

УДК 621.316.5

Т. Н. АФОНИНА, Л. В. КУЗЬМИНА

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Рассмотрены теоретические основы построения системы менеджмента качества высшего учебного заведения. Охарактеризованы основные модели СМК, их задачи и критерии выбора.

Ключевые слова: качество образовательных услуг; система менеджмента качества; ISO 9000; всеобщее управление качеством.

In this article is adduces the theoretical bases of creation the system of quality management in the high education school. The characteristics of base model the SQM, they problems and criterions of choice is giving.

Key words: quality of educations service; system of quality management; ISO 9000; Total quality management.

Обеспечение качества образования в вузе является важнейшим аспектом управленческой деятельности. Необходимость разработки концепции развития системы менеджмента качества вызвана требованиями по повышению готовности выпускников в условиях становления и развития инновационной^L экономики страны [1].

Качество результатов деятельности высших учебных учреждений должно обеспечиваться через управление качеством основных рабочих процессов. Мерой качества таких процессов является степень гарантии того, что оказанная услуга, в том числе образовательная, будет соответствовать требованиям потребителей, в качестве которых выступают не только конкретные граждане, но и все гражданское общество в лице государства. Обеспечение же таких гарантий во всем мире связывают с наличием в организации системы менеджмента качества (далее – СМК).

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2008 определяет понятие СМК (quality management system) как “системы менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству”, а базовое понятие “качество” как “степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям”. “Качество образовательных услуг” – социально-экономическая категория, характеризующая степень удовлетворения ожиданий потребителя совокупностью свойств услуги и степенью достижения целей и задач, которые общество ставит перед всеми участниками образовательного процесса. Цель разработки концепции системы – выбор оптимальной модели построения СМК, определение необходимых ресурсов и механизмов для ее реализации в конкретном учебном заведении [2].

В последние десятилетия Министерством образования и науки Российской Федерации проводится работа по повышению качества образовательных услуг

посредством “вовлечения” вузов в процесс формирования систем менеджмента качества, основанных не на принципах ужесточения контроля (соответствия требованиям комплексной проверки и аккредитации вузов), а на принципах планирования качества в процессе разработки и реализации образовательных программ. Однако разработка и внедрение полноценной модели SMK построенной на основе стандартов ИСО серии 9000 требует наличия определенной организационной культуры образовательных учреждений и выделения значительных ресурсов (финансовых, временных и пр.), которые окупаются только спустя некоторое время.

Для облегчения процедур построения SMK Минобрнауки РФ в 2004 г. поручило ряду вузов разработку типовой модели SMK, которая должна была обеспечить согласование принципов построения SMK провозглашенных стандартами ИСО серии 9000 и требований Европейской ассоциации университетов (ENQA), ориентированных на Болонский процесс. Разработанная модель была рассмотрена и одобрена Советом по координации управления качеством образования и в конце 2005 г. рекомендована к использованию образовательными учреждениями.

Система менеджмента качества разрабатывается для достижения целей и выполнения задач, определенных политикой вуза в области качества. Она является частью общей организационной системы управления научной, образовательной и хозяйственной деятельностью. Процесс реализации и развития SMK учебного заведения включает следующие основные процессы (рис. 1).

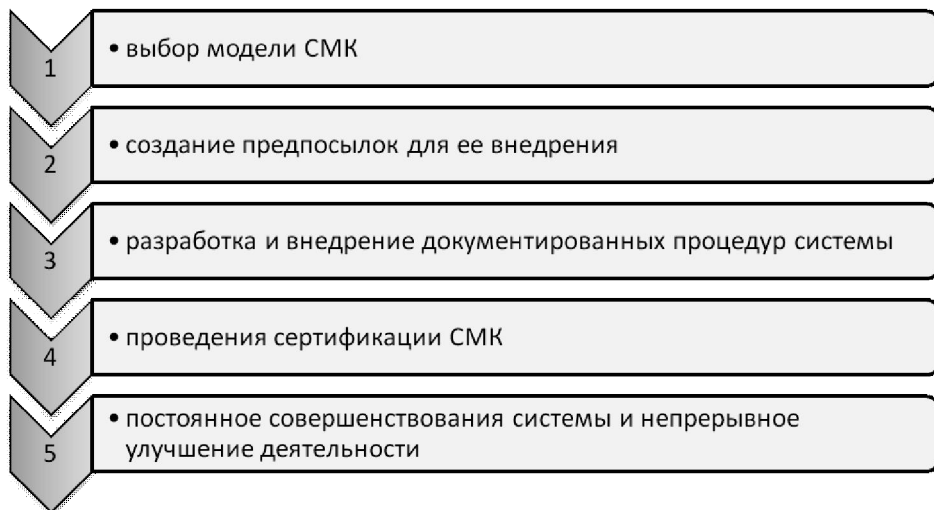


Рис. 1. Процесс развития SMK вуза

Система менеджмента качества нацелена на решение следующих основных задач:

- достижение и поддержание качества образовательных услуг на уровне, обеспечивающем удовлетворение установленных или предполагаемых требований потребителя;
- обеспечение уверенности потребителей и других заинтересованных лиц в том, что требования к качеству предоставляемых вузом услуг будут достигнуты;
- обеспечение уверенности руководства организации и сотрудников в том, что требования к качеству продукции выполняются, и происходит улучшение качества.

