

## РИСКИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДПРИЯТИЯ

Момот А.И., доктор экономических наук, профессор, Донецкий национальный технический университет

Мирошниченко Е.В., старший преподаватель, Донецкий национальный технический университет

*Постановка проблемы.* Ни для кого не является секретом, что качество образования в Украине не отвечает требованиям времени. В результате уровень образования не влияет на развитие экономики, состояние которой постоянно ухудшается, что способствует усилению кризиса. Падение образования особенно началось в XXI веке, когда в Украине ввели элементы американской системы образования – оценивание знаний в баллах. Казалось бы, безобидный переход с 5-бальной системы на 12-бальную на самом деле отменил неудовлетворительные оценки. Это привело к тому, что не стало необходимым их исправлять и наверстывать пробелы в знаниях. С любым низким баллом можно переходить в следующий класс.

Дополнительный зигзаг вносит и Болонская оценка знаний в буквенном варианте. В Америке довольно жестко критикуют свою систему образования. Наша же отечественная школа преподавания в своё время была признана лучшей во всем мире. Сейчас же из самой читающей и образованной нации мы катимся к показателям Америки.

Встает вопрос, каким должно быть образование в XXI веке, т.к. оно должно учитывать потребности общества на многие годы вперед и влиять на его развитие. В немалой степени эти проблемы должна решить стандартизация образования.

Система образования в каждой конкретной стране связана с ее общественно-культурной средой и производственно-технологической базой, множеством сложных функциональных отношений и зависимостей, которые обоснованно заняли одно из ведущих мест в ряду общественных и государственных приоритетов.

Среди европейских университетов представляет интерес опыт французского технологического университета Compiègne, который в соответствии с программой гармонизации европейского высшего образования наряду с внедрением степеней бакалавра, магистра и доктора наук по стандартизации внедрили также степень магистра по управлению качеством (MQ).

Курс обучения охватывает разные темы:

- управление качеством работы и усовершенствованием;
- стандартизация, метрология, испытания и международная торговля;
- структура функций метрологических услуг;
- управление, организация и системы;
- риски управления организациями;
- управление информационной системой;
- статистика;
- система управления качеством.

Любой деятельности предприятия присущи общие черты: неопределенность, случайность и вероятность. Эти характеристики неразрывно связаны с понятием риска. Проявления риска могут быть различными, его виды свойственны той или иной деятельности. Сфера высшего образования не является исключением из правил.

*Анализ последних исследований и публикаций.* Вопросы совершенствования высшего образования, создание систем менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (СМК) рассматриваются в многочисленных публикациях [1; 2; 3; 4; 5]. Среди этих публикаций в работе П.Е.Щеглова, Н.Ш.Никитина рассмотрены вопросы качества высшего образования и риски при подготовке специалистов [3]. Показатели степени рисков и методики их оценки, например, на основе ис-

пользования статистических методов разработаны в исследованиях Г.Б.Клейнера, посредством которых возможно способствовать повышению качества образования во всех его основных составляющих [4]. Заслуживает внимания монография авторов Л.М.Виткина, Г.И. Химичевой, А.С.Зенкина, теория и практика системы качества высших учебных заведений [1].

*Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы.* Наличие рисков в управлении качеством высшего учебного заведения представляет особый интерес в контексте качества образования (качества подготовки специалистов). Это достаточно специфическая область, для которой характерны свои собственные риски, отличные от тех, которые традиционно рассматриваются в теории риск-менеджмента.

*Формулировка целей статьи.* Выявление потенциальных рисков, связанных с системой управления качеством высшего образования, и в дальнейшем разработка методики определения величины этих рисков.

*Изложение основного материала исследования.* Заинтересованными сторонами в качестве высшего образования являются личности, работодатели, вузы, общество и государство, но конечные цели у них разные, хотя и взаимосвязанные. Выявим, как эти заинтересованные стороны достигают своих целей за счет обеспечения качества подготовки специалистов.

Глобальная цель личности (абитуриента, студента, выпускника) занять достойное положение в обществе, для чего требуется получить от высшего образования набор теоретических знаний и практических умений, навыков, необходимых для будущей деятельности, получения дохода и принесения общественной пользы.

