

ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ НАПРАВЛЕНИЙ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Ю.А. Золотарёва, Е.С. Мищенко

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Рецензент Б.И. Герасимов

Ключевые слова и фразы: образовательная организация; система менеджмента качества.

Аннотация: Рассмотрен пример практической реализации теоретико-методических подходов и мероприятий по повышению качества услуг образовательной организации.

Как показывает опыт, реализация направлений повышения качества услуг образовательной организации (ОО) осуществляется посредством построения системы менеджмента качества (СМК) и может проводиться, во-первых, на уровне вуза в целом и, во-вторых, на уровне отдельного структурного подразделения – факультета. Инициатором работ в области качества обычно является высшее руководство вуза, однако важно найти поддержку на разных уровнях управления.

В настоящее время ситуация с внедрением систем управления качеством в вузах России характеризуется следующими аспектами:

1. Отсутствует единая концепция, принципы и методология построения и совершенствования внутривузовских систем качества.

2. Не определены критерии эффективности функционирования систем качества образовательных учреждений (ОУ), при этом оценка существования и эффективности таких систем требуется при проведении аттестации и государственной аккредитации ОУ.

3. Современный менеджмент качества в соответствии с моделью стандартов ISO серии 9000 и в соответствии с принципами TQM строится на основе процессно-ориентированного подхода, который предполагает выявление, описание и исследование основных рабочих процессов вуза. Однако при относительной упорядоченности рабочих процессов в вузах отсутствует четкая классификация и описание, которое соответствовало бы современным требованиям их организации и управления.

4. Несмотря на то что стандарты ИСО серии 9000 имеют универсальный характер, их применение в качестве методической основы для построения систем менеджмента качества в вузе требует адаптации применительно к такому специфическому учреждению как вуз.

Однако необходимо отметить, что применение стандартов ISO серии 9000 на начальных этапах построения системы менеджмента качества вуза является более предпочтительным. Суть стандарта ISO 9001:2000 можно объяснить следующим определением – это минимальный набор правил, которыми должна руководствоваться каждая организация (вуз), постоянно стремящаяся уменьшать число проблем как внутри организации (вуза), так и при взаимодействии с поставщиками и потребителями.

Стандарты дают не только общее направление деятельности в области качества, но также описывают последовательность действий, определяют конкретные требования (определяются такими фразами как «организация *должна...*»), возможные варианты («организация *может...*»), обязательную документацию (какую деятельность необходимо документировать и как). Все это немаловажно, когда сотрудники и вуз в целом не обладают достаточными знаниями и опытом в деятельности по качеству. Во всех остальных моделях вуз должен сам определить, что, как, когда и в какой последовательности делать, чтобы достичь поставленных целей.

В основе любой СМК ОО лежит так называемый «цикл Шухарта–Деминга» – система управления этапами жизненного цикла продукции (услуги), позволяющая непрерывно улучшать качество производимой продукции (оказываемых услуг) на каждом витке ее развития. Исследуя процессы производства и их возможное поведение, Уолтер Шухарт, родоначальник статистического управления качеством, пришел к выводу, что на качество продукции и услуг влияют в равной или не в равной степени абсолютно все процессы, все структурные подразделения организации (а не только непосредственное производство). Поэтому он предложил метод улучшения качества, применимый во

всех структурах и на всех уровнях жизнедеятельности организации. Этот метод был назван «Метод улучшения Шухарта». Эдвард Деминг в своих исследованиях активно применял, а также пропагандировал этот метод, и сегодня во всем мире его называют «Цикл Деминга» – PDCA. Цикл обычно представляется графически в виде круга, разделенного на четыре квадранта. Сверху по часовой стрелке каждый квадрант символизирует одно из четырех последовательных действий: планирование (работы, направленной на очередную попытку улучшения процесса или его части), реализация (намеченного плана), проверка или изучение (того, что получилось) и, наконец, изменение сложившейся практики, если фокус удался, или переход на следующий аналогичный цикл в противном случае.

