

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В МНОГОУРОВНЕВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ ВУЗА

В статье рассмотрены вопросы внедрения системы менеджмента качества в образовательных учреждениях. Определены пути повышения качества образовательных услуг, устанавливаются задачи руководству университета при внедрении принципов системы менеджмента качества. Обоснована необходимость улучшения качественной работы всех структур и подразделений вуза. Сделан вывод о необходимости подготовки выпускников к требованиям производства.

Ключевые слова: система менеджмента качества, образование, навык, знание, компетенция, квалификация

Внедрение системы менеджмента качества в образовательных учреждениях должно быть стратегическим решением в целях формирования основы современной системы признания квалификаций, которая развернет систему образования под реальные потребности работодателей. Это поспособствует созданию системы долгосрочного прогнозирования занятости населения в соответствующих производственных отраслях экономики, оптимизации программ профессионального обучения, разработки региональных программ развития профессионального образования в рамках общих проектов и программ развития [1]–[5].

Повышение качества образовательных услуг всех видов образовательных организаций (ОО) в этой связи нужно рассматривать как стратегическую цель в рамках государственных задач, и как средство обеспечения жизнедеятельности, развития и процветания ОО. Сегодня ОО признаёт свое положение как «субъект рынка» и, следовательно, признаёт, что все закономерности рыночной экономики, закономерности борьбы за выживание и «естественный отбор» действуют и на рынке образовательных услуг.

С точки зрения индустрии образования, в качестве потребителей можно рассматривать государство и общество, компании и фирмы, учреждения и предприятия, учащихся и их родителей. Государство и общество как потребители требуют и ожидают развития экономики страны, роста благосостояния граждан, повышения уровня культуры, образованности, правовой и социальной грамотности. Компании и

фирмы, предприятия и учреждения ожидают профессионально компетентных, коммуникативных специалистов, имеющих позитивное отношение к своей профессии. Учащиеся стремятся повысить свой уровень образованности, интеллектуальный уровень, получить профессию, быть востребованным на рынке труда, повысить свой социальный статус, тем самым улучшить свой жизненный уровень. Следовательно, если принять во внимание, что в образовательной системе потребителем является обучающийся, а учреждением, предоставляющим услуги – ОО, то его образовательная деятельность должна быть организована так, чтобы она удовлетворяла потребителя-учащегося и всё общество. Общество должно быть удовлетворено работой ОО, потому что нуждается в высококвалифицированных специалистах. Если результатом деятельности предприятий должен быть качественный продукт, то результатом деятельности ОО, реализующего СМК, будет подготовка высококвалифицированного специалиста [6]. СМК предполагает не только подготовку высококвалифицированных специалистов, но и применение такой системы в ОО всех уровней заставляет постоянно повышать свой уровень знаний учителей и преподавателей, а, следовательно, Система Менеджмента Качества предполагает и постоянное повышение квалификации профессорско-преподавательского состава, о котором говорится в Федеральной целевой программе Министерства образования и науки Российской Федерации «Научные и научно-педагогические кадры Российской Федерации».

Министерством образования и науки РФ совместно с Российским союзом промышленников и предпринимателей сформирован общественно-государственный совет системы независимой оценки качества профессионального образования. В данный совет входят представители федеральных ведомств, ведущих российских компаний и государственных корпораций, объединений работодателей и профессиональных ассоциаций. Задача Совета – способствовать созданию сети экспертно-методических центров и центров оценки и сертификации квалификаций. В планах Минобрнауки РФ создание порядка 100 экспертно-методических и сертификационных центров в большинстве регионов РФ и в ведущих отраслях экономики. В настоящее время рассматриваются и согласуются предложения регионов по созданию региональных центров.

По нескольким направлениям идет работа по созданию системы профессиональных стандартов. Профессиональный стандарт – принятая во всех ведущих странах современная форма описания профессиональной деятельности, необходимых умений, знаний и компетенций, перечень квалификационных требований. На основе профессиональных стандартов разрабатываются и оцениваются программы и качество профессионального образования и уровень квалификации работников.

Необходимость внедрения СМК связана с главной задачей образования на современном этапе – совершенствованием образовательных программ и улучшением качества предоставления образовательных услуг с целью удовлетворения потребностей общества и подготовки специалистов, отвечающих требованиям современного этапа развития экономики РФ [7], [8].

