

5/2022,
sentyabr-
oktyabr
(№ 00061)



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Хакимова Хулкар Хамитовна

Старший преподаватель кафедры "Корпоративная экономика и бизнес аналитика" СМОП между Уральским государственным экономическим университетом и Ташкентским государственным экономическим университетом. Ташкент, Узбекистан. zkobilova5577@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.55439/EIT/vol10_iss5/a16

Аннотация

В статье исследуются возможности процессного подхода, который рассматривает управление как непрерывное выполнение определенных взаимосвязанных видов деятельности, комплекса и общих функций управления при разработке системы менеджмента качества образовательной организации. В представленной статье определены составляющие процесса образовательной деятельности, в основе которых лежит стандарт качества конечного продукта. Статья предназначена для преподавателей, научных сотрудников, руководителей образовательных учреждений, работодателей, заказчиков образовательных услуг, сотрудников организаций управления образованием.

Ключевые слова: профессиональное образование, образовательная организация, менеджмент, процессный подход, система менеджмента качества.

Аннотация

Мақолада менежментни таълим ташкилотининг сифат менежменти тизимини ривожлантиришда муайян ўзаро боғлиқ фаолиятни, мураккаб ва умумий бошқарув функцияларини доимий равишда бажариш деб ҳисоблайдиган технологик ёндашув имкониятлари ўрганилган. Тақдим этилган мақолада якуний маҳсулот сифат стандартига асосланган ўқув фаолияти жараёнининг таркибий қисмлари белгиланган. Мақола ўқитувчилар, тадқиқотчилар, таълим муассасалари раҳбарлари, иш берувчилар, таълим хизматлари мижозлари, таълимни бошқариш ташкилотлари ходимлари учун мўлжалланган.

Калит сўзлар: касбий таълим, таълимни ташкил этиш, менежмент, жараёнга ёндашув, сифат менежменти тизими.

Abstract

The article explores the possibilities of a process approach that considers management as the continuous performance of certain interrelated activities, complex and general management functions in the development of a quality management system of an educational organization. The presented article defines the components of the educational activity process, which are based on the quality standard of the final product. The article is intended for teachers, researchers, heads of educational institutions, employers, customers of educational services, employees of educational management organizations.

Keywords: professional education, educational organization, management, process approach, quality management system.

Введение

Качество как научно-теоретическая проблема включает экономические, социальные, образовательные и культурные аспекты образования и является неотъемлемой характеристикой образовательной деятельности и ее результатов. Для обеспечения качества в соответствии с заданными требованиями к результатам обучения потребителей должны присутствовать системы менеджмента качества, отвечающие не только требованиям модернизации профессионального образования, но и существующим организационным и технологическим условиям образовательных учреждений, их инновационному развитию. Современные тенденции в национальном образовании (интеграция, глобализация, интернационализация, регионализация, демократизация, диверсификация, германизация, информатизация) приводят к необходимости понимать образование как непрерывный процесс, а не как жесткую структуру, поэтому только через «управление качеством процессов». в системе образования можно обеспечить качественное управление результатами образовательного процесса».

Целью управления качеством обучения в образовательной организации является повышение качества образовательной деятельности и совершенствование системы управления качеством деятельности организации в сфере оказания образовательных услуг потребителям. Стратегические экономические изменения, такие как: рост малого и среднего бизнеса; изменение производственных функций специалистов; развитие сервисных и социально ориентированных функциональных направлений; потребность в универсальных специалистах; интенсивное количественное и качественное развитие спроса на отдельные профессии, определяемое взаимодействием между предприятиями и государственными процессами, новыми для Узбекистана; расширение международного сотрудничества, а также информационных, интеллектуальных и других связей, то есть современные тенденции интеграции, частные требования к широкомасштабному вовлечению и доступности профессионального образования в ратификации положений Узбекского процесса диктуют необходимость изменение стандартов образования и парадигмы управления в организациях образования. Достижение необходимого уровня качества профессионального образования, отраженного в образовательных стандартах и требованиях рынка труда, требует инноваций как в рамках образовательного процесса, так и в управлении им. Именно эти особенности, а также наличие только рекомендаций и руководств в этой области создают разобщенность и разнообразие систем менеджмента качества, которые внедряются в управление образовательными учреждениями.

