

## **СОЗДАНИЕ И РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ**

Проблемы менеджмента качества в области предоставления образовательных и научно-исследовательских услуг вуза в последние годы приобрели общепризнанную актуальность, обусловленную рядом причин, основными из которых являются:

- присоединение России к Болонской декларации, предполагающей создание интегрированной общеевропейской системы высшего образования, основанной на единых принципах организации и стандартах качества высшего образования, что потребовало унификации процессов и обеспечения гарантии качества предоставляемых образовательных услуг;
- переход к комплексной оценке деятельности вуза на базе утвержденного перечня государственных аккредитационных показателей и критериев государственной аккредитации ВУЗов (Приказ Российского государственного образовательного надзора от 30.09.2005г.), включающего, в частности, и показатели наличия и эффективности внутривузовских систем управления качеством.

Актуальность этой проблемы обусловлена еще и тем, что за последние десятилетия высшее образование приобрело широкомасштабный характер, что стало вызывать растущее беспокойство за качество и эффективность образовательного процесса.

Функционирующая система менеджмента качества в вузе – это необходимая инновационная составляющая современного менеджмента высшей школы, это инновация прорывного характера, имеющая большое значение в долгосрочной перспективе.

В последнее время основной тенденцией в области обеспечения качества высшего образования становится перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества на базе национальной системы аккредитации в сторону внутренней самооценки (самообследования) вузов на основе тех или иных моделей менеджмента качества, разработанных международными организациями ЮНЕСКО и Советом Европы и принятых всеми странами, являющимися членами этих организаций.

Наибольшее распространение в Европе получила четырехступенчатая модель обеспечения качества, которая включает:

- наличие национального органа по обеспечению качества (организации по сертификации систем качества);

- внутреннюю самооценку (самоаттестацию) и внутренний аудит;
- оценку деятельности вуза внешними экспертами в ходе посещения ими учебных заведений (внешний аудит);
- систематическую публикацию отчетов о качестве.

Механизмом реализации такой модели служит внутривузовская система менеджмента качества. Основная цель разработки и внедрения системы менеджмента качества заключается в создании условий, необходимых для перевода механизма управления научно-образовательной системой вуза в состояние, адекватное по своим результатам современным требованиям к качеству подготовки специалистов, обеспечивающих стабильное повышение качества образования и способствующих формированию у потребителей доверия к профессиональным качествам выпускников в сочетании с устойчивым повышением их конкурентоспособности на рынке труда.

Нормативной основой для построения системы менеджмента качества в образовательной деятельности являются следующие документы:

- акты Российской Федерации, отражающие требования к лицензированию, аттестации и аккредитации вуза, рекомендации Министерства образования и науки РФ относительно построения, внедрения и оценки типовой модели системы менеджмента качества вуза;
- «Стандарты и Директивы для гарантии качества высшего образования на территории Европы», разработанные Европейской Ассоциацией гарантии качества (ENQA);
- Стандарты серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000–2008) и др.

Определены восемь основных принципов всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM), которыми следует руководствоваться при управлении вузом с целью улучшения его деятельности: ориентация на потребителя, лидирующая роль руководства, вовлечение сотрудников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение деятельности организации, принятие решений на основе фактов, взаимовыгодные отношения с поставщиками.

На первый взгляд, перечисленные принципы TQM абсолютно понятны и внедрение их в деятельность университета не должно сопровождаться возникновением каких-либо проблем. Однако, как показывает практика, создание внутривузовской системы менеджмента качества, в основе которой лежат перечисленные выше принципы, требует внесения изменений в сложившиеся в образовательных учреждениях системы управления по причинам, связанным в основном с их «непрозрачностью». Обычно невозможно получить ответы на

следующие вопросы: выполняют ли сотрудники требования существующих в вузе нормативных документов, регламентирующих их деятельность? Насколько эффективны эти документы? Соответствуют ли получаемые результаты запланированным? В чем причины появляющихся несоответствий? Что можно сделать для совершенствования системы управления? Более того, на сегодняшний день любой вуз, ставящий целью построение системы менеджмента качества, сталкивается с рядом проблем. Приведем наиболее типичные из них:

- неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;
- отсутствие квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления университетами;
- отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях;
- ослабление связи с организациями и предприятиями-работодателями и как результат – ведение образовательной деятельности в отрыве от потребностей сегодняшнего дня.

Все указанные и многие другие проблемы усугубляются отсутствием в вузах необходимого финансирования для эффективного проведения изменений и совершенствования своей деятельности.

Что делать в сложившейся ситуации?

Безусловно, ключевым в деятельности вуза является учебный процесс. Поэтому при создании внутривузовской системы менеджмента качества, особенно на первом этапе, необходима преимущественная ориентация на совершенствование системы управления учебным процессом. В целом система менеджмента качества носит многокомпонентный характер. Помимо всех структур вуза, являющихся объектами управления, в нее входят: структурно-функциональная модель управления качеством образования, требования государственного образовательного стандарта и подготавливаемых к реализации федеральных государственных образовательных стандартов по направлениям подготовки, вузовская система контроля и оценки качества образования, информационные потоки нисходящего и восходящего характера, технологии контроля и мониторинга, инструментарий для измерений качества процессов и результатов образования, совокупность требований к качеству подготовки специалистов, учебные планы и программы, составленные с учетом требований работодателей, критерии и показатели качества процессов и результатов и т.д.

При создании системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO серии 9000:2000 для выделения всех необходимых элементов необ-

ходимо поэтапно описать весь учебный процесс на макроуровне (от этапа изучения возможности внедрения образовательной программы до выпуска специалистов), затем детализировать каждый из процессов этой цепочки, описав их в виде блок-схемы или потоковой диаграммы с учетом системы управления процессом.

