

Что касается низкого рейтинга по практическим умениям отдельных студентов, он должен влиять на коммуникативные связи между преподавателями, занимающимися с группой в текущем и в прошедшем семестре. Во многом причина низкого рейтинга по практическим умениям зависит от материально-технической базы кафедры, состояния рабочих мест, недостаточного количества демонстрационных больших и ряда других факторов.

Преемственность в оценке рейтинга прослеживается на этапах: практическое занятие, производственная практика, зачет, экзамен. Если рейтинг на этих этапах не совпадает, значит отсутствует преемственность мотивации. Рейтинговая оценка в семестре более объективна, т. к. на оценку на экзамене могут влиять психологические факторы: волнение, тревога и т. д., а на занятиях совместная работа студента и преподавателя дает возможность корректировать рейтинг ежедневно.

Самая сильная мотивация к получению высокой рейтинговой оценки отмечается у студентов, успевающих на «хорошо» и «отлично». Стремление быть «отличником», заложенное у многих студентов со школьной скамьи, определяет стиль, уровень и качество их жизни. Методика влияния рейтинга на таких студентов заключается в том, чтобы поддерживать эту планку на высоком уровне, поэтому по итогам семестра они часто освобождаются от сдачи зачета или экзамена, имеют преимущества при поступлении в ординатуру.

Таким образом, методика влияния на рейтинг студентов требует дифференцированного подхода, знания основ педагогики, психологии и всегда направлена на его повышение, так как не только подводит итог успеваемости студента, но и зачастую в дальнейшем определяет весь его путь в вузе и в послевузовском образовании.

#### **СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА**

Спиридонова А.А., Хомутова Е.Г.

*Московский государственный университет тонких химических технологий им. М.В. Ломоносова, Москва, e-mail: al.spiridonova@gmail.com*

Создание систем менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000 является важнейшим инструментом повышения конкуренто-

способности любого предприятия, в том числе и вуза.

Для эффективного решения существующих и потенциальных проблем качества в рамках функционирования образовательного учреждения необходим последовательный комплексный подход.

Поэтому сначала в МИТХТ им. М.В. Ломоносова были определены не только уже существующие проблемы, но и стратегические проблемы, т.е. те проблемы, которые потенциально могут возникнуть, на их приближение указывают те или иные тревожные сигналы.

Таким образом, были ясно сформулированы стратегии до начала работы по созданию системы показателей.

После того, как система стратегических целей для МИТХТ им. М.В. Ломоносова в целом была создана, начался этап разработки системы показателей для каждого процесса. Для каждого показателя устанавливались целевые критерии – плановые значения показателей на определенный временной период, при этом использовались как количественные, так и качественные показатели. Показатели процессов выбирались таким образом, чтобы с одной стороны – продемонстрировать особенности организации и ее сильные стороны, а с другой – проблемные участки, требующие улучшения. В целом, достижение целевых значений показателей должно обеспечивать предоставление образовательной услуги, обладающей конкурентным преимуществом.

Определив способы измерения показателей, были установлены для них целевые значения на отчетный период.

Для того чтобы проверить, в какой степени полученные результаты соответствуют стратегии вуза, на заключительном этапе проводилась верификация системы показателей процессов. Суть верификации состоит в том, чтобы продемонстрировать соответствие целей и самих показателей миссии и Политике в области качества.

Проверив систему показателей процессов на верность стратегии, важно оценить полноту, целостность и непротиворечивость системы показателей. Только после применения такого комплексного подхода в МИТХТ им. М.В. Ломоносова стало возможным приступить к систематическому сбору и анализу информации о функционировании процессов вуза.