

А.И.Момот, к.э.н., доцент
Л.Н.Масюк к.б.н., доцент
Е.В.Мирошниченко, ст.преподаватель
Донецкий национальный технический университет

ВОЗМОЖНОСТИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Постановка проблемы. За последние два десятилетия высшее образование стало вызывать беспокойство за качество и эффективность 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.

Анализ последних исследований и публикаций. 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. Можяевой [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 используют на протяжении нескольких лет.

Выделение нерешенных ранее частей общей проблемы. Однако в практике украинских высших учебных заведений еще крайне редки случаи создания СМК.

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

Изложение основного материала исследования. Общеизвестным 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 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 специалистов, 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 персонала;
- 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 назначени-

ем 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 продукции;
- 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.

Выводы по результатам исследования. 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 гармонизирована 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. – 304 с.

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

А.И. Момот (ДонНТУ, г. Донецк, Украина)
Л.Н. Масюк (ДонНТУ, г. Донецк, Украина)
Е.В. Мирошниченко (ДонНТУ, г. Донецк, Украина)

ВОЗМОЖНОСТИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

У даній статті досліджуються проблеми виникаючі при побудові систем менеджменту якості в вищому навчальному закладі. Проведено аналіз матеріалів про систему менеджменту якості у вищій школі. Визначені шляхи підходів при розробці систем менеджменту якості на кафедрі вищого навчального закладу.

В данной статье исследуются проблемы, возникающие при построении систем менеджмента качества в высшем учебном заведении. Проведен анализ материалов о системе менеджмента качества в высшей школе. Определены пути подходов при разработке системы менеджмента качества на кафедре высшего учебного заведения.

In the given article the problems arising up at construction of the systems of management of quality in higher educational establishment are explored. The analysis of materials about the system of management of quality at higher school is conducted. Stages at development of the system of management of quality on the department of higher educational establishment are indicated.

Ключевые слова: кафедра, качество образования, образовательный процесс, система менеджмента качества, сертификация систем качества, стандарты серии ИСО 9000, эффективность, конкурентоспособность высшего образования.