Понятие «качество образования» является основополагающим для всех участников образовательного процесса и потребителей образовательных услуг. Если рассматривать через призму концептуально-методологических аспектов, то одну из методологий можно рассматривать как концепцию всеобщего управления качеством, которая распространяется и на сферу образования. По своей природе эти стандарты не регламентируют какие-либо требования к качеству, они написаны для общего пользования во всех отраслях; полагаться на документирование методов работы и методов управления для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей. В роли потребителей результатов образовательного процесса выступают как сами студенты, так и их семьи, бизнес-работодатели, учебные заведения, общество и

государство, которые будут использовать потенциал выпускников. На наш взгляд, качество образования — это сложный, многокомпонентный объект управления. Поэтому в последние годы качество образования все больше ассоциируется с его управлением и постоянным совершенствованием всех образовательных процессов, что обеспечивает результат образовательной деятельности, удовлетворяющий потребителей.

Анализ соответствующей литературы

Поиск эффективного управления образовательным процессом осуществляется с разных точек зрения и подходов. Среди них можно выделить системное, программно-целевое, ситуативное, профессионально-деятельностей, синергетическое и другие. В современных условиях педагогическая наука все чаще использует системный подход, который исходит из изучения объектов как систем, рассмотрения объектов как систем, определяющих целостность объекта, его внутреннюю организацию и функционирование.

Система управления образовательной организацией с точки зрения проектного подхода определяется набором целевых программ и проектов управления, которые способствуют наиболее полному удовлетворению набора целей, требований, стандартов, правил и требований потребителей.

Ситуационный подход, реализуемый в реальности большинством отечественных образовательных учреждений, не включает необходимых условий для стратегического планирования, развития и функционирования, реализуя лишь ответ на текущие вызовы. Выявлено, что деятельность организации (предприятия) подвержена объективно существующим факторам, в первую очередь процессам, результатом которых является создание продукта. Идеология процессного подхода лежит в основе систем качества, используемых и в профессиональной образовательной организации.

Ситуационные подходы в образовании позволяют будущим экономистам и управленцам освоить навык адекватно интерпретировать ситуацию и трактовать условия и обстоятельства работы фирмы как факторы и переменные, оказывающие значимое воздействие на результат. Данный подход в управлении качеством образования опирается на правило, сформулированное еще М. Фоллет [4]: управленческие решения необходимо принимать на основе изучения всей совокупности ситуационных факторов.

Эффективное управление в каждой конкретной ситуации опирается на следующие шаги руководителя и управленческого звена [9]:

- получение руководителем необходимых знаний;
- идентификация и анализ ситуации;
- выбор подхода и методов управления в сложившейся ситуации;
- оценка вероятных последствий ситуационного управления;
- создание необходимых условий для проведения изменений;
- проведение изменений.

Использование процессного подхода в системе качества профессионального образовательного учреждения не является копией экономических координат «спрос и предложение», образование - это миссия, атрибут культуры, инструмент улучшения общества, экономическая терминология которого используется для облегчения понимания сути процессов. Процессный подход можно рассматривать как основной методологический подход в международных стандартах ISO 9000 [5].

Среди ключевых положений этих стандартов - ориентация на потребности и удовлетворение потребностей клиентов, а также постоянное повышение эффективности функционирования и развитие организации.

Процессный подход – один из основных принципов Всеобщего менеджмента качества, лежащий в основе серии международных стандартов ISO 9000: 2000 (Национальный Государственный Стандарт Р ИСО 9000-2008). Этот принцип гласит, что желаемый результат достигается более эффективно, если различные действия и связанные с ними ресурсы управляются как процесс [3].

Процессный подход к управлению вуза также основывается на внедрении в образовательную сферу и бизнес-среду on-line обучения, в том числе технологий e-Learning. Это потребовало создания на каждой университете системы управления знаниями (СУЗ), предназначенной для управления всей совокупностью знаний как интеллектуальным капиталом организации высшего образования. Система управления знаниями базировалась на КИС УЗ (комплексной информационной системе управления знаниями), в настоящее время – на системе МОДУС [7].

Процессный подход к управлению вузом позволяет охарактеризовать его как специфического участника рыночной экономики в сфере образовательных услуг. На наш взгляд, требуется формирование саморегулируемой организации в сфере высшего образования [8] для представления и защиты интересов субъектов системы подготовки квалифицированных специалистов для экономики страны.

Методология исследования

Методология статьи анализирует важность и роль мыслительного дизайна в ускорении инновационной активности в отраслях экономики, начиная с анализа источников, которые становятся научными и все более популярными.

