

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

А.И. МОМОТ, к.э.н., доцент,
Л.Н. МАСЮК к.б.н., доцент,
Е.В. МИРОШНИЧЕНКО,
 Донецкий национальный технический университет

ВОЗМОЖНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

За последние два десятилетия высшее образование стало вызывать беспокойство в связи с качеством и эффективностью образовательного процесса. С развитием рынка и обострением конкуренции на систему образования стали накладываться многочисленные проблемы. Решить их в жесткой конкурентной борьбе на рынке услуг в сфере высшего образования невозможно без внедрения системы управления качеством (системы менеджмента качества – СМК) высшего учебного заведения. Повышение качества образовательных услуг вузов рассматривается как стратегическая цель в рамках государственных задач и как средство жизнедеятельности и развития учебного заведения. Сегодня вуз можно признать субъектом рынка с его борьбой за выживание.

Качество образования выходит на одно из первых мест в политике государства, в потребности общества, в запросах конкретной личности, так как во многих странах осознали, что качество образования является одним из важнейших приоритетов национальной политики выживания, функционирования и развития. Естественно, что ключевая роль при этом отводится высшему образованию. Без комплексного, системного подхода к решению вопросов планирования, обеспечения качества и управления им невозможно дальнейшее совершенствование деятельности отдельных университетов и системы высшего образования в целом.

Вопросы совершенствования высшего образования, создания эффективных систем его управления, в том числе систем менеджмента качества рассматриваются в многочисленных публикациях [1; 2; 3; 4; 5; 6]. Среди этих публикаций в работе В.В. Романовского и В.А. Матюшина рассмотрены вопросы подготовки системы качества высшей школы дальнейшей сертификации ее на соответствие требованиям стандартов ИСО 9001 [1]. Практика создания СМК в высших учебных заведениях и методические подходы к ее формированию представлены в работе Е. Ершовой, В. Корнева, В. Левшиной [2], а качество подготовки специалистов и вопросы инженерной педагогики – в работе В.М. Приходько и др. [3] и Т.П. Можая-

вой [6]. Заслуживает внимания работа авторов В.В. Галактионова и др. по разработке и внедрению научно-методического обеспечения, создания системы подготовки и повышения квалификации преподавателей технических вузов [4]. В работе В.Ф. Мануйлова и др. описаны образовательные услуги, предоставляемые в высших учебных заведениях [5]. Ряд российских университетов разработали у себя системы менеджмента качества и успешно их используют на протяжении нескольких лет.

Однако в практике украинских высших учебных заведений еще крайне редки случаи создания СМК.

Целью данной статьи является изучение возможности создания системы управления качеством в сфере высшего образования Украины и исследование причин, сдерживающих эту задачу.

Общепризнанным принято, что СМК вуза – совокупность организационной структуры, методик процессов и ресурсов, необходимых для осуществления политики в области качества с помощью планирования, управления, обеспечения и улучшения качества. Политика определяет цель построения и функционирования СМК и обязательства высшего руководства по достижению постоянных целей.

СМК охватывает следующие сферы деятельности вуза: педагогическую, научную, воспитательную, административную, хозяйственную, информационную. Они взаимосвязаны между собой и в большинстве случаев пересекаются. А само функционирование СМК осуществляется за счет вовлечения всего персонала. Высшее руководство берет на себя полную ответственность за достижение целей политики в области качества.

Можно выделить основные понятия в СМК вуза.

Качество образования – это содержание и совершенствование образования.

Обеспечение качества – это факторы, условия и ресурсы, при помощи которых можно

© А.И. Момот, Л.Н. Масюк,
 Е.В. Мирошниченко, 2007

достичь цели по качеству. Это учебно-методическая среда, материальная база, способности персонала, подготовленность и мотивация студентов, финансовое обеспечение, информационное обслуживание. То есть это потенциал вуза, его возможности в области образовательной деятельности.

Качество подготовки выпускников – это уровень подготовки по дисциплинам и специальности, уровень образованности и воспитанности, творческое мышление, компетенции. С точки зрения образовательной деятельности – это результат использования потенциала вуза.

Система качества – система управления вузом на основе общепринятых требований стандартов ИСО 9000.

Система высшего образования формирует самое важное богатство государства – человеческий потенциал, следовательно, будущее в государстве зависит от качества высшего образования. Поэтому стратегическим национальным приоритетом Украины является повышение качества высшего образования и его влияние на развитие экономики.

Подобно промышленным предприятиям, вузы вступили на путь борьбы за рынок поставщиков и потребителей продукции. Первый вопрос, который встает перед коллективом вуза: что принять за основу при создании системы управления – предоставление услуги или производство продукции. Другими словами, нужно решить: образование – это услуга или специфический производственный процесс? Так, например, в Российской Федерации согласно Закону «Об образовании» образовательные учреждения осуществляют образовательный процесс.