Перечень процессов (подпроцессов) каждого этапа жизненного цикла определяется путем систематизации функций, установленных положениями о каждом структурном подразделении вуза. Затем выделенный перечень процессов дополняется операциями, необходимыми с точки зрения системного подхода к осуществлению деятельности. Описание процессов осуществляется с помощью документированных процедур и информационных карт, в которых указываются входы и выходы каждого процесса, его участники, документальное и ресурсное обеспечение.

В целом в работе по созданию системы менеджмента качества в вузе можно выделить два этапа: построение системы и ее сертификацию, связанную с подтверждением возможности применения этой системы.

Как показывает опыт разработки и внедрения системы менеджмента качества научно-образовательной деятельности в практику управления вузом, эту работу целесообразно осуществлять в такой последовательности:

- провести предварительную оценку текущего состояния процессов в вузе путем оценивания соответствия между реально протекающими и уже задокументированными процессами;
- подготовить кадры по системам управления качеством, педагогическим измерениям, ведению баз данных мониторинга, внутреннему аудиту, ведению документации по системе менеджмента качества образования;
- разработать или усовершенствовать внутривузовскую систему оценки качества образования, включающую систему внутреннего аудита, мониторинга качества образования, инструментарий для измерения, программно-инструментальные средства обработки данных мониторинга, технологии и методики;
- разработать необходимую документацию согласно требованиям ИСО серии 9000;
- провести анализ результатов оценивания соответствия, выбрать необходимые направления совершенствования процессов, разработать процедуры;
- создать действующую систему внутренних аудитов, по результатам которых осуществлять анализ на протяжении нескольких лет с оценкой динамики изменений в качестве образования;

- определить преимущества сертификации системы менеджмента качества для повышения престижа вуза и конкурентоспособности выпускников вуза на рынке труда;
- выбрать орган по сертификации и провести внешний сертификационный аудит;
- обеспечить выполнение работ, направленных на постоянное обновление и совершенствование системы менеджмента качества образования в вузе.

Последнее является отличительной особенностью ИСО 9001. Система менеджмента качества, созданная на основе естественного управления вузом (а не параллельно функционирующая), приносит практическую пользу вузу путем постоянного улучшения его деятельности, обеспечивает возможность измерения показателей качества образовательного процесса на любом этапе управленческого цикла.

Функционирование внутривузовской системы менеджмента качества не отменяет и не подменяет сложившуюся систему государственной аккредитации, а способствует повышению результативности системы менеджмента в целом и обеспечению необходимого качества подготовки специалистов. В современных условиях, характеризующихся переходом на федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования нового поколения, в основе которых лежит компетентностный подход, создаются реальные условия для развития и совершенствования системы менеджмента качества. Подтверждением данного тезиса является то, что контроль качества не сводится только к написанию и защите выпускной квалификационной работы, а становится более совершенным за счет контроля отдельных компетенций, которыми студент овладевает в результате изучения того или иного дисциплинарного модуля. И здесь система менеджмента качества университета, к которой до сих пор несколько скептически относился профессорско-преподавательский состав вуза, хотя ее наличие стало обязательным при аккредитации, становится реально работающей.

Кроме того, следует подчеркнуть, что государственная аккредитация, с точки зрения современных принципов менеджмента качества, имеет существенный недостаток, поскольку не дает ответ на вопрос о степени удовлетворенности потребителей качеством образовательного процесса. В объекты контроля внутривузовской системы качества, построенной на основе требований ИСО 9001, в отличие от традиционно применяемых вузами, включают удовлетворенность потребителей образовательных услуг: студентов, выпускников, работодателей, преподавателей. Положительная динамика удовлетворенности и вы-

полнение принятых вузом дополнительных обязательств к качеству образовательных услуг позволяет демонстрировать успешность деятельности вуза внешним и внутренним потребителям, повышает его конкурентоспособность.

**И.И. Кузьмина**  
*РГППУ, г. Екатеринбург*

## **ПРОБЛЕМЫ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ РЕМЕСЛЕННИКОВ-ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ**

Уже более 10 лет прошло с момента старта российско-германского проекта «Поддержки ремесел через профессиональное образование». С 1998 года началось подготовка профессиональных специалистов-ремесленников строительного профиля. В июне 2000 года правительством Свердловской области была принята Концепция возрождения и развития в регионе ремесел и народных промыслов в 2000 – 2005 гг. В марте 2006г. Правительство Свердловской области по предложению Министерства общего и профессионального образования утвердило проект «Профессиональное образование специалистов малого предпринимательства в сфере строительства Свердловской области». Экспериментальной площадкой для реализации проектов стал Екатеринбург и Свердловская область. В ряде образовательных учреждений ведется подготовка профессиональных специалистов-ремесленников по различным направлениям (кровельщики, монтаж сантехники, моляры, плиточники, столяры, электрики).

Все это сделано с целью удовлетворения потребностей рынка труда в подготовке специалистов, владеющих современными технологиями производства товаров и оказания услуг, способных организовать собственный бизнес и управлять им. Создание новой отрасли профессионального образования требует решения задач системы управления качеством подготовки специалистов ремесленного профиля.

Концепция создания комплексной системы управления качеством подготовки ремесленников-предпринимателей связывается с решением трех взаимосвязанных задач:

- формирование эталона качества;
- сравнение достигнутого уровня подготовки с эталоном и на этой основе оценка качества;
- выработка управляющих воздействий с целью минимизации обнаруженных отклонений.