

КВАЛИМЕТРИЧЕСКИЙ ПОДХОД В ОБРАЗОВАНИИ

УДК 37.014.6:378.6:614.842

О. А. Мокроусова

МОДЕЛЬ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА НА ОСНОВЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОПЫТА ПИЛОТНОЙ КАФЕДРЫ

Аннотация. Разработка, внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента качества признается на ближайший период времени первоочередной задачей вузов, решение которой должно обеспечить их устойчивость на рынке образовательных услуг. В статье освещается опыт построения системы менеджмента качества в Уральском институте государственной противопожарной службы МЧС России на пилотной кафедре.

Ключевые слова: система менеджмента качества, качество образования, модель управления качеством, процессная модель, пилотная кафедра.

Abstract. Development, implementation and continuous improvement of the total quality management (TQM) are recognized as the priority task for higher educational institutions for the nearest future. Its solution must ensure their stability on the market of educational services. The paper gives an example of TQM at the piloting department of the Ural Institute of Fire and Emergency Services

Index terms: total quality management, quality of education, model of quality management, processing model, piloting department.

Важнейшим показателем деятельности любой организации, определяющим ее престиж и место на рынке, является качество выпускаемой продукции. Само понятие «качество» многомерно. На различных этапах развития общества изменялись его понимание и подходы к его обеспечению. К показателям качества относятся: удобство исполнения, современность технологических решений, безопасность, надежность, безотказность и др. Современное определение качества является обобщенным: это способность продукции удовлетворять существующие и предполагаемые запросы потребителей [3].

Говоря о базовой терминологии, отметим, что отвлеченного «качества» не существует. Следует определять «качество чего-либо», например качество образовательных услуг, качество подготовки выпускника, качество процессов функционирования вуза, качество учебника и т. п.

Актуальность обеспечения гарантий качества образования в России в настоящее время определяется рядом аспектов, основными из которых являются:

- объективное снижение качества подготовки специалистов во многих российских высших и средних образовательных учреждениях, происходящее начиная с 90-х гг. XX в.;
- переход к комплексной оценке деятельности образовательных учреждений на базе утвержденного перечня показателей аккредитации, включающего наличие внутривузовских систем обеспечения качества образования;
- усиление конкуренции между вузами на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов;
- вступление России в общее европейское образовательное пространство (Болонский процесс), которое требует унификации процессов и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг;
- проведение конкурсов Рособнадзора и Рособразования «Системы обеспечения качества подготовки специалистов» и региональных конкурсов по качеству.

Решение проблемы в настоящее время основывается на выборе одной из девяти моделей обеспечения качества, среди которых наиболее известны TQM (Total Quality Management) – модель всеобщего управления качеством, модель международных стандартов серии ИСО 9000, типовая модель системы качества образовательных учреждений. Все эти модели предполагают ориентацию на запросы потребителей образовательных услуг, подход к деятельности организации и управлению как к системе взаимодействующих и взаимосвязанных процессов, привлечение и мотивацию персонала, применение методов аудита и самооценки деятельности как средств повышения ответственности за качество [3, 9].

Опыт показывает, что вузы, использующие модель управления качеством TQM, должны соблюдать следующие правила:

- 1) сосредоточивать внимание на потребителях научных и образовательных услуг и удовлетворении их потребностей;
- 2) непрерывно осуществлять поэтапные усовершенствования образовательного процесса для достижения более высоких показателей качества;
- 3) добиваться тотального участия всех сотрудников в процессах непрерывного усовершенствования;
- 4) создавать развитую корпоративную вычислительную сеть и многофункциональный комплекс компьютерных классов с автоматическим измерением показателей качества подготовки личности;
- 5) быть открытыми для взаимного обмена идеями и методами с целью создания культуры качества на уровне региона;
- 6) применять принципы управления качеством ко всем подсистемам вуза – обеспечения учебного процесса, управления зданиями и инженерными сооружениями и т. п.

Требования стандарта ИСО – 9001 применимы к вузам, однако специфика индустрии образования должна непременно отражаться в трактовке текста стандарта и методиках оценки соответствия системы качества вуза. Положения стандарта необходимо конкретизировать применительно к процессам учебного заведения, а систему оценки соответствия – соотнести с задачами вуза, и задачами, поставленными Министерством образования и науки и другими профильными министерствами. Сегодня вуз должен признать свое положение как «субъект рынка». Повышение качества образовательных услуг высшего учебного заведения в этом аспекте рассматривается как стратегическая цель в рамках государственных задач и как средство обеспечения его жизнедеятельности, развития и процветания.