Анализ образовательного процесса показал, что он имеет много общего с любым производственным процессом, но в нем есть и принципиальные отличия.

Деятельность вуза существенно отличается от деятельности промышленных предприятий тем, что ее объектом является человек, а не деталь. Это исключает шаблонные подходы.

Результатом образовательной деятельности вуза является специфическая продукция – образовательная услуга.

Особенность производимой вузами “продукции” состоит в том, что студент – не только “продукция”, но и участник (субъект) образовательного процесса, и потребитель других видов продукции вуза.

Специфику вуза определяет его основная деятельность – образовательная, главная задача которой – воспитание и подготовка специали-

стов, конкурентоспособных на мировом рынке.

Результативность образовательной деятельности тесно связана с эффективностью выполняемых в вузе научных исследований. Именно научная деятельность дает возможность профессорско-преподавательскому составу непрерывно совершенствоваться и пополнять свои профессиональные знания и практический опыт.

Совершенно очевидно, что оба эти направления не могут плодотворно развиваться без информационных технологий, а, следовательно, без третьего направления – информационного.

Социальное и финансово-экономическое направления деятельности вуза также имеют свои особенности. Вуз не может эффективно работать по всем вышеперечисленным направлениям без хорошо организованной административно-хозяйственной структуры.

Практика функционирования СМК во многих вузах позволила выявить определенные улучшения образовательной деятельности, в том числе:

- конкретную ориентацию в преподавании каждой дисциплины на конечные цели подготовки специалиста, магистра;
- междисциплинарную интеграцию процесса обучения;
- полноценное использование фундаментальных наук в преподавании общеинженерных и специальных дисциплин;
- переход от информативного обучения к проблемному с развитием в ходе учебных занятий творческих способностей будущих специалистов;
- слияние теоретического обучения с практическим.

Однако, невзирая на наличие конкретных преимуществ, существует ряд проблем, сдерживающих и затрудняющих разработку и внедрение системы менеджмента качества в высших учебных заведениях. Они заключаются в следующем:

- отсутствию четкого понимания того, какую продукцию выпускает вуз;
- существовании различных трактовок понятия «качество» и критериев его оценки;
- определении потребителей «продукции» вуза и выявлении их требований;
- ответственности руководства;
- стратегическом планировании;
- формулировании руководством Политики в области качества;
- распределении обязанностей, полномочий и ответственности руководителей и пер-

сонала;

– вовлечении всех сотрудников и преподавателей в процесс разработки системы.

В Донецком национальном техническом университете (ДонНТУ) разработка СМК была начата на кафедре «Управление качеством». Кафедра была организована в июне 1999г. в соответствии с задачами программы «Развитие системы образования в ВУЗах Украины в области управления качеством и стандартизации». В 2000г. кафедра успешно прошла аккредитацию и стала первой в Украине кафедрой, получившей право выпускать специалистов по управлению качеством с выдачей дипломов государственного образца. Было положено начало формированию научного направления кафедры в области управления качеством и сертификации систем качества и продукции.

Несмотря на то, что формально кафедра является лишь первичным подразделением университета, ее роль в образовательном процессе вуза является основополагающей. Поэтому создание СМК на уровне выпускающей кафедры в последующем значительно облегчит разработку и внедрение СМК всего университета.

Перед сотрудниками кафедры были поставлены следующие задачи:

– внедрить в сознание молодых специалистов философию качества, так как это делается на предприятиях, где разрабатываются и внедряются СМК;

– провести обучение преподавателей и сотрудников в области СМК;

– разработать свои внутренние критерии оценки эффективности реализации политики руководства в области качества: конкурс абитуриентов при поступлении в институт; число работающих аспирантов и защищенных диссертаций; число студентов, окончивших университет с «отличием»; объем хозяйственных исследовательских работ; число изданных монографий, учебников, учебных пособий, научных статей, методических работ; стабильность преподавательского, научного, административно-хозяйственного коллектива; число выступлений на конференциях, семинарах; количество проведенных мероприятий международного или университетского уровня. Эти критерии применимы как к основному структурному подразделению вуза - кафедре, так и к вузу в целом.

В настоящий момент кафедра «Управление качеством», разрабатывая систему менеджмента качества кафедры, уже провела следующую работу:

– назначен ответственный представитель руководства по качеству;

– создана группа по разработке и внедрению системы менеджмента качества с привлечением специалистов и магистров;

– собрана первичная документация для создания системы качества;

– подготовлены предложения по материально-техническому обеспечению работ для разработки системы качества.

