода подразумевает акцент на процессы, выполняемые организацией для достижения ее главных целей. При этом подразделения рассматриваются не как структурные единицы со своими обособленными целями и задачами, а как участники единого бизнес-процесса. Деятельность всей организации рассматривается как комплекс взаимосвязанных процессов. Оценка, анализ и оптимизация проводятся по отношению к процессу в целом, независимо от возможного снижения эффективности работы отдельной функции (подразделения), ради повышения эффективности всего процесса и создания продукции (результата процесса), более ценной для потребителя. Процессный подход к управлению организациями уже несколько десятилетий используется в различных инструментах управления, например в премиях в области качества [1].

В соответствии с функциональным подходом вся организация рассматривается как набор самостоятельных функций, или подразделений, выполняющих отдельные работы. Эти функции пронизаны вертикальными связями иерархической системы подчиненности, которую демонстрирует организационная структура предприятия. Отличительной особенностью такого подхода является акцентирование на оценке, анализе и оптимизации функций, что в результате однозначно приведет к оптимальной работе организации в целом.

Субоптимизация (псевдооптимизация) – недостаток функционального подхода к менеджменту. За видимым улучшением работы отдельных подразделений могут стоять огромные проблемы и потери для организации в целом. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии [2]. Вот почему желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом [3]. Это не означает полного отказа от функциональной структуры организации. При построении системы менеджмента организационная структура может оставаться функциональной. Принятие процессного подхода – это прежде всего изменение мышления руководителей и работников и расстановка новых акцентов в менеджерской деятельности: главным становится весь процесс, адресованный потребителю, а не удобство работы отдельных подразделений. Таким образом, основной выгодой при применении процессного подхода является решение межфункциональных проблем, разрушение невидимых барьеров между подразделениями.

На практике чаще всего мы имеем дело с сочетанием этих двух подходов при превалировании одного из них. Это часто является источником разногласий и проблем.

Таким образом, в первую очередь при анализе и улучшении надо рассматривать межфункциональные процессы. Обычно это макропроцессы организации. Участниками этих макропроцессов являются многие подразделения организации, результат которых передается внешнему потребителю и составляет главную цель деятельности организации, основу ее бизнеса. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, предполагает определение набора бизнес-процессов, выполняемых в организации, и дальнейшую работу с ними, и позволяет организации улучшить свою внутрифирменную систему менеджмента качества и довести ее до требований стандарта ISO 9001.

Конкуренция активно развивается и в сфере образовательных услуг. В связи с этим вузам, как государственным, так и негосударственным, следует совершенствоваться, чтобы как минимум «остаться на плаву» [4]. Более продвинутые вузы не отстают от производственных предприятий и ведут активную работу по доведению внутрифирменной системы менеджмента до требований международного стандарта ISO 9001. Многие специалисты отмечают высокое качество данного документа, полагая, что он «основан на здравом деловом чутье и нацелен на совершенствование бизнеса» [5]. В то же время уровень по-настоящему эффективного применения ISO 9001, по оценкам разных авторов, составляет неприлично малую долю [6, 7]. Успешные компании считают, что ISO 9001 следует использовать для поддержания требуемого потребителю качества продукции и служить основой для системного управления. Анализ показывает, что неправильное понимание руководителями высшего звена требований ISO 9001 и неправильное отношение в целом к международным стандартам являются основной причиной неэффективности реализации ISO 9001.

Если сравнивать с промышленными предприятиями, то принципиальных отличий структуры и состава процессов СМК в образовательных учреждениях не существует. Построение системы качества основывается на процессном подходе независимо от сферы деятельности и масштабов предприятия. Однако суть и смысл процессов имеют существенные отличия. В данной статье авторы попытаются продемонстрировать свое понимание особенностей реализации процессного подхода в образовательных учреждениях.

Стандарт ISO 9000:2011 определяет «процессный подход» как «систематическое определение и менеджмент процессов, применяемых организацией, и особенно взаимодействие этих процессов» [5]. Таким образом, применение системы взаимосвязанных

процессов для управления деятельностью и ресурсами организации может называться «процессным подходом». Преимуществом процессного подхода является возможность осуществлять текущее управление за счет связи между отдельными процессами внутри системы процессов, а также за счет их объединения и взаимодействия.

Наличие систем менеджмента качества образовательных учреждений, соответствующих требованиям стандарта ISO 9001, в настоящее время становится нормой. Однако особенности высших учебных заведений, их процессов, организационной структуры требуют разумного подхода к пониманию и трактовке терминов стандарта ISO 9000 [8].