В качестве основной цели общества выступает его стремление к саморазвитию. Из этой цели определяются требования к высшему образованию - подготовка кадров высшей квалификации, способных решать творческие задачи, проводить фундаментальные и прикладные исследования, обеспечивающие прогресс во всех областях знаний и отраслях народного хозяйства.

Основная цель, преследуемая работодателем, заключается в повышении эффективности своей деятельности, причем это не только прибыль, но и выполнение социально значимых функций. С точки зрения работодателя, выпускники вузов должны обладать достаточными практическими и теоретическими знаниями и навыками, профессиональными качествами для того, чтобы обеспечить высокую производительность труда, снизить непроизводительные затраты предприятия на дообучение и переподготовку кадров.

Государство, органы государственной власти преследуют свои цели. Одной из главных целей, стоящих перед Украиной, должно стать повышение уровня жизни граждан. Государство заинтересовано в том, чтобы вузы подготовили высококвалифицированных специалистов, способных поставить экономику страны в один ряд с экономиками развитых стран и тем самым оправдать затраты бюджетных средств на их подготовку. При этом выпускники и качество их образования должны, прежде всего, соответствовать требованиям государственных образовательных стандартов.

Последняя из сторон, заинтересованных в качестве подготовки специалистов, - это вуз, который непосредственно удовлетворяет потребности всех вышеперечисленных сторон. В качестве основной цели, преследуемой вузом в современных условиях, рассматривается повышение качества образования, которое должно быть заметным для абитуриентов, академического сообщества, государства, общества и работодателей, рынка труда и образовательных услуг.

При достижении своих целей личность, вуз, общество, работодатели и государство сталкиваются с различными трудностями и попадают в рискованные ситуации. Риск определяется как возможность возникновения потерь, вытекающих из специфики видов человеческой деятельности; вероятность принятия неверных или непринятия нуж-

ных управленческих решений; вероятность получения незапланированных результатов при осуществлении той или иной деятельности. Наступление рискового случая может привести к разным результатам: отрицательному, положительному или нулевому. У каждой из заинтересованных сторон в качестве подготовки специалистов имеются свои риски в соответствии с преследуемыми ими и заявляемыми потребностями.

Для личности, получающей высшее образование с целью занять достойное положение в обществе, выделены следующие потенциальные риски и представлены диаграммой Исикавы на рисунке 1.