Чтобы организация функционировала результативно, она должна установить многочисленные связанные между собой виды деятельности и осуществлять их менеджмент.

В современных условиях вузы работают в среде повышенной конкурентной борьбы. Поэтому те вузы, которые будут использовать принципы СМК, получают значительное преимущество перед конкурентами, так как вся система будет ориентирована на потребителя услуг и основные факторы, оцениваемые потребителем:

- 1) понимание потребностей общества;
- 2) высокая квалификация профессорско-преподавательского состава;

- 3) научный авторитет;
- 4) престиж вуза;
- 5) конкурентоспособность;
- 6) техническая оснащённость вуза (помещение, оборудование и т.п.).

Реализация всех поставленных задач по внедрению СМК требует в первую очередь наличия квалифицированного профессорско-преподавательского персонала в самом образовательном учреждении и его способности готовить востребованных специалистов для предприятий. СМК предполагает создание условий для организации качественной работы и всего обслуживающего персонала университета, что тоже немаловажно для эффективной работы самого вуза. Таким образом, внедрение СМК в образовательном учреждении позволит:

- сплотить сотрудников в команду единомышленников, способных эффективно решать поставленные задачи в интересах всего коллектива.

- способствовать созданию условий для подготовки высококвалифицированных специалистов.

- постоянно повышать квалификацию профессорско-преподавательского состава.

- позитивно решать экономические проблемы в образовании.

- обслуживающему персоналу качественно выполнять свои обязанности.

Высшее руководство университета, внедряющее принципы СМК, ставит следующие задачи [9]:

1. Принять ответственное решение о проведении работ по внедрению СМК.

2. Создать Совет по качеству, который должен возглавить руководитель вуза, и назначить должностных лиц, ответственных за качество в учебном заведении и каждом его подразделении.

3. Разработать стратегию СМК, т.е. определить политику, цели и задачи учреждения, показатели оценки качества. А также определить преимущества, которые получит вуз, и сроки, в которые эти преимущества будут достигнуты.

4. Определить и документировать все процессы, реализуемые в вузе.

5. При необходимости привести в соответствие права, обязанности и ответственность каждого сотрудника вуза, исходя из разработанных нормативно-правовых документов, и информировать сотрудников об этом.

6. Выработать и внедрить в вузе формы и методы контроля и отчётности.

7. Разработать Руководство по качеству, методические рекомендации по всем процессам организации, рабочие инструкции для каждого работника учреждения вплоть до обслуживающего персонала.

8. При необходимости реорганизовать структуру управления вузом с целью удаления всех барьеров между подразделениями в деятельности, относящейся к вопросам качества.

9. Сформировать рабочие группы для разработки необходимой документации и внедрения их в подразделениях для улучшения процессов деятельности.

10. Рабочим аудиторским группам необходимо внедрять и контролировать выполнение рекомендаций на местах.

11. Совет по качеству должен анализировать результаты контроля выполнения сотрудниками вуза рекомендаций, выработанных рабочими аудиторскими группами.

12. Постоянно информировать сотрудников коллектива о результатах внедрения в вузе СМК и о преимуществах, которые будут получены в результате этой деятельности.

Если по пунктам проанализировать каждую задачу, которую выполняет руководство вуза, то необходимо отметить, что первая задача является не только самой ответственной и значимой с точки зрения всех последующих решений, но и самой трудной. Всегда трудно принять решение. Нужно понять, что в университете могут возникнуть проблемы, связанные с изменением организационной структуры, с затратами по управлению, обеспечению и улучшению качества, с подготовкой кадрового потенциала. Необходимо осознанно подходить ко всем возникающим проблемам. И здесь приходится подчеркнуть значение лидирующей роли руководства организации, умеющего улавливать существующие потребности внутри и вне вуза, превращая их в конкретные требования к учебным и производственным процессам.

Одним из ключевых моментов внедрения СМК в образовательных учреждениях является вторая задача - задача создания Совета по качеству, который должен определить основные направления для улучшения учебных и производственных процессов вуза, а также разработать методы анализа внедрения и функциони-

рования СМК. На Совет возлагается задача подбора и назначения аудиторских групп из сотрудников, работающих над улучшением учебных и производственных процессов в вузе. Эти сотрудники должны иметь многолетний опыт работы в вузе, быть честными, добросовестными, владеющими организаторскими способностями, обладающими аналитическим мышлением.