Динамика спроса на образовательные услуги в России за период с 2000 по 2011 гг. претерпела и рост, и снижение за счет уменьшения количества учащихся [9]. Несмотря на то, что реформа образования закрыла множество негосударственных вузов и других учебных заведений, высшее руководство вузов ощущает неумолимый спад количества абитуриентов. Система менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001 позволит приобрести ряд преимуществ и повысить эффективность деятельности для следующих потребителей и заинтересованных сторон:

- для абитуриентов и студентов: повышение престижа и имиджа вуза; гарантия качественного образования;

- для работодателей: гарантия актуальности знаний, умений и навыков выпускников; обратная связь с вузом; своевременное изменение учебных планов под актуальные требования;

- для сотрудников: улучшение контроля над сферами деятельности за счет обеспечения прозрачности деятельности; увеличение скорости выполнения принимаемых ректоратом решений; совершенствование внутренних потоков информации;

- для государства и общества: гарантия соответствия образовательных услуг требованиям образовательных стандартов; интеграция вуза в мировую систему образования; упрощение процедуры лицензирования, аттестации и аккредитации.

Система менеджмента качества образовательного учреждения, в частности вуза, имеет ряд особенностей, если сравнивать ее с СМК промышленного предприятия:

- образовательные учреждения не производят овеществленной продукции;
- большая часть персонала образовательных учреждений непосредственно контактирует с потребителем;

- значительная часть услуг, особенно по программам дополнительного образования, предоставляется на основе прямых соглашений с потребителем;

- большое значение имеет профессиональная компетентность преподавателей;

- в конечном результате образовательной деятельности и качестве оказанной услуги заинтересован не только непосредственный получатель этой услуги, но и его работодатель, родственники обучаемого и общество в целом;

- применение стандартов потребует повышения уровня дисциплины сотрудников, которое достигается в организациях, работающих в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001, системой внутренних аудитов.

Самым важным элементом в рамках процессного подхода является определение процессов, установление их последовательности и взаимодействия, описание процессов при помощи инструментов качества, установление критериев результативности, эффективности и методов, обеспечивающих результативное управление этими процессами [10]. Такие процессы, как «внутренний аудит», «управление документами и записями», «корректирующие и предупреждающие действия» и некоторые другие, по сути, являются общими как для вузов, так и для промышленных предприятий. В соответствии с картой процессов университета выделим особые для СМК вуза процессы и сравним их формулировки с традиционными формулировками процессов предприятия (табл. 1).

Отличающиеся процессы СМК предприятия и вуза

Формулировка процесса	
Предприятие	Образовательное учреждение
Изготовление продукции	Оказание образовательных услуг
Управление несоответствующей продукцией	Управление несоответствующими образовательными услугами
Управление средствами измерений	Управление средствами контроля и измерений образовательных услуг
Мониторинг и измерение продукции и процессов	Мониторинг и измерение образовательных услуг
Проектирование нового вида продукции	Разработка новых образовательных услуг и совершенствование существующих
Взаимодействие с потребителями	Взаимодействие с потребителями, прием студентов

Не все известные подходы к внедрению СМК можно применить к образовательному учреждению [11]. Стоит отметить, что в условиях работы университета нет единого подхода к внедрению СМК. Работоспособными оказываются подходы тех вузов, которые с завидным постоянством совершенствуют свою работу в области качества, повышают уровень образованности и компетентность членов рабочей группы по СМК и объективно проводят внутренние аудиты для получения реальных свидетельств аудита.

Как правило, в качестве критериев оценки процесса применяются показатели результативности и эффективности. По мнению д-ра Джурана, этого недостаточно, он предлагает еще один показатель – адаптивность. Под адаптивностью понимается способность процесса оставаться эффективным и результативным в условиях постоянных изменений, которые происходят в течение некоторого времени. Важность определения результативности действующей СМК для совершенствования деятельности организации в области качества подчеркивается в стандартах качества. Одним из основных инструментов совершенствования является измерение результативности действующей системы менеджмента качества. Э.Н. Гончаров отмечает, что после выбора стратегии с целевой направленностью организации необходимо установить: критерии достижения этих целей; показатели, с помощью которых можно измерить эти критерии; номинал (норму) – целевое значение показателя, которое необходимо достигнуть [12].

Применительно к образовательному учреждению и его процессам СМК покажем возможные показатели результативности и эффективности процессов СМК (табл. 2). Таблица не отражает полный перечень показателей процессов СМК университета.