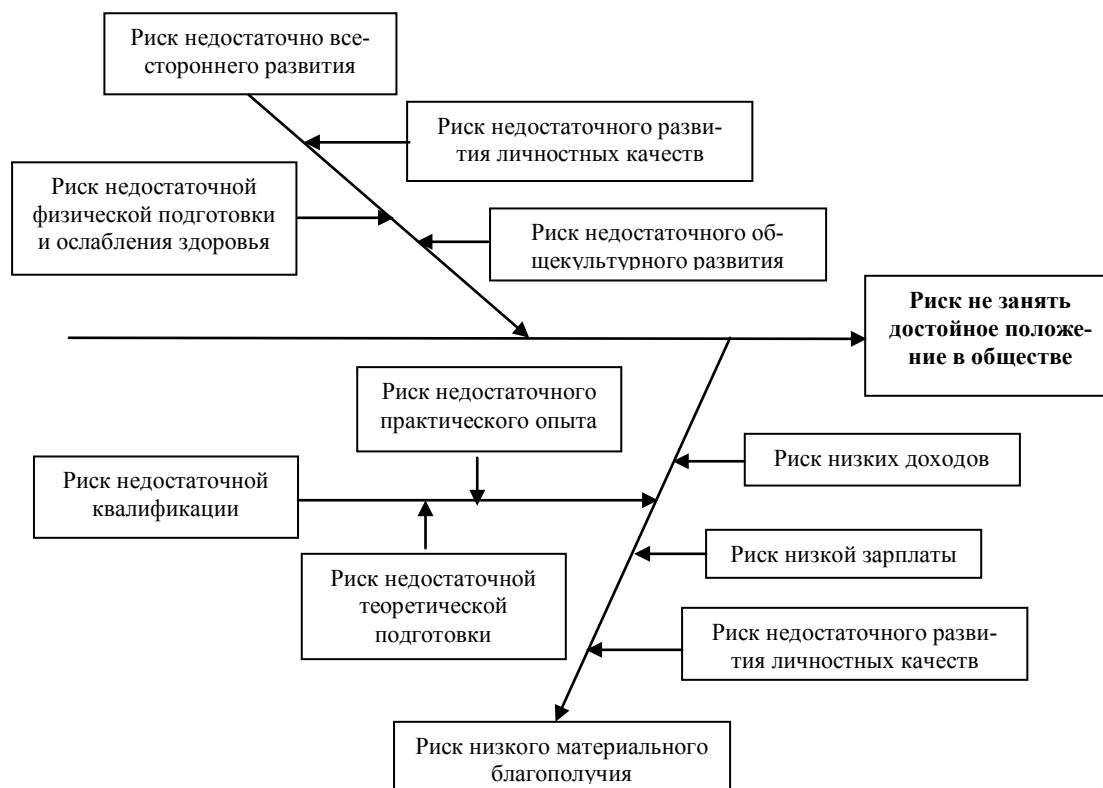


Рисунок 1 – Риски в процессе обучения у личности

Обществу могут угрожать риски представленные диаграммой Исикавы на рисунке 2.

Предприятие или организация, принимающая выпускников вузов на работу, может столкнуться с рисками, которые представлены диаграммой Исикавы на рисунке 3.

Для государства существует четыре основных потенциальных риска (рис.4). Первый из них возникает по вине системы высшего образования, остальные зависят от эффективности деятельности самого государства.

Высшему учебному заведению приходится сталкиваться с рисками обеспечения учебного процесса, которые представлены диаграммой Исикавы на рисунке 5.