К настоящему времени обосновано немало теоретических и практических подходов к реализации процессной модели управления вузом. Большинство из них базируется на принципах стандартов ИСО 9000, к которым относятся:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства;
- вовлеченность персонала;
- процессный подход;
- системный подход;
- постоянное улучшение;
- принятие решений, основанных на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками [4, 5, 7].

При процессном подходе деятельность организации рассматривается как последовательность взаимосвязанных процессов, ориентированных на достижение сформулированных руководством целей в области качества. Процессы подразделяются на основные и вспомогательные. Анализ разработанных систем менеджмента качества (СМК) различных образовательных учреждений показал, что в зависимости от поставленных задач существенно меняются и выделенные ключевые процессы [1].

Принимая решение о создании СМК, руководство организации анализирует ее деятельность, выделяя те процессы, которые являются приоритетными (ключевыми) для данного вуза и должны быть включены в создаваемую систему. Выделяя эти процессы, необходимо ориентироваться на существующие и будущие потребности и ожидания потребителей, персонала, общества и других заинтересованных сторон. СМК каждого вуза уникальна, определяется его спецификой и стратегией руководства.

При создании СМК крупных технических вузов ключевым процессом считается обучение профильным дисциплинам, тогда как изучение остальных дисциплин рассматривается как вспомогательный процесс. В этом случае акцент делается на автоматизацию процесса составления и межкафедрального согласования учебных и рабочих планов и прог-

рамм. Подобная процессная модель позволяет создать систему, ориентированную на удовлетворение требований потребителя и всех заинтересованных сторон [2].

Примером вуза, целиком работающего на подготовку специалистов по одному направлению и практически по одной специальности, является Уральский институт государственной противопожарной службы (УрИ ГПС) МЧС России. Подготовка инженеров по очной и заочной формам обучения осуществляется по направлению подготовки 656500 Безопасность жизнедеятельности (специальность 280104.65 Пожарная безопасность). Во время обучения курсанты обеспечиваются обмундированием, питанием и проживанием на территории вуза. Помимо практик, включенных в государственный образовательный стандарт, обучающиеся проходят стажировки в действующих пожарных частях. В связи с реформой МЧС России предусмотрена подготовка специалистов не только для федеральных органов исполнительной власти, но и для других субъектов Российской Федерации.

Специфика организации образовательного процесса определяет целесообразность выделения подсистем и выбора сферы охвата SMK, например: SMK образовательного процесса в целом или очного и заочного обучения, SMK тылового обеспечения, переподготовки и повышения квалификации. Согласно решению руководства института, SMK образовательного процесса будет сформирована на основе использования опыта создания SMK на пилотной кафедре, которой стала кафедра пожарной безопасности в строительстве (ПБС), осуществляющая обучение по общетехническим и профильным дисциплинам. В качестве основного подхода выбран стандарт ИСО 9001:2008 [6].

Выбор кафедры для создания пилотного проекта SMK определяется тем, насколько профиль ее деятельности близок к решаемой задаче. Выбор кафедры ПБС в качестве пилотной продиктован следующими соображениями. Во-первых, дисциплины, изучаемые на этой кафедре, составляют основу будущей профессиональной деятельности выпускников вуза. Во-вторых, на этой кафедре преподается дисциплина «Метрология, стандартизация и сертификация», а значит, имеются специалисты, знакомые с принципами создания SMK. Разработка документов существенно ускорится, если в составе рабочей группы вуза имеется «внутренний эксперт» – сотрудник с профильным образованием, непосредственно разрабатывающий пилотный проект SMK кафедры и способный оказать консультативную помощь другим кафедрам. Этот же сотрудник может в дальнейшем входить в группу для проведения внутреннего аудита и вместе с руководителем проекта решать методические вопросы по обеспечению работоспособности SMK вуза.

В соответствии с рекомендациями стандарта ИСО 9001:2008 и типовой модели системы качества образовательных учреждений необходимо обозначить, проанализировать и выделить ключевые процессы на ка-

факультете, провести их декомпозицию, определить ответственных и содержание основных документов СМК [6, 7, 8]. Последовательность действий при разработке СМК кафедры и вуза в целом, ответственные и характеристика этапов приведены в таблице.