Также были использованы методы анализа методологических основ управления высшим образованием, рабочих программ и руководств по подготовке и переподготовке руководящих сотрудников, обобщение педагогического опыта по использованию современных веб-инструментов как одного из инструментов повышения эффективности управления, беседы с преподавателями по данной исследовательской проблеме.

Анализ и результаты

Разработка моделей процессов и механизмов управления образовательной деятельностью позволяет непрерывно совершенствовать процесс обучения обучающихся для достижения текущего уровня формирования знаний и компетенций за счет обеспечения качества самого учебного процесса, а также более эффективного использования имеющихся кадров, материально-технических ресурсов, технические, информационные и финансовые возможности образовательной организации.

Ввиду высоко конкурентного рынка образовательных услуг ориентация на клиента и потенциальные потребности рынка труда обеспечат необходимые конкурентные преимущества организациям высшего и профессионального образования. Благодаря описанию процессов образовательной деятельности, определению показателей результативности и результативности ее процессов, владельцы процессов и структуры управления образовательных организаций получают интегрированную технологию реализации и мониторинга всех мероприятий образовательного процесса.

Понятие «процессный подход» пришло в образование из производства, и оно рассматривает управленческую деятельность как непрерывное выполнение определенных взаимосвязанных видов деятельности и комплекса общих управленческих функций. Принципиальное значение в процессном подходе имеет наличие объективной зависимости результата «выходной» от состояния «вход» с обязательным наличием контролируемых характеристик процесса. Процессный подход в образовании ориентирован на регулирование образовательного процесса на основе оценки его состояния по специально определенным критериям качества для всех составляющих самого процесса, а также факторов, влияющих на конечный результат.

Методология системы менеджмента качества (СМК), поддерживающей образовательную деятельность, должна основываться на принципах согласования интересов государства, обучаемых (физического лица), работодателей и образовательной организации. Будучи по своей сути динамической системой, СМК должна обладать свойствами адаптивности (самообучения) на всех иерархических уровнях управления, в которых регулярно и эффективно протекают процессы целевой адаптации к изменениям условий внешней и внутренней среды. Это означает, что основной вопрос по разработке и созданию СМК в современных условиях реформы образования - это соответствие ее параметрических, структурных и целевых потоков задач адаптации, что соответствует принципу «непрерывного совершенствования», регламентированному в стандарты качества. Под управлением образовательной деятельностью мы понимаем совокупность последовательных, определенных и непрерывных действий для обеспечения максимальной эффективности заранее определенных целей образования. По аналогии с жизненным циклом продукта этапами жизненного цикла обучаемого на формируемом уровне образования (компетенции, знания и навыки) в образовательной организации являются приобретение, хранение, адаптация, распространение, генерация и коммерциализация знаний. Внедрение управленческого, несколько усредненного подхода к обучению со всеми его недостатками неизбежно, если в результате образовательного процесса мы хотим получить востребованного на рынке труда специалиста-профессионала с определенным набором компетенций, а также формирование таких специалистов ведется в условиях широкомасштабного образования. В настоящее время не существует теоретически обоснованной и практически используемой методологии формирования СМК образовательной организации с концепцией Всеобщего менеджмента качества (TQM) и стандарта ISO, развитие которой - формирование устойчивой системы менеджмента, направленной на получение долгосрочной выгоды.

Основа качества образовательной деятельности и имеющихся ресурсов. Факторы, влияющие на формирование системы менеджмента на основе TQM, изучение взаимосвязи общего менеджмента и менеджмента качества определяют необходимость интеграции стратегической основы в принципы общей концепции менеджмента качества. Метод менеджмента качества в соответствии с ISO 9000 ориентирован на рынок на обеспечение конкурентоспособности как самой организации, так и ее продуктов или услуг на рынке за счет организации систем качества и обеспечения надлежащего контроля качества. Стандартные требования включают постоянное улучшение и предотвращение несоответствий; они также

нацелены на демонстрацию возможностей внедряющей организации по обеспечению качества продукции или деятельности в соответствии с требованиями потребителей. Многовариантность подходов к управлению и реализации образовательного процесса в соответствии с требованиями СМК в современных условиях обуславливает разнообразие методов управления. На основе цели (результата) при прямой и обратной связи формируются ее составляющие и взаимодействие. Поиск путей оптимального управления образовательной деятельностью должен основываться на методическом подходе, который составляет основу управления и служит отправной точкой. Особенности подхода обуславливают приоритетность отдельных компонентов, а также критериев результативности образовательного процесса по отношению к первоначальной цели. Выбор подхода к управлению образовательной деятельностью включает описание типовых компонентов образовательной деятельности, их свойств, функционального взаимодействия, технологии получения результата, и это обусловлено критериями приоритетности эффективности управления.