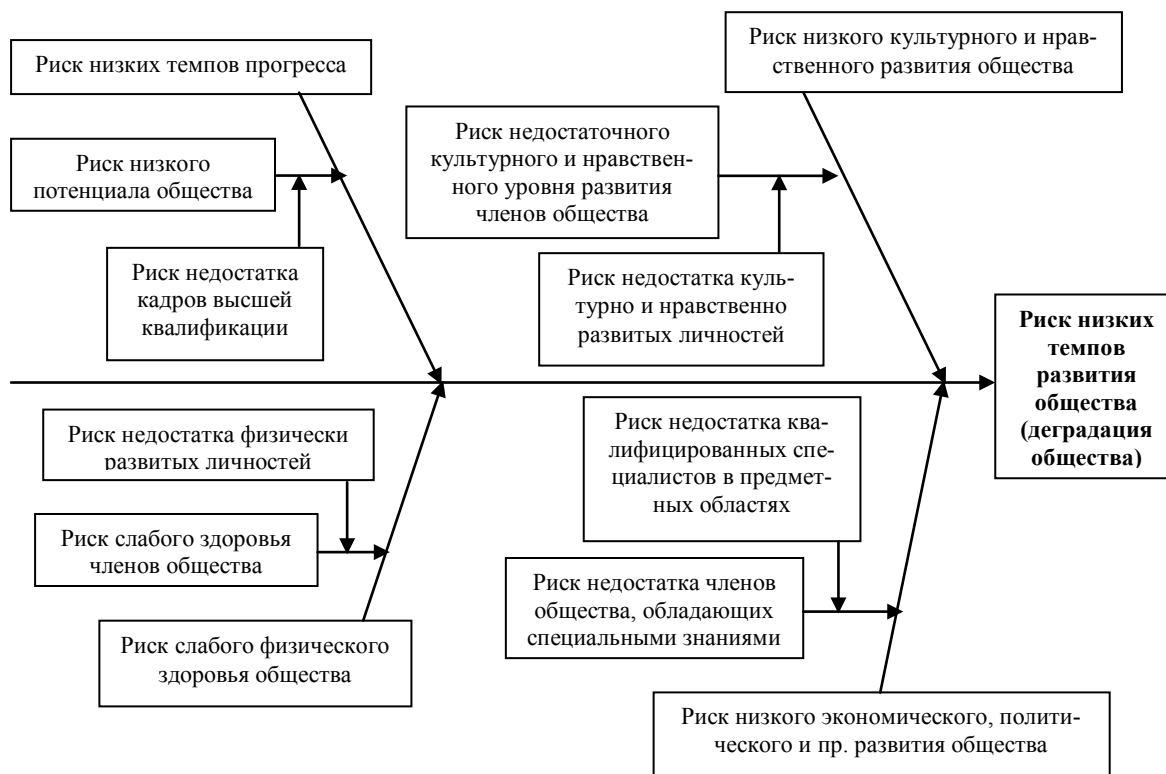


Рисунок 2 – Риски, угрожающие обществу

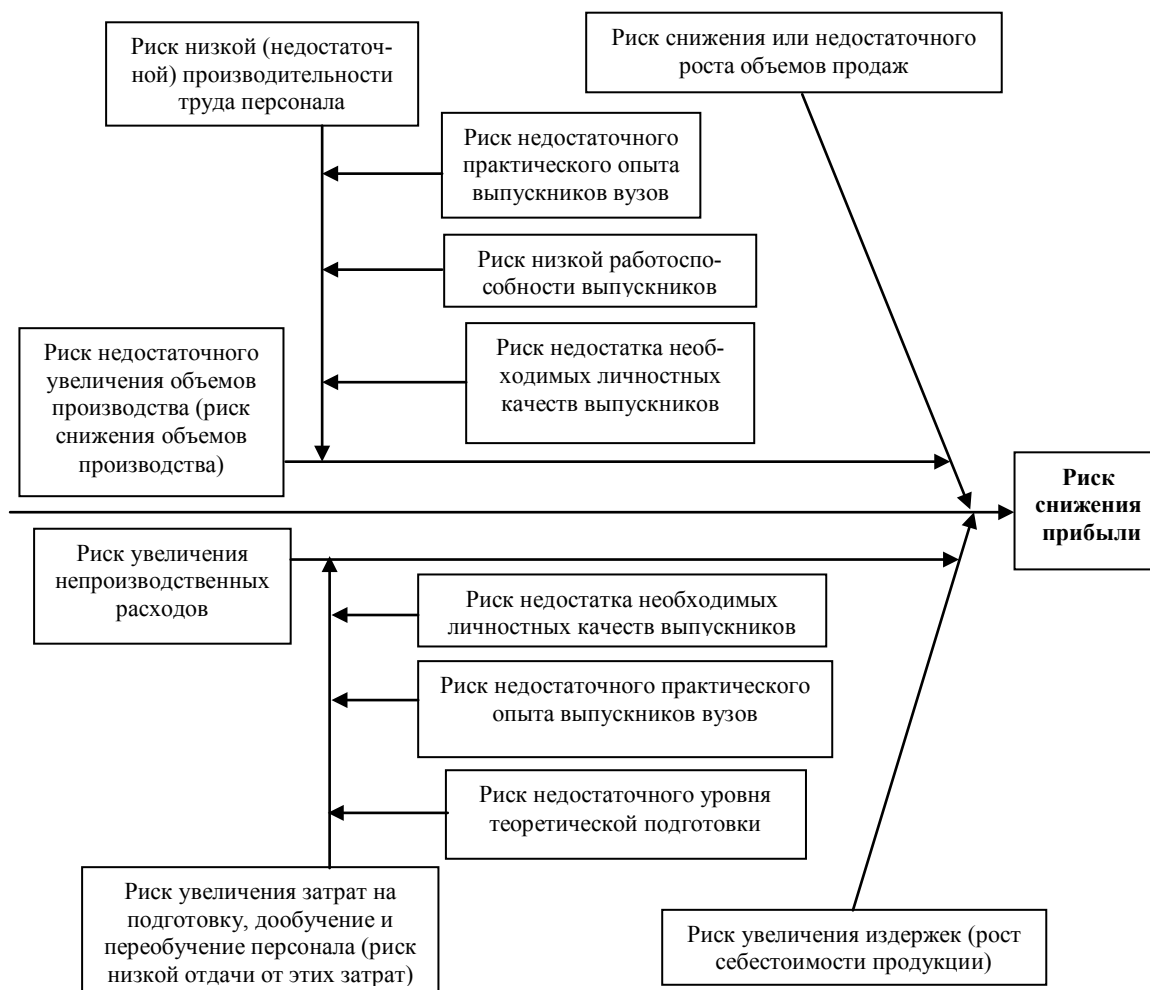


Рисунок 3 – Риски, с которыми