Намечено, что разработка и внедрение системы менеджмента качества на кафедре «Управление качеством» должна проводиться в два этапа с назначением ответственных и срока их выполнения. В течение первого месяца первого этапа «Разработка» запланированы следующие мероприятия:

– анализ фактического положения дел;

– анализ существующей системы управления и нормативно-технической документации, связанной с системой качества;

– создание рабочей группы по разработке СМК;

– составление планов проведения работы по разработке СМК. Установление области применения СМК.

– Второй месяц этапа посвящен следующим разделам:

– составлению структурной схемы управления качеством;

– распределению задач между членами рабочей группы;

– составлению матрицы ответственности;

– распределению ответственности между профессорско-преподавательским составом и сотрудниками кафедры, имеющими отношение к СМК.

Третий пункт первого этапа состоит из двух заданий:

– формирование политики и целей в области качества подразделения;

– определение политики и целей в области качества.

Срок его выполнения также один месяц. На выполнение четвертого пункта первого этапа отведено шесть месяцев. Он включает следующие вопросы:

– оптимизацию и документирование процессов и процедур;

– разработку СМК;

– разработку руководства по качеству;

– п.4 Система управления качеством;

– п.5 Ответственность руководства;

– п.6 Менеджмент ресурсов;

– п.7 Процессы жизненного цикла про-

дукции;

– п.8 Измерение, анализ и улучшение.

В конце первого этапа предусмотрено:

– обучение работников, участвующих во внедрении СМК, требованиям к проведению внутренних аудитов;

– проведение внутренних аудитов и непрерывное улучшение.

Второй этап «Внедрение» включает три пункта:

– внедрение в практику СМК и постоянное улучшение процессов и процедур;

– корректировка СМК;

– проведение предсертификационного аудита.

На основании проведенного анализа можно сформулировать ряд выводов по вопросу применения стандартов серии ISO 9000 в высшей школе Украины:

1. В промышленности, в результате эволюционного развития, сертификация систем качества из вспомогательного инструмента оценки качества превратилась в основной инструмент гарантий качества. Аналогично развивается ситуация и в индустрии образования.

2. Внедрение систем качества по модели стандартов ISO 9000 (ДСТУ ИСО 9000) в вузах позволит повысить эффективность их деятельности, обеспечивая рост качества образовательных услуг при снижении затрат по основным и вспомогательным процессам.

3. Немаловажным станет для вуза повышение уровня технологической дисциплины сотрудников, создания системы регулярных внутренних аудитов качества и повышение на их основе уровня исполнительской дисциплины, повышение инвестиционной привлекательности и создание нового имиджа вуза.

4. Отраслевая специфика и ожидания высшей технической школы Украины ставят перед Минобразования задачу скорейшего создания и ввода в действие отраслевой системы сертификации СМК вузов.

5. Система сертификации в сфере образования должна быть гармонизирована с действующими в Украине системами сертификации систем качества, международными правилами и нормами как в сфере образования, так и в других сферах.

6. Система должна быть также гармони-

зирована с существующими системами оценки качества – рейтинговыми оценками, аттестацией и аккредитацией.

Создание эффективно действующей системы управления вузом на основе качества и, наряду с ней, комплексной системы непрерывного обучения студентов в области качества позволит существенно повысить уровень подготовки выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда.

Литература

1. Романовский В.В., Матюшин В.А. Подготовка системы качества высшей школы к сертификации по МС ИСО 9001. //Стандарты и качество. – 2000. – № 9. – С. 91.

2. Ершова Е., Корнев В., Левшина В. Интегрированная система менеджмента вуза. Методические подходы к ее формированию. //Стандарты и качество. – 2005. – № 1. – С. 76-79.

3. Приходько В.М., Мануйлов В.Ф., Луканин В.Н., Смирнов С.А., Шленов Ю.В., Федоров И.В., Вражнова М.Н. Высшее техническое образование: мировые тенденции развития, образовательные программы, качество подготовки специалистов, инженерная педагогика. / Под редакцией Жураковского В.М. –М., 1998. –304с.

4. Галактионов В.В., Дьяконов С.Г., Жураковский В.М., Мануйлов В.Ф., Медведев В.Е., Приходько В.М., Пузанков Д.В., Турмов Г.П., Федоров И.В. Разработка и внедрение научно-методического обеспечения совершенствования инженерного образования и создание системы подготовки и повышения квалификации преподавателей технических вузов. – М.: МАДИ (ТУ), 2000.– 64 с.

5. Мануйлов В.Ф., Дмитренко В.П., Федотова А.В., Шишков Г.М., Галетова Н.Л. Образовательные услуги и управление качеством./ Под редакцией Петрова А.П. – М.: «ЛАТМЕС», 2001. – 196 с.

6. Можяева Т.П. Формирование компетентных специалистов в техническом вузе. //Методы менеджмента качества. – 2005. – №12. – С. 15-18.

Статья поступила в редакцию 29.09.2006