В каждую СМК ОО входит ряд обязательных составляющих. Любая СМК, в том числе вуза, соответствует принципам менеджмента качества (или принципам TQM) и включает в себя ряд этапов:

- а) установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- б) разработка политики и целей организации (вуза) в области качества;
- в) установление процессов и ответственности, необходимых для реализации политики и достижения целей в области качества;
- г) определение необходимых ресурсов для реализации политики и достижения целей в области качества;
- д) разработка методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- е) применение данных этих измерений для определения результативности и эффективности СМК;
- ж) определение мер для выявления, предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- з) разработка и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Таблица 1

Исходные данные для реализации направлений повышения качества услуг ОО

№	Критерий в порядке убывания важности	Важность критерия, балл	Требуемый результат, балл	Полученный результат, балл	Резервы повышения качества ОУ, усл. ед.	Резервы повышения качества ОУ нарастающим итогом, усл. ед.	Резервы повышения качества ОУ, %	Кумулятивный итог резервов повышения качества ОУ, %	Результативность системы менеджмента качества ОО, %
6	Удовлетворение заказчиков	20	200	95,00	105,00	105,00	18,53	18,53	47,50
9	Результаты бизнеса	15	150	78,80	71,25	176,25	12,57	31,10	52,50
5	Процессы	14	140	73,50	66,50	242,75	11,73	42,83	52,50
1	Руководство	10	100	57,50	42,50	285,25	7,50	50,33	57,50
3	Управление людьми	9	90	29,20	60,75	346,00	10,72	61,05	32,50
4	Ресурсы	9	90	38,30	51,75	397,75	9,13	70,18	42,50
7	Удовлетворение персонала	9	90	13,50	76,50	474,25	13,50	83,68	15,00
2	Политика и стратегия	8	80	46,00	34,00	508,25	6,00	89,68	57,50
8	Влияние на общество	6	60	1,50	58,50	566,75	10,32	100,00	2,50
ИТОГО		100	1000	433,30	566,75	–	100,00	–	43,30

Формирование СМК производится по результатам самооценки процессов менеджмента качества ОО. Оценка качества ОУ происходит по девяти критериям, каждый из которых имеет собственный «вес». Каждый критерий анализируется по десяти индивидуальным показателям, которые могут принимать значения в баллах от 0 до 1. Для подсчета итогового результата по каждому критерию складывают баллы показателей каждого из них и умножают на его удельный вес.

Качество функционирования ОО в целом осуществляется путем суммирования результатов оценки девяти критериев. Представление относительной важности процессов идентификации резервов повышения качества ОУ с целью выбора «стартовой» точки для их реализации осуществляется при помощи диаграмм Парето (табл. 1).

Проведенные исследования выявили, что качество функционирования исследуемой нами ОО составляет 433,30 баллов из максимально возможных 1000 баллов (см. табл. 1). Другими словами, уровень результативности менеджмента качества ОО составляет 43,3 % из необходимых для потребителей 100 % (рис. 1, 2).

Анализ международного и российского опыта, а также анализ вышеизложенного показывает, что решение проблем в области качества образования на современном этапе переходит от разрозненных процедур контроля результатов образовательной деятельности к системе всеобщего менеджмента качества, которая комплексно охватывает деятельность ОО.