может столкнуться предприятие



Рисунок 4 – Дерево рисков для государства

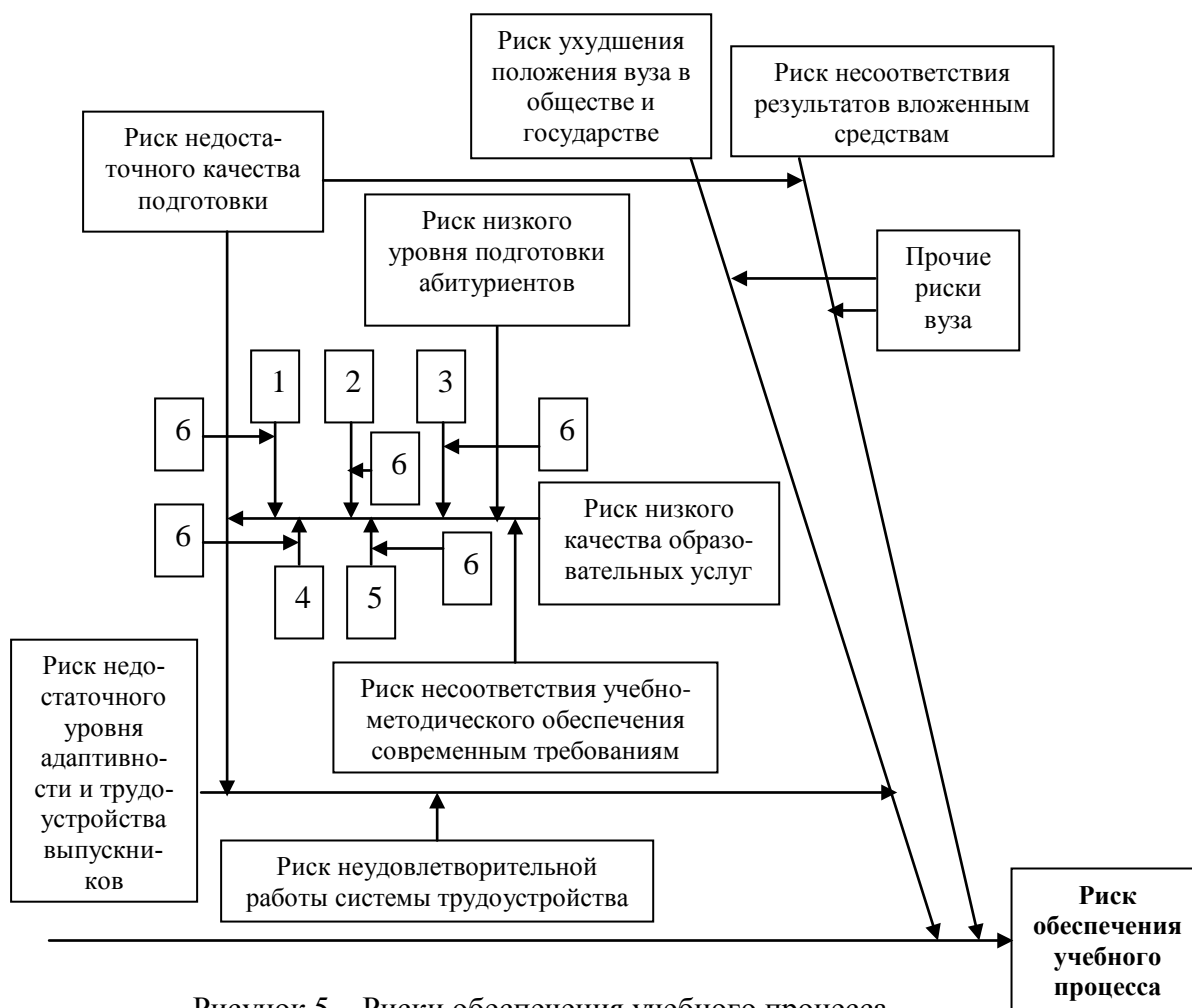
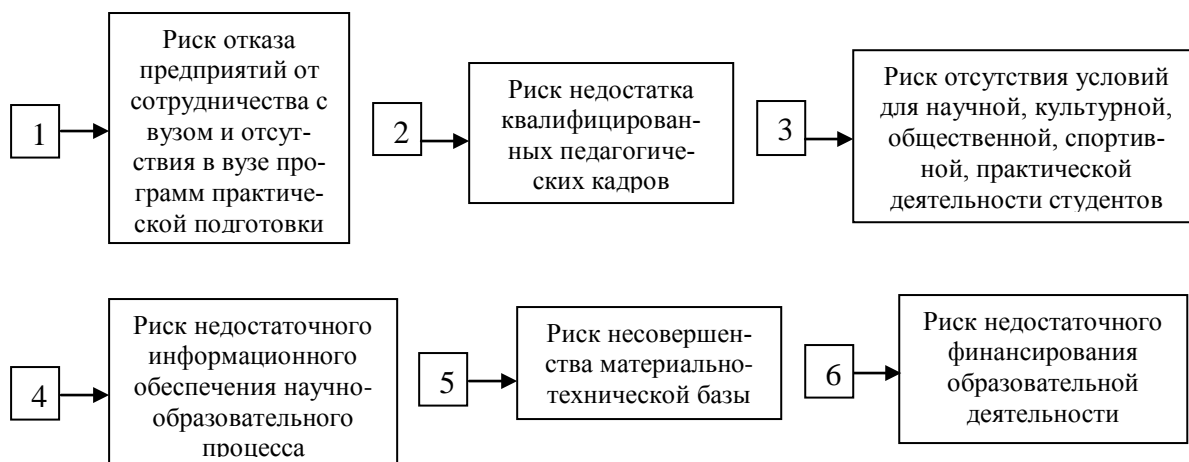