Таблица 2

Показатели процессов СМК вуза

Показатель процесса	Значение
1. Взаимодействие с потребителями образовательных услуг, прием студентов:	
– количество заявлений на одно место в текущем году / количество заявлений в предыдущем году, %	5,8 / 6,9; 84
– средний балл удовлетворенности выпускников	4,05 из 5
2. Разработка новых образовательных услуг или совершенствование существующих:	
– количество новых направлений и специальностей, прошедших лицензирование в текущем учебном году / количество новых направлений и специальностей, прошедших лицензирование в прошлом учебном году, %	0 / 0; 0

Показатель процесса	Значение
3. Оказание образовательных услуг:	
– количество студентов, не прошедших ИГА (итоговая государственная аттестация) в текущем учебном году / количество студентов, не прошедших ИГА в прошлом учебном году, %	28 / 11; 39
– количество рекламаций (претензий) работодателей в текущем учебном году / количество рекламаций (претензий) работодателей в прошлом учебном году, %	0 / 0; 0
4. Управление несоответствующими образовательными услугами:	
– количество устраненных несоответствий в процессе образовательной деятельности / количество выявленных несоответствий в процессе образовательной деятельности, %	436 / 436; 100
5. Мониторинг и измерение образовательных услуг:	
– процент освоения дидактических единиц по факультетам, курсам и специальностям (внешняя экспертиза), %	65

Некоторые специалисты не признают, что вуз имеет какие-то особенности в сравнении с промышленным предприятием, и поэтому описывают процессы с точки зрения производства материальной продукции, что, по нашему мнению, совершенно неправильно и некорректно. В связи с этим возникает вопрос: а чем является образовательный процесс – услугой или производственным процессом? Ответ очевиден, но неоднозначен: в образовательном процессе у студента много ролей. Так, В.А. Качалов рассматривает процесс образования как «своеобразное производство», которое предназначено для «изготовления» специалиста из абитуриента. По его мнению, «абитуриенты – это исходное сырье», а студенты – это «полуфабрикаты, получаемые в ходе последовательно-параллельных технологических операций и переделов», преподаватели – исполнители работ, операторы, руководители процессов. Таким образом, вывод очевиден: выпускник является «продукцией» [13]. По мнению авторов [14], студенты выступают как обрабатываемый процессом продукт, внутренние потребители образовательных услуг, работники процесса образования, внутренние потребители предоставляемого им учебного материала.

Обратимся к нормативным документам. Стандарт ISO 9000 определяет «услугу» как категорию продукции. Услуга является результатом по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна. Образование как результат взаимодействия воспитания и обучения есть нематериальная услуга. Вообще продукция и услуга – это соподчиненные по ISO 9000 понятия: если говорить «продукция», то это может быть и услуга в конкретном применении, а используя термин «услуга» – конкретизируем разновидность продукции. Сформулируем рабочее определение образовательной услуги в сфере высшего профессионального образования. Образовательная услуга – это результат процессов воспитания и обучения с целью формирования у потребителя определенных компетенций и личностных качеств, необходимых для профессиональной деятельности. Безусловно, в данном случае потребителем образовательной услуги является студент. Это важно, так как в области образования трактовка содержания термина «потребитель» разная. К потребителям образовательной услуги относят как студентов, так и их родителей, и работодателей, и государство, и общество в целом. Однако и здесь мнения ученых расходятся. Однозначным остается только то, что компетенции, необходимые для профессиональной деятельности, должны сформироваться у студента как прямого потребителя образовательных услуг. По нашему мнению, родителей, преподавателей, работодателей, государство и общество следует отнести к заинтересованным в деятельности образовательного учреждения сторонам.

В настоящее время в ПНИПУ разработаны методологические основы СМК на базе ISO серии 9000, которая учитывает особенности самой образовательной услуги и ее потребителей. Проведены все необходимые для сертификации СМК работы: найдены пути реализации восьми принципов менеджмента качества, разработана и утверждена политика в области качества, установлены цели подразделений университета в области качества, выявлены и описаны процессы, разработаны основные документы, позволяющие демонстрировать созданную СМК заинтересованным сторонам, а также ведутся постоянные мероприятия по обеспечению устойчивого функционирования и совершенствования СМК.