Разработка СМК кафедры и вуза

Этап 1	Исполнители 2	Характеристика этапа 3
Принятие решения о создании СМК	Руководство вуза	Оформление приказа, устанавливающего последовательность действий при создании СМК
Назначение руководителя проекта на уровне вуза и ответственных исполнителей по кафедрам. Определение пилотной кафедры	Руководство института, начальники кафедр	Обсуждение приоритетных задач и составление плана-графика работ
Создание рабочей группы для самообследования кафедры и анализ межпредметных связей по дисциплинам кафедры	Начальник пилотной кафедры, руководители методических секций, ответственные по кафедрам	Анализ кадровых ресурсов для создания рабочей группы
Формирование политики вуза в области качества образования. Определение согласованной политики кафедры	Руководитель института, руководитель проекта, начальники кафедр	Этап выполняется по графику работ и включает: <ul style="list-style-type: none"> ● анализ основных документов, действующих на кафедре, материальных ресурсов, методического обеспечения, заполнение анкет предварительного обследования; ● анализ рабочих учебных программ, преподаваемых на кафедре дисциплин и построение алгоритмов их изучения с учетом межпредметных связей
Разработка пилотного (кафедрального) Руководства по качеству на основе ИСО 9000:2008	Руководитель проекта, рабочая группа пилотной кафедры	Подготовка текста руководства по качеству с представлением политики вуза, кафедры и образовательных процессов на кафедре

Окончание таблицы

1	2	3
Рассмотрение проекта СМК пилотной кафедры	Руководство вуза, начальники кафедр, руководители методических секций, разработчики	Обсуждение применимости проекта для других кафедр, предложения о доработке и (или) решение о создании электронной оболочки на основе предложенного проекта
Применение разработанной формы на других кафедрах для создания проектов СМК	Начальники кафедр, ответственные на кафедрах, руководители методических секций	По установленному плану разрабатываются, представляются и обсуждаются проекты СМК кафедр. Рассмотрение проводится на уровне кафедр и методических секций
Принятие решения об утверждении СМК кафедр	Руководитель вуза, руководитель проекта	Анализ проектов СМК кафедр
Формирование интегрального Руководства по качеству. Работа с экспертами органа по сертификации	Руководитель вуза, руководитель проекта, рабочая группа представителей кафедр	Подготовка Руководства по качеству и необходимого пакета документов по процедурам применительно к вузу в целом
Решение о проведении сертификации СМК	Руководитель вуза, эксперты системы сертификации	

Внедрение СМК позволяет оптимизировать документацию в институте и на кафедре, рационально распределить обязанности и определить ответственных исполнителей.

Опыт российских и зарубежных вузов свидетельствует о том, что создание работоспособной СМК с оптимальной документацией в масштабах всей организации сразу – сложная задача, требующая значительных трудовых и финансовых затрат. Поэтому система «кафедра – вуз» при создании СМК является предпочтительной и позволяет посредством анализа небольшого объема материалов разработать проект СМК вуза и электронную оболочку для ее документирования. В ходе создания СМК пилотная кафедра оказывает консультационные услуги другим подразделениям вуза, что сокращает процесс разработки с двух-трех лет до нескольких месяцев. Подтверждением эффективности применения в течение одного года предлагаемой системы служит успешная сертификация СМК образо-

вательного процесса УрИ ГПС МЧС России в системе сертификации «Русский регистр» с получением международного сертификата IQNet и сертификата Русского регистра и регистра систем качества ГОСТ РФ.

Литература

1. Адлер Ю. П. Пути развития менеджмента // Менеджмент качества. 2008. № 1. С. 4.
2. Белобрагин В. Я. Основы технического регулирования: учеб. пособие. 2-е изд., испр. и доп. М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. 424 с.
3. Брагин В. В. К выбору методики совершенствования деятельности организации // Стандарты и качество. 2009. № 1. С. 66–68.
4. Версан В. Г. Стандарт ИСО 9001: его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года // Стандарты и качество. 2006. № 7. С. 66–68.
5. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. СМК. Основные положения и словарь.
6. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. СМК. Требования.
7. ГОСТ Р 52614.2–2006. СМК. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001–2001 в сфере образования.
8. ГОСТ Р ИСО 9004–2009. СМК. Рекомендации по улучшению.
9. Мотивация персонала. Ключевой фактор менеджмента / под ред. Й. Кондо; пер. с англ. Е. П. Марковой; науч. ред. В. А. Лapidус, М. Е. Серов. Н. Новгород: СМЦ «Приоритет», 2002. 206 с.