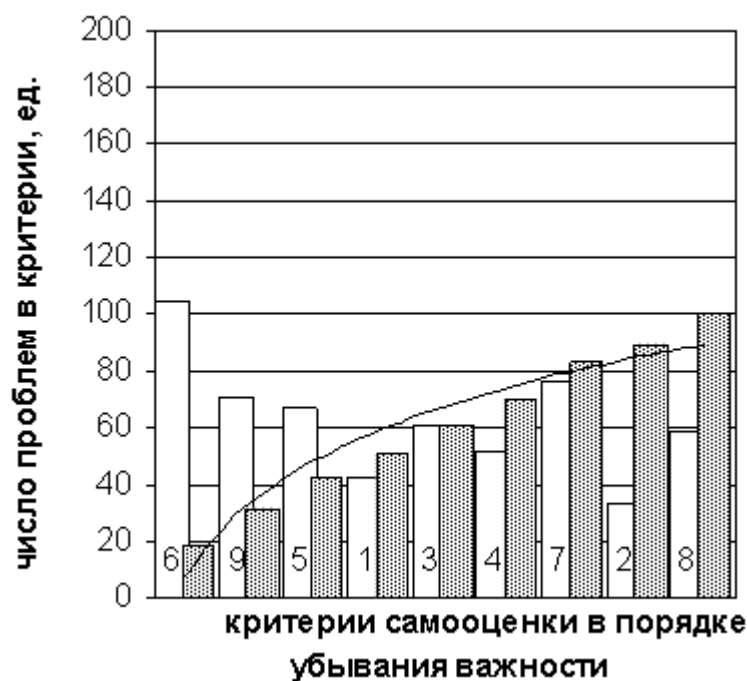


Рис. 1. Диаграмма Парето идентификации направлений повышения качества услуг ОО

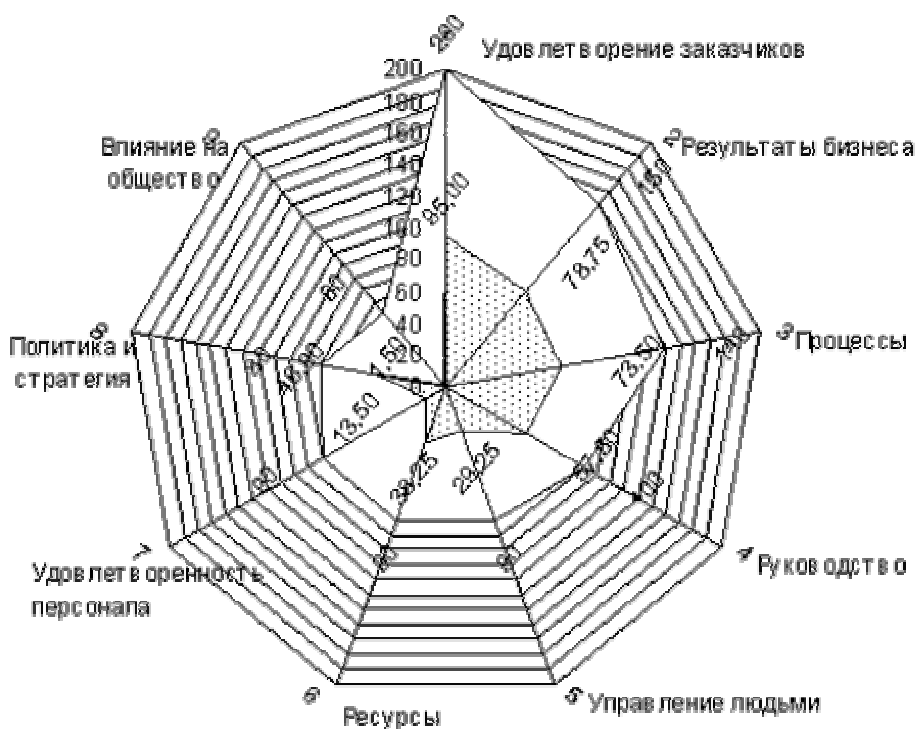


Рис. 2. Поле резервов повышения качества услуг ОО

В настоящее время успешным, конкурентоспособным будет тот вуз, в основе деятельности которого лежит концепция устойчивого развития, которая ориентирована на обеспечение полноценной жизни

человека в гармонии с природой. Это новая философия развития общества, основанная на интеграции социальных, экологических и экономических задач. Должна быть именно такая последовательность приоритетов – «Человек. Планета. Экономика». Это возможно реализовать только через обучение и инновации, какими является создание системы менеджмента качества.

Список литературы

1. Багаутдинова, Н.Г. Формирование системы менеджмента качества образовательной организации / Н.Г. Багаутдинова, А.Н. Ибрагимова // Проблемы теории и практики управления. – 2006. – №1. – С. 101–105.
2. Качалов, В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества / В.А. Качалов // Стандарты и качество. – 1997. – № 5. – С. 47–52.
3. Балыхин, Г.А. Управление развитием образования: организационно-экономический аспект / Г.А. Балыхин. – М. : Экономика, 2003. – 423 с.
4. Белкин, В.Г. Основы и практические шаги формирования системы менеджмента качества в вузе / В.Г. Белкин, Е.Б. Гаффорова, В.А. Балабан // Журналы по качеству. – 2004. – № 4.
5. Золотарёва, Ю.А. Теоретическое обоснование качества услуг образовательной организации / Ю.А. Золотарёва, Е.С. Мищенко // Вопр. современной науки и практики. Ун-т им. В.И. Вернадского. – 2008. – Т. 1, № 4(14). – С. 115–120.
6. Золотарёва, Ю.А. Методическое обоснование качества услуг образовательной организации / Ю.А. Золотарёва, Е.С. Мищенко // Вопр. современной науки и практики. Ун-т им. В.И. Вернадского. – 2009. – № 1(15). – С. 200–207.

Practical Implementation of Quality Improvement Directions of Educational Organization Services

U.A. Zolotaryova, E.S. Mishchenko

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: educational organization; quality management system.

Abstract: The paper studies the example of practical implementation of theoretical-methodical approaches and actions for quality improvement of the educational organization services.