Основополагающими идеями выбора модели и построения СМК учитывается, что система должна:

- соответствовать требованиям по гарантии качества услуг для всех категорий потребителей и заинтересованных сторон;
- достаточно легко адаптироваться и трансформироваться в соответствии с новыми требованиями, выдвигаемыми заинтересованными сторонами;
- подлежать общественной сертификации в российских и международных органах по сертификации;
- быть наглядной, понятной, удобной и доступной в реализации;
- содержать документально зафиксированную последовательность реализации процессов, процедур, методик и свидетельств выполненных действий, что позволит постоянно контролировать и улучшать их качество;
- соответствовать требованиям системного и процессного подхода к организации процессов управления на всех уровнях деятельности учебного заведения;
- соответствовать ресурсным возможностям вуза (соответствие получаемого от внедрения отдельных программ системы эффекта с приведенными затратами).

Построение системы качества основывается на базе какой-либо модели, выступающей в качестве инструмента, позволяющего осуществлять управление качеством посредством систематического выполнения следующих действий:

- мониторинга системы (определение достигнутого уровня качества);
- анализа полученных результатов мониторинга (сравнения показателей с первично заданными значениями);
- разработки и внедрения действий по улучшению итоговых результатов (корректирующих действий).

Каждая из организаций может разработать собственную (независимую) модель качества. Однако чаще всего на практике применяют уже опробованные и признанные сообществом модели, построенные на основе:

- международных стандартов серии ISO 9000;
- стандарта ГОСТ Р ИСО 9000:2008;
- требований Европейской ассоциации университетов (ENQA);
- требований Международной премии Европейского фонда менеджмента качества (EFQM);
- премии Правительства Российской Федерации в области качества.

Общие принципы, на которых базируются указанные выше модели, имеют большую степень совпадения и отличаются только полнотой и глубиной охвата основных и ресурсных процессов организации. В основе подавляющего большинства существующих моделей менеджмента качества лежат принципы модели всеобщего менеджмента качества (TQM). “Всеобщее руководство качеством (Total Quality Management) – это подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителей и выгоды для членов организации и общества” [2].

В связи с тем, что модели СМК построенные на требованиях Международной премии Европейского фонда менеджмента качества (EFQM) и Премии правительства РФ по качеству ориентированы преимущественно на производственные предприятия, выбор модели для построения СМК вуза сводится к выбору одного из следующих вариантов (рис. 2):



Рис. 2. Варианты СМК высшего учебного заведения

Наиболее привлекательными и малозатратными (на первый взгляд) выглядят модели 1 и 2. Они в целом соответствуют требованиям процессной модели СМК, принятой в стандартах ИСО 9000:2005 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008). В тоже время они обладают значительной степенью свободы (не предполагают строгого исполнения требований) и скорее являются декларациями качества. Однако данные модели не могут быть признаны перспективными для внедрения в современном вузе по нескольким причинам.

Эти модели ориентированы на признание СМК вузов органами управления образованием или другими членами академического сообщества. Они практически

неизвестны и не признаны истинными потребителям продукции вузов – социальными структурами и промышленными предприятиями, большая часть которых работают с СМК основанными на СТ ИСО серии 9000. Фактически, наличие СМК построенных на основе этих моделей, не может гарантировать качества продукции учебной организации для всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

Типовая модель построения СМК рассчитана на внедрение в образовательные учреждения, не имеющие опыта построения СМК и структур (подразделений, сотрудников), способных обеспечить разработку системы качества и ее поддержание в рабочем состоянии. Типовая модель построения СМК проходит только стадию апробирования и в настоящее время пока нет объективных свидетельств ее эффективности.

При учете сложившихся предпосылок для большинства вузов более перспективными определены 3 или 4 модель СМК. Модели, основанные на стандартах ИСО, являются первым шагом к внедрению системы всеобщего менеджмента качества (TQM), способной обеспечить непрерывное участие каждого из сотрудников учебного заведения в процессе улучшения качества. Кроме того, внедрение модели СМК, построенной на основе требований стандартов серии ИСО, позволит достаточно легко адаптировать ее и к требованиям стандартам ENQA.

Согласно стандартам ИСО серии 9000, для обеспечения соответствия образовательных и научно-исследовательских услуг установленным требованиям, организация должна документально оформить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии эффективную систему документации [3]. Без документально оформленных процессов и процедур постановка конкретных целей возможна только в пределах оперативной деятельности.