Рисунок 5 – Риски обеспечения учебного процесса

Где:



Поскольку цели заинтересованных сторон в области управления качеством предприятия, в частности подготовки специалистов, пересекаются, следовательно, все перечисленные выше риски взаимосвязаны. Проанализировав построенные выше причинно следственные диаграммы рисков, можно представить их обобщенную логическую иерархию (рис. 6).

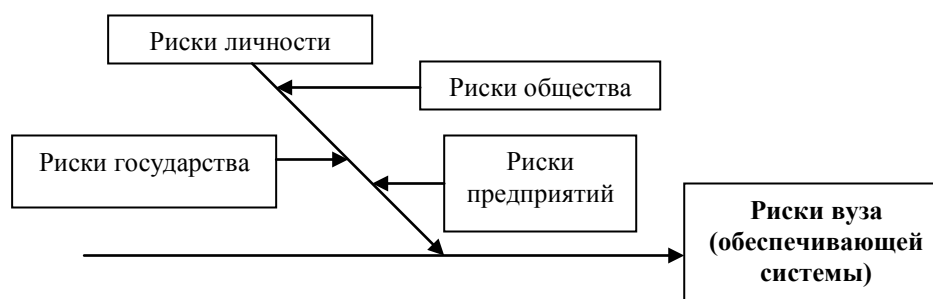


Рисунок 6 – Риски для всех заинтересованных сторон

*Выводы по результатам исследования.* Проанализировав наборы пересекающихся рисков, можно сделать вывод, что для всех заинтересованных сторон наибольшее число пересечений приходится на риски, зависящие от качества подготовки специалистов. Это говорит о том, что данный компонент качества наиболее важен, и поэтому в первую очередь необходимо уметь определять величину рисков, связанных с этой составляющей.

Определение рисков следует начать (см. рис. 6) с уровня обеспечивающей подсистемы, т. е. вуза, и завершить уровнем потребителей специалистов. Для этого необходимо:

- разработать механизм совершенствования системы управления качеством предприятия в соответствии с национальным стандартом ДСТУ–П IWA 2:2007 «Настанови щодо використання ISO 9001:2000 у сфері освіти»;
- разработать методику сбора информации для расчета показателей рисков;
- осуществить сбор данных за несколько лет;
- рассчитать показатели степени рисков на основе реальных данных;
- провести интерпретацию результатов расчета (определить важность каждого риска и степень соответствующей угрозы).

