

ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ И ПРАКТИЧЕСКОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Ю.М. Клиот

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

Рецензент д-р экон. наук, профессор В.В. Быковский

Ключевые слова и фразы: конкурентоспособность выпускников; мировое образовательное пространство; образовательная организация; система менеджмента качества.

Аннотация: Исследованы проблемы реализации системы менеджмента качества в российских вузах для признания качества российского образования за рубежом и возможности международного сотрудничества в области научной и образовательной деятельности.

На сегодняшний момент актуальным является процесс интеграции России с мировым образовательным пространством.

Международная деятельность лидирующих вузов страны определяется уровнем сотрудничества с зарубежными странами в области научной и образовательной деятельности. Сегодня актуальным становится вопрос признания качества российского образования за рубежом. Одним из способов подтверждения этого является сертификация системы менеджмента качества (СМК) вуза. Как показывает многолетний, в основном, зарубежный опыт, достижение требуемого уровня качества и его дальнейшее совершенствование наиболее продуктивно осуществляется путем внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9000. Внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9000 в вузах также улучшает систему взаимоотношений между поставщиками и потребителями образовательных услуг, делая ее более гибкой и результативной.

Под системой менеджмента качества образовательной организации понимается система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству, а по определению ISO 8402:94 сово-

Клиот Юлия Михайловна – аспирант, ассистент кафедры «Менеджмент», e-mail: juliakliot.jk@gmail.com, ТамбГТУ, г. Тамбов.

купность организационной структуры образовательной организации (ОО), методик (порядков выполнения документированных и не документированных процедур, методических указаний, положений, должностных и рабочих инструкций), процессов, ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Достижение высокого качества – это результат работы всей ОО, которая должна включить все необходимые элементы деятельности. Отсюда следует, что такая большая и важная подсистема ОО как менеджмент качества переходит границы других подсистем этой ОО, существенно влияющих на качество. А это говорит о том, что на современном этапе систему менеджмента качества следует рассматривать не только как подсистему, а как основу всей системы внутрифирменного управления, функционирование которой нацелено на критерии качества предоставляемых услуг, осуществляемых процессов и всей многообразной деятельности (система менеджмента качества ОО должна слиться с другими подсистемами и стать основой системы управления всей ОО).

Одно из ключевых мест в системе должна занять работа по обучению работников на всех уровнях вуза современным и перспективным методам улучшения качества, а также поиск мотиваций для создания системы менеджмента качества как со стороны руководителей, так и персонала. Один из основоположников современной философии качества Э. Деминг говорил: «Вы не обязаны внедрять у себя систему качества, поскольку выживание – дело добровольное».

Российское высшее образование пользуется высоким авторитетом во всех странах мира. Вузы России участвуют в ведущих международных образовательных проектах. Однако при этом возникают сложности, одна из которых связана с необходимостью авторитетного подтверждения соответствия качества предоставляемых образовательных услуг, что говорит о необходимости изучения системы высшего образования зарубежных стран.

Для более детального понимания проведем анализ особенностей национальных систем высшего образования зарубежных стран с точки зрения управления качеством образовательной деятельности.

Так, в США система образования отличается тесной связью с крупными корпорациями, а также с малыми фирмами, часть которых порождена самой высшей школой. Регулирующую роль в ней играет в значительной степени общество, а не государство. Вузы принадлежат штату, и их деятельность регулируется местным законодательством штата. Общество через спрос на рынке труда доводит свои потребности до вузов и контролирует качество подготовки выпускников. В связи с этим в вузах имеются развитые службы содействия трудоустройству выпускников.

Ответственность за уровень образования по отдельной дисциплине несет преподаватель. Программу рассматривает формальная или неформальная комиссия из числа коллег, одобряет совет факультета, декан, университетская комиссия по учебным планам, президент, попечительский совет. Но это рассмотрение носит главным образом формальный характер. У ведущих университетов требования к программам выше, чем в среднем по стране.

Внешний контроль за качество обучения осуществляет комиссия, формируемая из числа преподавателей других вузов, членов попечительского совета, бывших выпускников.

Таким образом, система образования США имеет ярко выраженную индивидуальную ориентацию. Она обеспечивает формирование специалиста как профессионала, развивает творческий потенциал личности, дает чувство уверенности в себе.