Немаловажной задачей для Совета по качеству является определение долгосрочной политики в области качества образовательной деятельности, целей и задач учреждения, показателей качества, преимуществ, которые получит учреждение, и сроков, в которые эти преимущества будут достигнуты, т. е. необходимо разработать стратегию СМК. Это должен быть такой документ, в котором чётко и подробно изложены цели и задачи учреждения и реально установлены сроки выполнения этих задач.

Четвёртая задача – определение и документирование всех процессов, реализующихся в вузе – необходима для четкого распределения и разграничения задач и функций, выполняемых подразделениями и каждым сотрудником, определения их места в СМК. В результате определения процессов будет видна необходимость проведения изменений в структуре вуза.

Выполнение пятой задачи – приведения в соответствие прав, обязанностей и ответственности каждого сотрудника вуза – необходимо для того, чтобы каждый член учебного заведения был информирован и понимал, насколько от него зависит весь процесс внедрения и функционирования СМК, и ответственно подходил к этому, а также знал все свои права и обязанности.

Очень ответственным моментом является выполнение шестой задачи – выработки и внедрения в вузе форм и методов контроля и отчётности [10]. Формы и методы контроля и отчётности могут быть совершенно разными, самое главное – планирование и анализ данных по проведенным проверкам, в результате которых будет выявляться необходимость и целесообразность проверки деятельности подразделений и каждого сотрудника вуза. Любая проверка действий сотрудника должна быть оправдана. И одна форма контроля не должна повторять другую или пересекать её. Университетские преподаватели по своему складу являются одиночка-

ми, не привыкшими к коллективной деятельности. Поэтому для внедрения командных форм организации труда и контроля потребуются значительные усилия. Например, одним из методов объективного и всестороннего контроля является экспертиза соответствия содержания и качества подготовки обучающихся и выпускников по заявленной к аккредитации образовательной программе государственному образовательному стандарту и определение готовности ООП к внешней экспертизе, для чего проводится сомообследование основной образовательной программы по укрупненной группе специальностей или по направлению подготовки. Однако, это практикуется раз в шесть лет. Поэтому в вузе, где функционирует СМК, сомообследование основной образовательной программы по укрупненной группе специальностей или по направлению подготовки можно проводить ежегодно в форме аудита кафедр по графику. Проанализировав работу каждого преподавателя или сотрудника университета, можно определить этапы его деятельности и, где необходимо, установить контроль и отчетность. А потом приступить к решению седьмой задачи – разработке Руководства по качеству, методических рекомендаций по всем процессам (учебным и производственным) вуза, рабочие инструкции для каждого работника учреждения вплоть до обслуживающего персонала, в которых будут изложены права и обязанности всех работников вуза. Это не менее ответственная работа. То, что многие вузы сегодня формально определяют рейтинги преподавателей, по результатам которых назначают дополнительные персональные надбавки к зарплате, уже хороший аспект в мотивации повышения ответственности преподавателя в образовательной деятельности. Однако, без учета результатов обратной связи с потребителями сложно верить объективности полученных выводов. Внедрение и функционирование СМК предполагает обязательную постоянную обратную связь с потребителем для разработки и выполнения предупреждающих и корректирующих мероприятий по осуществлению образовательной деятельности вуза.

Если внедрение СМК в учебный и производственный процесс вуза приводит в его структуре к каким-то осложнениям, то нужно реорганизовать всю структуру управления с целью

удаления всех барьеров между подразделениями в деятельности, относящейся к вопросам качества. Это восьмая задача. Она необходима для того, чтобы установить, не противоречит ли работа одних подразделений другим.