В зависимости от величины и значимости каждого из рисков необходимо предложить способы их устранения или снижения и, проведя соответствующие мероприятия, оценить их эффективность.

### РЕЗЮМЕ

У даній статті досліджується актуальність виявлення потенційних ризиків, пов'язаних з системою управління якістю підприємства.

Зацікавленими сторонами якості вищої освіти є особи, працедавці, вузи, суспільство і держава. Побудувавши причинно-слідчу діаграму Ісікави і проаналізувавши набори пересічних ризиків, можна зробити висновок, що для всіх зацікавлених сторін найбільше число перетинів доводиться на ризики, залежні від якості підготовки фахівців. Це говорить про те, що даний компонент якості найбільш важливий, і тому в першу чергу необхідно уміти визначати величину ризиків, пов'язаних з цією складовою. Визначення ризиків слід почати з рівня забезпечуючої підсистеми, тобто вузу, і завершити рівнем споживачів фахівців.

ДСТУ–П ІВА 2:2007, ISO 9001:2000, якість освіти, ризики управління організаціями, потенційні ризики, діаграма Ісікави, управління якістю, зацікавлені сторони якості вищої освіти, ефективність.

### РЕЗЮМЕ

В данной статье исследуется актуальность выявления потенциальных рисков, связанных с системой управления качеством предприятия.

Заинтересованными сторонами в качестве высшего образования являются личности, работодатели, вузы, общество и государство. Построив причинно-следственную диаграмму Исикавы и проанализировав наборы пересекающихся рисков, можно сделать вывод, что для всех заинтересованных сторон наибольшее число пересечений приходится на риски, зависящие от качества подготовки специалистов. Это говорит о том, что данный компонент качества наиболее важен, и поэтому в первую очередь необходимо уметь определять величину рисков, связанных с этой составляющей. Определение рисков следует начать с уровня обеспечивающей подсистемы, то есть вуза, и завершить уровнем потребителей специалистов.

ДСТУ–П ІВА 2:2007, ISO 9001:2000, качество образования, риски управления организациями, потенциальные риски, диаграмма Исикавы, управление качеством, заинтересованные стороны в качестве высшего образования, эффективность.

### SUMMARU

Actuality of exposure of potential risks, related to control system by quality of enterprise is investigated in this article.

The interested parties as higher education are personalities, employers, institutes of higher, society and state. Building causally the investigation diagram of Isikavy and analysing the sets of intersecting risks, it is possible to draw conclusion, that for all interested parties a most number of crossings is on risks, depending on quality of preparation of specialists. It talks that this component of quality is most essential, and above all things it is necessary to be able to determine the size of risks, related to this constituent. Determination of risks it is necessary to begin with the level of providing subsystem, that institute of higher, and to complete the level of users of specialists.

DSTU–P IWA 2:2007, ISO 9001:2000, quality of education, risks of management, potential risks, diagram of Isikavy, quality management, organizations, interested parties as higher education, efficiency.

## Список литературы:

1. О.І.Волков, Л.М.Віткін, Г.І.Хімічева, А.С.Зенкін Системи якості Вищих навчальних закладів: теорія і практика // Київ «Наукова Думка» 2006-298с.
2. Коротков Э.М. Управление качеством образования: Учебное пособие для вузов. М.: Академический Проект: Мир, 2006. – 320с.
3. П.Е.Щеглов, Н.Ш.Никитина Качество высшего образования. Риски при подготовке специалистов // Университетское управление. 2003. № 1(24). С. 46-59.
4. Предприятие в нестабильной экономической среде: риски, стратегии, безопасность/ Г.Б.Клейнер и др.; под ред. С.А.Панова. М.: Экономика, 1997. 288с.
5. Патласов О. Ю. Теория и практика предпринимательского риска: Учеб. пособие. Ч. 1 / ОмГАУ. Омск, 1997. 172 с.

## РИЗИКИ В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА

Момот О.І., Мирошніченко О.В.

## РИСКИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДПРИЯТИЯ

Момот А.И., Мирошніченко Е.В.

## RISKS IN QUALITY MANAGEMENT OF ENTERPRISE

Momot A.I., Miroshnichenko E.V.