В Великобритании базовым документом для управления вузом является стратегический план, разрабатываемый на пять лет и уточняемый в ежегодно составляемых двухлетних текущих планах. В плане конкретизируются цели, кадровая стратегия, развитие информационных ресурсов, финансовая стратегия подразделений (плановые бюджеты), стратегия поддержки студентов, контроль качества.

Кроме того, внутривузовскую деятельность регламентирует большое число нормативных документов: положений о сдаче экзаменов, об обучении в течение семестра, отчетности, правил посещения занятий, баллов (кредитов), контроле за качеством обучения и др.

Государственные стандарты в области образования, утвержденные на правительственном уровне, в Англии не существуют. Содержание образования определяется потребностями работодателей. Вузы сами принимают решения о содержании образования и несут за него ответственность. Содержание одной дисциплины может отличаться в различных вузах. Однако существует общая система внешней рейтинговой оценки качества преподавания основных предметов по вузам Великобритании.

Одной из важнейших сторон оценки качества вуза является получение им аккредитации со стороны профессионального сообщества или ассоциации по направлениям подготовки специалистов. Получение аккредитации вузом является обязательным условием при трудоустройстве его выпускников.

В Германии о качестве образования заботится Министерство науки и образования. На каждое вакантное место кафедра предлагает несколько кандидатур. Факультет или сенат назначает специальную комиссию, которая проводит всесторонний анализ кандидатур. Сенат предлагает министерству три кандидатуры, из которых утверждается одна. Открытие новых специальностей также утверждается министерством. Аттестация направлений подготовки специалистов осуществляется конференцией ректоров. Ее комиссия изучает материалы самоаттестации вуза, посещает лекции и практические занятия, беседует со студентами, преподавателями. По итогам проверки составляется отчет, в котором отражаются сильные и слабые стороны вуза.

Министерство образования Франции проводит жесткий контроль деятельности вузов. Любой новый курс требует верификации и аккредитации со стороны министерства. Причем аккредитация предоставляется на четыре года. Существует специальный совет по оценке образовательных программ, подчиняющийся министерству образования, который контролирует качество подготовки студентов. На каждом факультете существует обяза-

тельный для студентов перечень курсов или дисциплин. Свобода выбора включает два аспекта: выбор студента между теоретическими и прикладными аспектами, выбор преподавателем метода обучения.

Проведенный анализ международного опыта управления качеством подготовки специалистов с высшим образованием показывает, что за рубежом выработан специальный организационный механизм сочетания вузовского и дополнительного обучения. Выпускник вуза отличается своей хорошей теоретической подготовкой, а практические навыки по конкретному рабочему месту он получает непосредственно на реальном предприятии или в организации.

Система менеджмента качества не может быть внесена в вуз извне. Для внедрения и практического использования системы менеджмента качества в образовательной организации необходимо участие всего коллектива.

В настоящее время многие успешно развивающиеся организации, поставляющие свою продукцию и/или образовательные услуги как на внутренний российский рынок, так и на рынки зарубежных стран, разрабатывают, внедряют и осуществляют сертификацию своих систем менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008, обращенного методом обложки в 2008 г. в Российский национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2008.

В международных стандартах ISO серии 9000 требуется и/или рекомендуется разработка политики и целей в области качества.

Несмотря на то что ни в одном из этих стандартов ничего не говорится об обязательном формировании миссии, видения, целей организации и ее стратегических планов, большинство организаций, подготавливающих свои системы менеджмента качества к сертификации, осуществляют работу по разработке этих документов в дополнение к обязательным политике и целям в области качества.

В настоящее время в вузах России используются три основные модели управления качеством подготовки специалистов, основанные на следующих методах и подходах:

- оценочный метод управления качеством деятельности вуза;
- концепция, основанная на принципах всеобщего управления качеством (TQM);
- подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO серии 9000.

Внедрение СМК может принести практическую пользу, а именно:

- руководству университета: определение сети процессов вуза, четкое разделение ответственности, полномочий, взаимодействий для каждого из них улучшает управление всей деятельностью; политика в области качества, стратегия развития и цели вуза, проецирующиеся на нижние уровни управления, являются основой создания системы показателей и критериев для оценки результативности процессов, структурных подразделений, их руководителей и персонала; проведение внутренних аудитов позволяет целенаправленно определять области для улучшения и планомерно акти-

визировать деятельность руководителей подразделений и персонала; повышается имидж университета и, следовательно, конкурентоспособность его образовательных услуг;