Актуальными задачами ПНИПУ на сегодняшний день являются:

- поддержание и совершенствование модели системы качества как в сфере образовательных услуг, так и в сфере научных и инновационных работ и услуг университета;
- улучшение результативности и эффективности деятельности по подготовке высококачественных специалистов на уровне не только университета, но и факультета, кафедры;
- разработка механизма совершенствования деятельности, ориентированной на изменяющиеся требования работодателей и других потребителей и заинтересованных сторон;
- разработка комплексной качественной модели образовательной услуги высшего профессионального образования и методики ее оценки.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Репин В.В., Елиферов В.Г.* Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. – С. 308. – 408 с.
2. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2012. – 28 с.
3. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2012. – 28 с.
4. *Ребрин Ю.И.* Управление качеством. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. – 174 с.
5. *Раскин А.Л.* Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в сфере услуг // Пер. с англ. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2002. – Вып. 7 (16). – 192 с.
6. *Кухарева Л.В.* Применение концепции Lean при внедрении СМК // Методы менеджмента качества. – 2006. – № 7. – С. 11–16.
7. *Шестаков А.Л.* О методах консультирования в области управления качеством // Методы менеджмента качества. – 2006. – № 12. – С. 14–17.
8. *Иванов В.А., Селезнева А.В.* Особенности применения стандартов ISO в высших учебных заведениях // Высшее образование сегодня. – 2013. – № 8. – С. 39–42.
9. *Иваньковский С.Л., Самочадин А.М.* Вопросы монополизации формирования трудового потенциала в условиях инновационного развития российской экономики // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2013. – № 3 (3). – С. 100–107.
10. *Hoyle D.* ISO 9000 Quality System Handbook. Butterworth-Heinemann, 2001.
11. *Crosby Ph.* Quality is Free. N.Y.: Mentor, 1980.
12. *Гончаров Э.Н.* Некоторые соображения по поводу идентификации процессов системы менеджмента качества // Стандарты и качество. – 2007. – № 9. – С. 68–72.
13. *Качалов В.А.* Проблемы управления качеством в вузах // Стандарты и качество. – 2000. – № 11. – С. 82–91.
14. *Марухина О.В., Берстнева О.Г.* Системный подход к оценке качества образования // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 35–36.

Поступила в редакцию 27.02.2015;
в окончательном варианте 01.03.2015

UDC 378.1

FEATURES OF REALIZATION OF THE PROCESS APPROACH IN QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS

V.A. Ivanov, A.V. Selezneva

Perm National Research Polytechnic University

29, Komsomolsk prospect, Perm, 614990

E-mail: msi@pstu.ru

The features of the realization of the process approach in quality management systems of educational institutions are presented at the article. The problems of the creating effective quality management system based on higher education institutions are considered. The different approaches to management are analyzed and the benefits of quality management systems based on the process approach and brought to the requirements of ISO 9001 (International standardization organization) are identified. The definitions of the terms "service" and "products" in relation to higher education institutions are given. The unique to the quality management system of the university processes are indentified and the possible indicators of its effectiveness and efficiency as an example of the Perm National Research Polytechnic University (PNRPU) are developed.

Keywords: quality management system, the consumer, service, process approach, process, performance, effectiveness, efficiency.

Original article submitted 27.02.2015;

revision submitted 01.03.2015

Vladimir A. Ivanov (Dr.Sci. (Techn.)), Professor, the head of the chair "Metal-cutting machines and tools".

Alevtina V. Selezneva, Senior Lecturer of the chair "Metal-cutting machines and tools".

УДК 378:004.92+681.3+744 (075)

ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННОЕ ОБУЧЕНИЕ КАК ОСНОВА МНОГОУРОВНЕВОГО ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ГРАФИЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ

В.И. Иващенко

Самарский государственный аэрокосмический университет

443086, г. Самара, Московское шоссе, 34

E-mail: ivashch@yandex.ru

Рассмотрены теоретические основания многоуровневого практико-ориентированного формирования профессионально-графических компетенций. Приведено обоснование необходимости многоуровневой геометро-графической подготовки, насыщенной технологическими знаниями, в системе, охватывающей период обучения от общеобразовательной школы до старших курсов технического вуза. Выделены особенности и условия реализации обучения графическим дисциплинам в современных условиях. Показана технологическая сущность электронного геометрического моделирования, определяющая креативный характер учебной деятельности учащегося и студента. Определены некоторые закономерности уровня базовой геометро-графической подготовки в вузе, связанные с необходимостью обеспечения адаптации студентов. Показана возможность и эффективность довузовской технологической пропедевтики, основанной на

Владимир Иванович Иващенко, кандидат технических наук, доцент, заведующий кафедрой инженерной графики.