

- **системной**, т.е. определенным образом структурированной, описывающей деятельность организации как систему взаимосвязанных процессов;
- **адекватной**, т.е. отвечающей требованиям стандарта ISO. С этой целью для каждого разработанного документа дается ссылка на конкретный пункт международного (национального) стандарта, в соответствии с требованиями которого разрабатывается документ;
- **полной**, т.е. содержать исчерпывающее представление о деятельности, реализуемой в СМК (с поправкой на опыт и квалификацию специалистов организации);
- **идентифицированной**, т.е. иметь соответствующее наименование и обозначение;
- **адресной**, т.е. адресованной конкретным исполнителям и пользователям, а процесс ее рассылки должен быть документирован;
- **актуализированной**, т.е. в нее должны вноситься изменения, а старые версии документов быть изъяты из обращения;
- **понятной** ее пользователям (при соответствующей их подготовке, обучении), текст документа целесообразно иллюстрировать блок-схемой процесса;
- **санкционированной**, т.е. иметь согласования (визой), подписи и быть утвержденной.

Кроме того, документация должна содержать **практически выполнимые требования**, при этом ряд нововведений может потребовать некоторой корректировки сложившейся практики.

ЛИТЕРАТУРА

1. Beattie V., Collins B. Teaching Quality Assessment in Accounting. – Accounting Education. 2000. V.9. No.1. P. 1-22.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ ЮРИСТОВ

А.А. Бочков, В.В. Янч
Витебск, ВГУ

Инновационное развитие Республики Беларусь в современных условиях невозможно без повышения качества высшего образования. Значительное внимание этому вопросу уделено и в недавно принятом Кодексе Республики Беларусь об образовании. В соответствии со ст. 8 Кодекса одним из принципов, на которых основывается законодательство об образовании является принцип *обеспечение качества образования*.

Разработанная в УО «ВГУ имени П.М. Машерова» система менеджмента качества базируется на трех группах принципов:

- общесистемных принципах управления (целенаправленность, плановость, непрерывность и др.);
- всеобщего управления качеством (ориентация на потребителя, лидирующая роль руководства, вовлечение сотрудников, принятие решений, основанных на фактах и др.);

– педагогических принципах управления (гуманизация; соответствие содержания, форм и методов воспитания цели и задачам воспитания; системность и единство педагогических требований; преемственность, непрерывность и последовательность реализации содержания воспитания с учетом индивидуальных особенностей и др.).

Указанные принципы заложили основы деятельности структурных подразделений по внедрению, а затем и совершенствованию системы менеджмента качества (далее, СМК). Конечная цель создания системы качества на юридическом факультете - удовлетворение высоких требований потребителей. Так как менеджмент качества подготовки специалистов с высшим образованием на факультете является подсистемой внутривузовской системы управления качеством, то управление качеством предоставления образовательных услуг на юридическом факультете строится на основе разработанных и утвержденных в университете Миссии, Видении, Политики и Целях в области качества.

В соответствии с принципом Деминга (Plan – планирование, Do – осуществление, Check – проверка, Act – коррекция) на факультете можно выделить после уровня руководства вуза 4 уровня подсистем управления качеством: уровень руководства факультета (декан, уполномоченный по качеству), уровень руководства кафедры (зав. кафедрой, уполномоченный по качеству кафедры), уровень непосредственного исполнителя (преподаватель), уровень студента.

На уровне руководства факультета определяются стратегические и тактические направления деятельности в области качества. При *планировании* происходит изучение внутренних и внешних факторов, определяются Цели в области качества, создается концепция развития факультета на 5 лет, планируется работа на учебный год. *Осуществление* целей и планов реализуется через маркетинговую деятельность (исследование рынка образовательных услуг), довузовскую подготовку, подготовку специалистов на 1-й ступени высшего образования, а также через обеспечение ресурсами (кадры, материально-техническое, научно-интеллектуальное, библиотечно-информационное обеспечение). После зачисления абитуриентов проводится анализ уровня образованности первокурсников (оцениваются аттестаты, сертификаты централизованного тестирования). Полученная информация анализируется заведующими кафедрами, кураторами студенческих групп при планировании НИРС и воспитательной работы. *Проверка* деятельности осуществляется через внутренние аудиты, мониторинг выполнения целевых показателей. По итогам аудитов и мониторинга в случае необходимости проводится *коррекция*. Формы и направления корректирующих мероприятий обсуждаются и утверждаются постановлениями Совета факультета и проблемной комиссии по научно-исследовательской и учебно-методической работе.