- работникам университета: повышается эффективность поиска документации всех видов и работы по созданию ее новых форм; можно значительно быстрее ознакомиться с новой процедурой; упорядочение деятельности каждого сотрудника и ее совершенствование, в том числе под действием внутреннего аудита; возможность участия в процессе улучшения своей деятельности и вуза в целом, высказывая предложения внутренним аудиторам по электронной почте в информационной модели системы качества; повышение удовлетворенности своих потребностей, так как развитие системы менеджмента качества позволяет более четко определить особо отличившихся работников и поощрить их;

- потребителям (студентам, абитуриентам, предприятиям и т.д.): в большей степени удовлетворяются их требования к результатам образовательного процесса и системы его обеспечения; повышается имидж вуза и, как результат, и их диплома.

Анализ опыта вузов позволяет выделить следующие позитивные тенденции:

- нарастающее распространение в вузах страны работ по созданию, внедрению и сертификации систем управления качеством в соответствии с требованиями и рекомендациями российского стандарта по менеджменту качества (ГОСТ Р ИСО 9001–2008) и принципами всеобщего менеджмента качества (TQM);

- проведение вузами самооценки с целью выявления основных областей улучшения в учебной, научной, административной, финансово-экономической и хозяйственной деятельности;

- создание в ряде вузов систем стратегического партнерства, обеспечивающих обратные связи вузов с потребителями их выпускников;

- участие вузов в конкурсе на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества;

- увеличение числа вузов, принимающих участие в ежегодном конкурсе «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», организованном Минобразованием России в 2000 году.

Во многих вузах созданы специальные структурные подразделения по управлению качеством подготовки специалистов. В отдельных вузах введены должности проректоров по качеству.

Однако, исходя из представленного опыта разработки и внедрения внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях, можно выделить ряд проблем, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем:

- отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию систем управления качеством образования в вузе;

- недостаток необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях;

– утрачивание связи с предприятиями промышленности и как результат ведение образовательной деятельности в отрыве от потребностей сегодняшнего дня;

– недостаток квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления вузом;

– неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;

– недостаточное содействие вузам во внедрении принципов менеджмента качества со стороны органов управления;

– недостаточные объемы финансовых средств для эффективного проведения изменений и совершенствования своей деятельности.

Выполнение всего вышеперечисленного комплекса работ требует масштабных исследований, учитывающих международный и российский опыт создания системы менеджмента качества в вузах.

Качество в настоящее время становится стратегией многих образовательных организаций и рассматривается как основная составляющая конкурентного преимущества. На сегодняшний момент образовательные организации активно обсуждают роль и значение качества в реформирующейся системе образования. Особенно это касается системы высшего профессионального образования, непосредственно связывающего образование с реальным сектором экономики страны.

Так, принципиальные перемены в современном социально-экономическом развитии России требуют значительного повышения творческого потенциала и конкурентоспособности выпускников. Решение этой глобальной задачи определяется реализацией широкого комплекса мер по совершенствованию системы высшего профессионального образования, среди которых особую актуальность приобретает проблема эффективности управления образовательной организацией. Кроме того, такие организации находятся в условиях усиливающейся с каждым годом конкуренции и вынуждены пересматривать традиционные подходы в управлении образовательным процессом с учетом современных требований рынка. А рынок, как известно, диктует свои требования, исходя из имеющегося или формирующегося спроса со стороны потребителей.

В настоящее время вызывает интерес многих работников высшего образования возможность использования в управлении образовательными организациями концепций менеджмента качества, применяемых в производственной сфере. В частности, речь идет о применении принципов Всеобщего менеджмента качества (TQM) и требований международных стандартов ИСО серии 9000 для построения внутривузовских СМК.

Такая система, основываясь на процессном подходе к управлению, позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса подготовки высококвалифицированных специалистов, достигать современного уровня их знаний посредством обеспечения качества самого образовательного процесса, а также более эффективно использовать имеющийся кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал образовательного учреждения.

Однако процесс создания таких систем в российских образовательных организациях идет крайне медленно на фоне быстро развивающегося рынка труда и образовательных услуг. Проблемами, сдерживающими внедрение СМК, являются: отсутствие единого методического подхода ее создания, двойственность организационной структуры, интенсивная самоизоляция сотрудников и подразделений, дефицит квалифицированных специалистов-разработчиков, недостаток финансовых средств и знаний в области теории управления качеством и недооценка практической отдачи от внедрения СМК. Следовательно, решение данных проблем требует проведения научных исследований, а разработка теоретических, методических и практических рекомендаций в области формирования СМК образовательной организации представляется актуальной и своевременной.