При проведении разработки спецификаций каждого из процессов на любом уровне иерархии должна быть обеспечена документация его информации, содержащая все необходимые атрибуты процесса: входы и выходы процесса, цели процесса, измерения и анализ процесса, методы (схемы) возможных улучшений, способы взаимодействия процесса (поставщики / покупатели) и ресурсы процесса¹. Помимо стандартных спецификаций, при необходимости появляется следующее присутствие: - Схема взаимодействия (взаимосвязи) процессов, демонстрирующая их иерархию и принцип реализации (параллельный или последовательный); - Документированное описание показателей каждого процесса и их целевых значений, а также методов оценки и способов анализа показателей; - Описание мероприятий по совершенствованию процесса - оперативный документ, разработанный на основе анализа значений показателей. Эти документы обеспечивают документирование процессов образовательной деятельности.

Таким образом, процедуру идентификации процессов образовательной деятельности можно описать следующей последовательностью шагов:

- 1) определение процессов, необходимых и достаточных для контроля качества образовательной деятельности;
- 2) Определение цели каждого процесса, и цель состоит в том, чтобы получить конкретный измеримый результат;
- 3) Создание системы процессов - иерархия, взаимосвязь, баланс входов и выходов процессов;
- 4) определение «собственника» процесса - лицо, ответственное за его выполнение;
- 5) Описание результатов процесса с учетом установленной эффективности и требований «клиентов» процесса;
- 6) идентификация «поставщиков» процесса и установление порога требований к входным данным процесса;
- 7) Описание необходимых ресурсов процесса, как внутренних, так и подаваемых на вход;

¹ D.Khimmataliev, M. Khakimova, J.Khamidov Journal of Critical reviews. Improving the professional competence of professional teachers, vol 7, issue 11, 2020

- 8) Определение способа реализации процесса (техпроцесса);
- 9) Разработка системы измерения и анализа (мониторинга) процессов;
- 10) Описание процессов в соответствии с их иерархией и связью;
- 11) Разработка информационного обеспечения системы документирования процессов и процессов образовательной деятельности.

Выделим основные процессы образовательной деятельности в образовательной организации и проведем их спецификацию:

- Академическое сопровождение (целью процесса является проектирование, разработка и использование учебно-методических материалов и документации, отвечающих требованиям содержания высшего и профессионального образования. образование);

- образование (цель процесса: реализация комплекса образовательных программ);

- профессиональная подготовка (цель процесса: осуществление подготовки, переподготовки и повышения квалификации учителей с учетом современных требований образовательной системы);

- исследования и инновации (цель процесса: разработка инновационных проектов, технологий и инструментов);

- обучение будущих студентов вузов (цель процесса: провести диагностику, обучение, профориентацию и адаптацию поступающих);

- маркетинг в образовательной организации (цель процесса: оценка рынка образовательных услуг и конъюнктуры рынка труда);

- общее руководство в образовательной организации (цель процесса: организация и нормализация управленческой деятельности (психолого-педагогические, административно-распределительные, хозяйственные функции) в образовательной организации; формирование стратегического развития и стратегического планирования деятельности и др.);

- мониторинг образовательной деятельности в образовательных учреждениях (цель процесса: осуществление измерения, анализа и улучшения процессов образовательной деятельности; цель под процессов.

- осуществление измерения, анализа и улучшения всех выбранных процессов образовательной деятельности в образовательной организации).

Главное качество каждого процесса - повторяемость и стабильность выходных характеристик при заданных входных параметрах и доступных ресурсах. Благодаря эффективному управлению всеми процессами на выходе каждого из процессов будет получен продукт, отвечающий требуемому потребителю уровню качества и ценности. Для формирования и эффективного функционирования системы управления вузом необходимо определить ее временные параметры. Учебная, методическая, научная, контролирующая деятельность как основные процессы образовательной организации обладают значительной инерцией, то есть имеют постепенное изменение параметров, определяемых качественным и количественным ростом ее компонентов, а также эмерджентными свойствами - система в целом.