Для поддержания эффективной СМК необходимо:

- идентифицировать основные и обеспечивающие процессы деятельности и установить их последовательность, взаимозависимость и взаимодействие;
- обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки работоспособности процессов и наблюдения за ними;
- определить критерии оценки и методы управления процессами;
- систематически измерять в режиме мониторинга и анализировать все процессы СМК;
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

Для каждого из основных и обеспечивающих процессов должны быть установлены “владельцы”, в обязанности которых входит разработка методов управления, индикаторов деятельности, программ повышения эффективности, документированных процедур (стандартов организации).

Механизмы повышения качества деятельности процессов могут быть реализованы только при соблюдении следующих принципов построения СМК:

- приоритетности требований потребителя;
- предупреждения проблем, влияющих на качество основных и вспомогательных процессов деятельности;

– личной ответственности высшего руководства университета за процессы разработки, внедрения системы менеджмента качества и контроля ее функционирования, а также за определение и реализацию политики в области качества;

– распределением прав и полномочий среди всех сотрудников учебного заведения;

– комплексного учета всех факторов и условий, прямо и косвенно воздействующих на качество, и системный подход к организации процессов управления по всем уровням от руководства организации до отдельных исполнителей работ на всех стадиях научно-образовательной деятельности;

– понимания каждым сотрудником требований системы и политики в области качества;

– использования экономических методов управления для оптимизации соотношения между затратами на качество и получаемым эффектом.

Перспективное развитие СМК вуза связано, прежде всего, с таким:

– последовательным расширением области действия системы от основных процессов (научного и образовательного) к обеспечивающим (планово-финансовая деятельность, информационная поддержка, материально-техническое обеспечение и т.п.);

– сертификацией системы и ее признанием международными сертификационными органами и/или общественными организациями гарантий качества;

– становлением служб маркетинговых и социологических исследований, способных обеспечить связь университета с потребителями на рынке труда и всеми заинтересованными сторонами научно-образовательной деятельности;

– созданием и внедрением системы информационной поддержки СМК, способной обеспечить руководство университета сведениями о состоянии процессов через индикаторы и показатели достижения поставленных целей.

Документирование процессов СМК университета предполагает подготовку:

– документации, содержащей требования к процессам и методам поддержания их качества;

– документации по доказательству соответствия качества оказываемых университетом услуг требованиям потребителей.

Разработка подобной документации процессов позволяет сделать декларированные принципы деятельности подразделений проверяемыми. Тем самым создается принципиальная предпосылка для улучшения образовательной деятельности и повышения ее качества.

Основными процессами деятельности высшего учебного заведения является образовательная и научная деятельность. Решение проблем высшего образования (прежде всего – его несоответствия требованиям потребителей на рынке труда) возможно только при использовании адекватных методов воздействия на процессы. Усиление деятельности университета, направленной на модернизацию систем управления и обеспечения высокого качества подготовки специалистов, прежде всего, означает использование на практике современных методов управления образовательными учреждениями, укрепления связей между образованием, наукой и производством, разработку и внедрение образовательных программ нового поколения, управления процедурами внутри самого процесса.

Література:

1. Мазур И. И. Управление качеством : [учеб. пособ.] / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М. : Высшая школа, 2003. – С. 75–77.
2. Международные стандарты ИСО серии 9000 и статистические методы (новая версия и процессный подход) // Сборник материалов 18-ой международной конференции. – СМЦ “Приоритет”, Нижний Новгород. – 2010.
3. Левшина В. В. Формирование системы менеджмента качества вуза / [В. В. Левшина, В. К. Зиненко, Э. С. Бука, В. Ф. Харин]. – Режим доступа : <http://quality.eup.ru/MATERIALY7/smkvuz.htm>.

Надійшла до редколегії 21.03.2012 р.

УДК 351.01

С. В. ВОЛИК

МІЖНАРОДНІ СПОРТИВНІ ЗМАГАННЯ В СУЧАСНИХ МОДЕЛЯХ ФОРМУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

Розкрито мехізми формування та реалізації регіональної політики в галузі спорту на прикладі організації і проведення спортивних змагань.

Ключові слова: міжнародні спортивні змагання, моделі державної політики, регіональний рівень.

The questions on mehizniv development and implementation of regional policy in the field of sport for example, the organization and conduct of sports.

Key words: international sporting events, model of public policy, regional level.

Сучасна ситуація в державі й суспільстві вимагає негайних заходів, спрямованих на формування стратегії соціально-економічного, політичного й культурного розвитку України, що включатиме послідовну реалізацію заходів довгострокового характеру, спрямованих на подальше вдосконалення держави, підвищення рівня життя її населення [1].

За досить короткий історичний період світ зазнав докорінних змін, що торкнулися не лише політичних та економічних аспектів розвитку держав, але й змінили закони розвитку суспільства. Сьогодні змінюється світогляд і мотивація поведінки як окремих людей, так і цілих суспільств; трансформуються підходи до вирішення внутрішньополітичних завдань і досягнення економічного успіху, а також моделі міжнародних відносин.

Досвід останніх десятиліть переконливо свідчить про те, що політичних і економічних успіхів досягають саме ті держави та суспільства, які ефективно використовують людський потенціал. Тому на сучасному етапі розвитку