При разработке стратегических планов должны быть определены критические факторы успеха (**КФУ**), которые весьма важны для продолжения существования организации и, поэтому, требуют постоянного внимания со стороны менеджеров. Они определяют конкурентные преимущества организации. Примерами КФУ являются:

- широкое использование информационных технологий в учебном процессе и при осуществлении самостоятельной работы студентов;
- высокий уровень качества подготовки выпускников университета;
- эффективное выполнение научно-исследовательских хозяйственных договоров;
- высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав университета;
- мотивированный и искусный учебно-вспомогательный персонал;
- оперативное введение новых программ повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов предприятий и т.п.

Проведение SWOT-анализа, результаты бенчмаркетинговых исследований и изучение данных о требованиях и ожиданиях потребителей представляют собой наиболее важную исходную информацию для определения КФУ, после чего на их основе получают показатели исполнения деятельности при осуществлении стратегических планов организации. Эти количественно измеряемые величины позволяют оценить (измерить) уровень выполнения критических видов деятельности.

Политика в области качества:

1. Эффективное внедрение СМК, прежде всего, является ответственностью высшего руководства университета.
2. Для того чтобы вовлечь каждого в университете в совершенствование качества, высшее руководство должно давать возможность всем работникам и служащим участвовать в подготовке, осуществлении и оценке деятельности по улучшению.
3. Улучшение качества будет энергично поддерживаться и внедряться планомерно и систематически – это относится к каждой кафедре и подразделению университета.
4. Улучшение качества является предметом самостоятельного процесса постоянного улучшения.

5. Университет будет концентрировать внимание на потребителях и поставщиках как внутренних, так и внешних.

6. Уровень выполнения деятельности в лучших университетах-конкурентах будет доводиться до всех соответствующих подразделений, преподавателей и сотрудников.

7. Наиболее важные поставщики и потребители будут тесно вовлечены в реализацию политики в области качества университета. Это относится как к внутренним, так и внешним поставщикам и потребителям.

8. Широкое внимание будет уделяться работе в командах по улучшению качества образовательной деятельности, которая будет оцениваться по ее вкладу в реализацию политики в области качества.

9. Политика в области качества будет публично доведена до всех частей университета так, что каждый сможет понять ее. Будут использованы методы и средства информации для продвижения и разъяснения политики в области качества как внутри, так и за пределами университета.

10. Доклады и отчеты о процессе осуществления политики в области качества будут постоянными вопросами повестки дня на заседаниях Ученого совета и ректората университета, на собраниях и совещаниях высшего руководства.

Любые изменения, направленные на улучшение качества, будут невозможны в любой организации, если нет:

- потребности в улучшении;
- осознания необходимости улучшений;
- понимания выгод и ценностей, достигаемых в результате улучшений;
- возможности для выполнения улучшений;
- информации и средств общения по вопросам улучшения;
- вовлеченности сотрудников и служащих в деятельность по улучшению существующего положения дел;
- неверно выбрано время для осуществления улучшений;
- обязательств высшего руководства по осуществлению улучшений;
- не принимается во внимание возможное сопротивление и противодействие со стороны отдельных сотрудников и служащих.

Список литературы

1. Управление качеством в образовании. Материалы курса повышения квалификации / В.Н. Азаров [и др.]. – М. : Фонд «Качество», 2005. – 94 с.

2. Галаган, А.И. Проблемы контроля качества высшего образования и подходы к их решению в ряде зарубежных стран / А.И. Галаган // Изв. Междунар. акад. наук высш. шк. – 2001. – № 4. – С. 80–89.

3. Гневко, В.А. Особенности менеджмента учебного заведения в современных условиях / В.А. Гневко ; Ин-т упр. и экономики. – СПб. : Изд-во ИУиЭ, 2002. – 352 с.

Problems of Implementation and Practical Application of Quality Management System in Educational Organization

Yu.M. Kliot

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: educational organization; global educational environment; graduates' competitiveness; quality management system.

Abstract: The paper studies the problems of quality management implementation in Russian universities for recognition of the quality of Russian education abroad and opportunities for international cooperation in scientific and educational activities.

© Ю.М. Клиот, 2011