Образовательные организации рассматриваются как часть образовательной системы, в которой происходит передача знаний, научного и культурного потенциала будущим специалистам, то есть они более или менее удовлетворяют потребности людей, общества и рынка труда. Вопросы и проблемы по обеспечению качества

образовательных услуг, подготовки выпускников, соответствующих современным требованиям и обладающих необходимыми знаниями, являются приоритетными в интеграции сфер науки, образования и производства. Качество обучающих мероприятий в определенной степени зависит от уровня образовательных программ, квалификации, компетентности преподавателей; В идеале образовательная организация должна постоянно повышать качество образовательной деятельности, а также материально-технического, исследовательского, информационно-методического обеспечения и педагогического потенциала. Исследования по проблемам оценки качества и аспектов, а также интеграционных процессов российских моделей образования широко представлены в образовательных запросах, однако существует потребность в изучении сложных вопросов управления качеством, для реализации его стратегического планирования.

Заключение и рекомендации

Внедрение процессного подхода к управлению дает образовательной организации следующие возможности.

Система процессного управления позволяет оптимизировать систему общего корпоративного управления, сделать ее прозрачной для руководства и способной гибко реагировать на изменения внешней среды. Система процессного управления регламентирует:

- порядок планирования целей и деятельности;
- взаимодействие между процессами и подразделениями образовательной организации;
- ответственность и полномочия должностных лиц, владельцев процессов;
- порядок работы и действий в нестандартных ситуациях;
- порядок и формы отчетности перед высшим руководством;
- систему показателей, характеризующих результативность и эффективность деятельности образовательной организации в целом и его процессов;
- порядок рассмотрения результатов деятельности и принятия управленческих решений по устранению отклонений и достижению плановых показателей.

А также:

1. Реализация процессного подхода к управлению образовательной организацией является одним из наиболее перспективных направлений современного менеджмента образования.

2. Процесс — это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующей входы в выходы.

3. Существуют различные способы классификации процессов: по отношению к добавленной ценности; по сложности (уровням); по структуре; по взаимодействию.

4. Описание процессов, которое можно выполнять с помощью детально разработанных разнообразных методов, делает деятельность образовательной организации более прозрачной и управляемой.

5. Качество любого процесса характеризуется результативностью, эффективностью и гибкостью.

6. Суть применения процессного подхода в управлении образовательной организацией сводится к объединению труда и переходу к командной работе, к выстраиванию кросс-функциональных процессов, обеспечивающих достижение стратегических целей образования.

Можно сделать вывод, что, процессный подход, как инструмент создания и совершенствования системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2000 обладает высоким организационно-методическим потенциалом. Полноценное внедрение процессного подхода обеспечивает образовательному учреждению ряд возможностей и преимуществ, так как позволяет:

- разворачивать корпоративные цели по всем процессам вплоть до рабочих мест и управлять процессами по степени достижения поставленных целей;
- взаимно увязывать и согласовывать все процессы;
- четко обосновывать и выделять необходимые ресурсы;
- обосновывать структуры процессов, обеспечивая их адекватность корпоративным целям;
- реализовывать новое качество управления образовательным учреждением, основанное на прозрачности механизма функционирования и управления процессами, и получать на этой основе дополнительные возможности постоянного совершенствования;
- получить сертификат соответствия ИСО 9001:2000.

Всё это позволяет эффективно управлять в организации высшего образования в настоящее время и достигать существенных положительных изменений в подготовке студентов в вузах.

Список использованной литературы

1. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент. М. 2018.
2. Кравченко А. И. История менеджмента. М. 2019.
3. Лэнд П.Э. Менеджмент - искусство управлять. М., 2015
4. Шаш Н. Н. Обучение персонала. Ситуационный менеджмент. — М.: ИД «РАВНОВЕСИЕ», 2007. — С. 276.
5. Деминг У. Э. Менеджмент нового времени. Простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке. 2018.
6. D.Khimmataliev, M.Khakimova, J.Khamidov Journal of critical reviews. “Improving the professional competence of professional teachers” vol 7, issue 11, 2020
7. Иванов В.С., Коречков Ю.В., Вейцман В.М., Иванов С.В. Комплексная информационная система управления организацией высшего образования // Сборник научных трудов SWorld. 2013. Т. 43. № 4. С. 96.
8. Орлова Л.Н., Ворова Е.В. Инфраструктура саморегулируемых организаций в строительстве как предпринимательский кластер // Экономика, Статистика и Информатика. 2012. № 6(2). С. 49.
9. Жданов С. А., Сильченко А. П. Модель ситуационного управления качеством подготовки учащихся к ЕГЭ по информатике // Вестник Российского Университета Дружбы Народов (РУДН). Серия «Информатизация образования». — 2012. — № 1. — С. 19–22.