Затем необходимо сформировать рабочие аудиторские группы для разработки необходимой документации и внедрения их в подразделениях для улучшения процессов деятельности (девятая задача), с которыми Совет по качеству будет вести работу с целью внедрения и функционирования СМК для улучшения качества учебной и производственной деятельности вуза. Эти группы разрабатывают и внедряют рекомендации, инструкции, формы контроля и т.д., о которых было сказано выше. Все члены университета обязаны выполнять рекомендации, выработанные этими аудиторскими группами. А аудиторы должны вести жесткий контроль по выполнению этих рекомендаций. Аудиторские группы по внедрению и функционированию СМК могут разрабатывать нормативные и процедурные документы для таких областей, как методы преподавания и оценки преподавателей, формы повышения квалификации, критерии оценки студентов, формы контактов с абитуриентами, студентами и родителями, улучшение условий проживания в общежитиях, помощь отстающим студентам и т.д. Это десятая задача. Совет по качеству должен анализировать результаты контроля выполнения сотрудниками вуза рекомендаций, выработанных аудиторскими группами (одиннадцатая задача). Наблюдать, насколько грамотно и эффективно происходит процесс внедрения СМК в их ОО, постоянно регулировать этот процесс исходя из результатов анализа, и информировать сотрудников коллектива о результатах внедрения и функционирования СМК в вузе, а также тех преимуществах, которые будут получены двенадцатая задача.

Осмысливая деятельность по оказанию образовательных услуг в вузе с точки зрения требований международных стандартов ИСО серии 9000:2011, мы хотим рассмотреть роль преподавателя в образовательном процессе с позиций Системы Менеджмента Качества, ведь не секрет, что не только от руководства вуза, но и от преподавателя зависит последовательное и динамичное совершенствование вуза. Зачастую руководство вузов не до конца понимают

роли преподавателя на рынке образовательных услуг, и пока по старинке считают, что качество и престиж университета зависит только от его руководства. А на работу преподавателя смотрят только с точки зрения контроля его деятельности.

Между тем, если смотреть на преподавателя с точки зрения индустрии образования, то он является производителем образовательных услуг. От преподавателя зависит качество образовательных программ, созданных им, поскольку преподаватели высших учебных учреждений имеют определённую свободу при разработке и реализации образовательных программ и учебных планов. Поэтому качество образовательных программ зависит от персональной компетентности преподавателя. Следовательно, качество и компетентность имеют важное значение для получения требуемых результатов.

Как определить компетентность преподавателя, качество созданной образовательной программы? Определить поможет ориентация на внешний рынок (государство и общество) и внешнего потребителя (студента). В вузах, занимающихся предоставлением образовательных услуг, большая часть персонала непосредственно контактирует с внешним потребителем. В процессе оказания услуги, потребитель-студент воспринимает и оценивает академический уровень, профессиональные знания, социальные навыки преподавателей образовательной организации. Руководство вуза должно оценивать деятельность преподавателя и качество вновь созданной им программы по предыдущим программам, их качеству и положительной оценке внешних потребителей.

К сожалению, такие инструменты выявления потребностей студентов как разные виды анкетирования, опросов, интервью мало применяются в наших вузах. Поэтому необходимо выработать эти

инструменты. И затем путём анализа требований потребителя-студента, изучения рынка качества образовательных услуг, рыночных требований следует попытаться воплотить ожидания рынка в проектах и в работе вузов.

Выводы:

1. Система менеджмента качества вуза определяет основные и вспомогательные процессы его деятельности. Основной процесс начинается с оценки абитуриентом деятельности вуза, продолжается в течение всего образовательного процесса (процесса оказания услуги) и заканчивается оценкой результата полученных знаний (государственные экзамены, защита дипломной работы) и трудоустройством по специальности, в соответствии с полученной квалификацией. Вспомогательными процессами являются: мониторинг потребительского рынка и требований заинтересованных сторон, разработка и внедрение методик и учебных пособий, необходимых для обеспечения основного процесса, воспитательный процесс и т. п. в зависимости от направленности вуза.

2. Одним из методов объективного и всестороннего контроля качества образовательной деятельности вуза является экспертиза соответствия содержания и качества подготовки обучающихся и выпускников по заявленной к аккредитации образовательной программе государственному образовательному стандарту и определение готовности ООП к внешней экспертизе, для чего проводится сомообследование основной образовательной программы по укрупненной группе специальностей или по направлению подготовки. Однако, это практикуется раз в шесть лет. Поэтому в вузе, где функционирует СМК, сомообследование основной образовательной программы по укрупненной группе специальностей и/или по направлению подготовки можно проводить ежегодно в форме аудита кафедр по графику.