На уровне кафедры также устанавливаются Цели в области качества, происходит *планирование* работы. *Осуществление* планов, достижение целей реализуется через привлечение преподавателей к профориентационной работе, участие в профессионально-психологическом собеседовании, работе предметной комиссии при приеме на сокращенный срок обучения, а затем и в подготовке специалистов на 1-й ступени высшего образования. Кафедры вовлечены в работу по подготовке учебно-методических пособий, занимаются научно-исследовательской деятельностью и воспитательной работой. *Проверка* деятельности кафедр осуществляется через внутренние аудиты, мониторинг выполнения целевых показателей. По итогам аудитов и мониторинга в случае необходимости проводится *коррекция*. Формы и направления корректирующих мероприятий утверждаются постановлениями заседаний кафедр. Непосредственными исполнителями основных направлений

работы факультета (учебно-методической, научно-исследовательской, воспитательной) являются преподаватели, кураторы, а в ряде случаев – и студенты.

Какое воздействие оказало внедрение СМК на повышение качества подготовки будущих юристов? Во-первых, установлены целевые показатели в области качества на год на уровне кафедр и факультета. Они доведены до исполнителей. Во-вторых, осуществляется ежеквартальный мониторинг выполнения целевых показателей. Так, например, в 2010 году на факультете на 14% перевыполнен показатель повышения квалификации ППС, на 10% перевыполнен показатель издания УМК по дисциплинам, подготовлено на 10% больше студенческих научных публикаций, на 2% студентов больше запланированного приняло участие в конкурсе студенческих научно-исследовательских работ. Также на 7% больше студентов стало заниматься в спортивных секциях, на 4% увеличилось количество студентов, состоящих в общественных организациях. Мониторинг также показал, что некоторые показатели за 2010 год невыполнены. Так, например, по состоянию на 1 сентября 2010 года по сравнению с 1 января 2010 года на факультете из-за сокращения внешних совместителей на 2,3% уменьшилось количество преподавателей, имеющих ученую степень, на 10% невыполнен тематический план изданий.

Анализ выполнения целевых показателей потребовал определения рисков и контрольных критических точек в деятельности кафедр и факультета в целом. *Риск* – это любой фактор, который может привести к изменению качества продукта. В качестве важнейших рисков для факультета определены следующие: недостаточная остепененность ППС; отсутствие необходимой учебно-методической литературы по дисциплине; имеющиеся материалы не актуальны либо не доступны для студентов; недостаточный учет внутридисциплинарных и междисциплинарных связей по дисциплинам; низкий уровень общеобразовательной и языковой подготовки туркменских студентов; пропуски занятий по неуважительной причине; распределение студентов-бюджетников.

Критическая контрольная точка – момент, стадия или операция, на которых возможно применение механизмов контроля в целях предотвращения, устранения или снижения до допустимого уровня рисков. Такими точками на факультете являются: выполнение запланированных мероприятий в сроки, установленные планом; текущий контроль проведения занятий, промежуточная и итоговая аттестации; обеспеченность дисциплин учебно-методическими материалами; обеспеченность учебно-методическими материалами контролирующими мероприятий и др.

В целом, анализ СМК на факультете показывает, что в функционировании подсистем управления качеством образования на уровнях преподавателя и студента, имеются некоторые проблемные аспекты, требующие разрешения. Например, преподаватель планирование своей деятельности отражает в индивидуальных планах работы на учебный год. Возможно, следует подумать и об утверждении целей в области качества для преподавателя, а может быть и для студента. Это позволит участникам учебного процесса – поставщику образовательных услуг (преподавателю) и потребителю (студенту) планировать свою работу как в количественном, так и в качественном измерениях. Преподаватель будет стимулирован к работе по обеспечению преподаваемых дисциплин учебными и учебно-методическими пособиями, а также ориентирован на преподавание с использованием современных методов обучения, что в конечном итоге будет способствовать повышению удовлетворенности потребителя.