

мальных финансовых затратах. Ведутся работы по созданию автоматизированного реестра учета лицензионного ПО на основе использования архитектуры клиент-сервер в рамках IntraNet института с использованием возможностей СУБД Oracle 10g.

## **Процессный подход как основа разработки системы информационной поддержки управления качеством образования**

*Ф.А. Попов, Е.С. Смердина*

*БТИ АлтГТУ, г. Бийск*

Развитие конкуренции на рынке образовательных услуг вынуждает образовательные учреждения перестраивать свои системы управления в соответствии с принципами качественного менеджмента. С точки зрения единства методики построения системы менеджмента качества (СМК), во всем мире широко распространена серия международных стандартов серии ИСО 9000 [1]. Однако построение СМК для образовательных учреждений имеет ряд отличий от подобной практики для компаний, занятых в других сферах деятельности.

Качество продукта чаще всего определяют как соответствие требованиям потребителей [2]. Однако понятие качества деятельности учреждения образования является более широким понятием и включает в себя качество образовательной деятельности в качестве главной составляющей, хотя и не исчерпывается им. Другими составляющими этого понятия являются качество научной деятельности и деятельности по развитию ключевых направлений компетенции учреждения образования, качество деятельности по обеспечению работы учреждения, качество маркетинговой деятельности и управления отношениями с обучающимися и т.п. Таким образом, применительно к образовательной сфере, качеством образовательной деятельности можно назвать степень соответствия деятельности учреждения образования совокупности требований участвующих в ней заинтересованных сторон, обеспечивающая достижения их стратегических целей. К числу заинтересованных сторон относятся государственные органы управления образованием; акционеры, в случае негосударственной образовательной организации, обучающиеся, педагогический персонал организации образования.

Оценка качества образования должна быть основана на системном рассмотрении деятельности организации во взаимосвязи со стратегическими целями всех заинтересованных сторон и проводиться по оп-

ределенным критериям, характеризующим степень, в которой образовательная услуга соответствует предъявляемым к ней требованиям.

Ключевым понятием в МС ИСО семейства 9000 версии 2000 года является концепция «процессного подхода» [1]. Процессный подход является основным элементом менеджмента в организации. Любой процесс является последовательностью связанных между собой видов деятельности или деятельностью, которая имеет вход и выход. Взаимодействие процессов может быть сложным, приводящим к созданию сетей процессов [3]. Таким образом, итоговая сеть процессов в организации может быть рассмотрена как функциональная схема работы образовательного учреждения. Такая схема может быть использована для разработки и проектирования системы информационной поддержки управления качеством образования. Система информационной поддержки обеспечит автоматизированный сбор измеримых показателей процессов СМК, влияющих на качество образовательной услуги, позволит проводить анализ этих показателей с использованием методики сбалансированных показателей и обеспечит формирование отчетов в удобной форме [4].

В качестве основных ожидаемых результатов создания системы информационной поддержки СМК можно рассматривать повышение управляемости процессов СМК, а как следствие, обеспечение условий для роста качества предоставляемых образовательных услуг, повышения доверия со стороны потребителей и увеличения конкурентоспособности учреждения образования.

### Литература

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000: 2000. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004.
2. Джордж С., Ваймерскирх А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях. – СПб.: «Виктория плюс», 2002.
3. Пузанков Д.В., Олейник А.В., Соболев В.С., Степанов С.А. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001 в высших учебных заведениях. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ «ЛЭТИ». – 2003.
4. Попов Ф.А., Смердина Е.С., Фомин С.С. Разработка системы информационной поддержки управления качеством образования // Информационные и коммуникационные технологии как инструмент повышения качества профессионального образования: Материалы 3-й Международной Интернет-конференции. – Екатеринбург: Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2007. – С. 259–261.