13.02.2014

Список литературы:

- 1 Ямалетдинова, К.Ш., Янгуразова, З.А., Хакимов, Р.М. Инвестиции в подготовку кадров в образовании – инвестиции в будущее России. / Сборник тезисов докладов Всероссийской конференции с элементами научной школы для молодежи «Интеграция науки и образования как фактор опережающего развития системы профессионального образования». - Москва. - 20.09.2011, С. 163-164.
- 2 Ямалетдинова, К.Ш., Хакимов, Р.М., Хисамиева, Г.М., Бондарук, А.М., Салыхов, В.В. Методика планирования и оптимизации исследований путем процессного подхода. / Материалы Международного форума «Новые информационные технологии и менеджмент качества». - 28 марта – 4 апреля. – Шарм-эль-Шейх, 2009. – С. 231-234.
- 3 Ямалетдинова, К.Ш., Габидуллин, И.Ф., Азизов, Р.А., Пыхов, Д.С., Рахманова, С.Т., Пыхов, С.И. Некоторые особенности системы менеджмента качества университета. / V Всероссийская научно-методическая конференция «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике». - 16-17 апреля. - Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2009. – С. 13-17.

- 4 Ямалетдинова, К.Ш., Шайхетдинов, Ф.Р., Фахретдинов, И.Р., Габидуллин, И.Ф., Пыхов, С.И., Гайдеров, А.Г. Методы приближения студентов к производству и современным методам менеджмента. / Материалы Всероссийской научно-методической конференции «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике» (посвящается 450-летию добровольного вхождения Башкортостана в состав России). – 24–25 мая. – Ч.1. – Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2007. – С. 33–38.
- 5 Ямалетдинова, К.Ш., Пыхов, С.И., Димитров, В.И., Гимаев, Р.Н., Нугуманов, Б.С., Янгуразова, З.А., Козловский, А.М. Модели менеджмента качества. / Учебное пособие с грифом УМО. – Уфа: РИО БашГУ, 2005. – С. 176.
- 6 Ямалетдинова, К.Ш., Димитров, В.И., Пыхов, С.И., Пыхов, Д.С., Димитров, Д.В., Хисамиева, Г.М. Планирование направлений развития предприятия по результатам оценки удовлетворенности потребителей. / Материалы Международного форума «Новые информационные технологии и менеджмент качества». – 28 марта – 4 апреля. – Шарм-эль-Шейх, 2009. – С. 127–130.
- 7 Ямалетдинова, К.Ш., Габидуллин, И.Ф., Кузнецов, Ю.А. Внедрение системы менеджмента качества в ВУЗе как фактор повышения конкурентоспособности образовательного учреждения. / VI Всероссийская научно-методическая конференция «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике», 14–15 апреля. – Уфа: РИЦ БГУ, 2010. – С. 179–182.
- 8 Ямалетдинова, К.Ш., Габидуллин, И.Ф., Азизов, Р.А., Пыхов, Д.С., Пыхов, С.И., Рахманова, С.Т. Оценка качества образования с целью приведения в соответствие системы управления вузом требованиям / V Всероссийская научно-методическая конференция «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике», 16–17 апреля. – Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2009. – С. 411–415.
- 9 Ямалетдинова, К.Ш., Пыхов, С.И., Рахманова, С.Т. Формирование компетенций в соответствии с международными стандартами. / Сборник материалов VII Всероссийской научно-методической конференции (с международным участием) «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике», 14–15 апреля, 2011 г. – С. 296–300.
- 10 Ямалетдинова, К.Ш., Гоц, С.С., Васильев, В.А., Хиразов, Э.Р. Статистические методы и автоматизированные системы контроля качества. – Уфа: РИО БашГУ, 2005. – С. 208.

Сведения об авторах:

Габидуллин Ильгиз Фанирович, профессор кафедры технологий пищевых производств, директор Уфимского филиала Оренбургского государственного университета, кандидат юридических наук

Ямалетдинова Клара Шаиховна, профессор кафедры управления качеством в производственно-технологических системах Уфимского филиала Оренбургского государственного университета, доктор технических наук

Ямалетдинова Гульшат Фасимовна, доцент кафедры управления качеством в производственно-технологических системах Уфимского филиала Оренбургского государственного университета, кандидат биологических наук

Янгуразова Земфира Ахметовна, профессор кафедры управления качеством в производственно-технологических системах Уфимского филиала Оренбургского государственного университета, доктор биологических наук

450054, г. Уфа, ул. Проспект Октября, 67, (347) 2372523, e-mail: clara-yk@yandex.ru