

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИЯХ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

О. А. Шендалева – доцент кафедры правовой информатики Омского юридического института, кандидат технических наук

Качество в настоящее время становится стратегией многих организаций и рассматривается как основная составляющая конкурентного преимущества. Образовательные организации находятся в условиях усиливающейся с каждым годом конкуренции и вы-

нуждены пересматривать традиционные подходы в управлении образовательным процессом.

Долгое время и до сих пор основными критериями эффективности работы вуза являлись интегральные количественные показатели, связанные

с количеством студентов, преподавателей со степенями, опубликованных работ и т. д. С середины 1960-х гг. мировая система рыночной экономики стала перестраиваться на иные принципы управления, в основу которых было положено удовлетворение требований потребителя, а основной акцент переместился на качество деятельности предприятия.

Управление качеством образовательных процессов основывается на системном подходе и представляет систему менеджмента качества (далее – СМК) образовательного учреждения. В основу моделирования СМК могут быть положены существующие модели менеджмента качества в образовании:

- модель системы менеджмента качества в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов серии ISO 9000–2000 (ГОСТ Р ИСО 9001–2008);
- модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) и ее модификации для высшего образования;
- модель премии Правительства Российской Федерации в области качества;
- модель премии конкурса Министерства образования Российской Федерации «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» 2003 г.;
- модель Центра исследований политики в области высшего образования (CHEPS) университета Твенте (Нидерланды);
- модель Ассоциации университетов Нидерландов (VSNU);
- бельгийско-нидерландская модель (HBO Expert Group);
- модель национальной американской премии по качеству Baldrige National Quality Award в области образования;
- модель эталонного тестирования для австралийских университетов.

В основе всех этих моделей лежит процессно-ориентированный подход, все они имеют большую степень совпадения, взаимно дополняют друг друга и отличаются только полнотой и глубиной охвата всех рабочих процессов организации и степенью перекрытия СМК с общей системой менеджмента вуза. Основные отличия заключаются в использовании различных показателей оценки качества деятельности и методах проведения внутренних аудитов.

Статистические исследования Министерства образования Российской Федерации показывают, что большинство вузов используют модель СМК в соответствии со стандартами серии ГОСТ Р ИСО 9000–2001. В соответствии с этим стандартом система менеджмента качества основывается на восьми принципах:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководителя;
- вовлечение работников;

- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;
- постоянное улучшение;
- принятие решений, основанное на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Реализация этих принципов позволяет решить основную задачу СМК – установление четкого взаимодействия процессов и распределение полномочий и ответственности между руководителями таким образом, чтобы каждое направление деятельности представляло собой завершённый процесс и могло быть охарактеризовано показателем эффективности. Реализация этой задачи достигается распределением функций управления между независимыми подразделениями, что позволяет обеспечить независимый контроль над работой организации в целом. Ключевыми факторами, влияющими на функционирование СМК, являются:

- стабильность учебного процесса;
- средний показатель рейтинговой оценки студентов;
- качество профессорско-преподавательского состава;
- мотивация участников учебного процесса;
- исходная мотивация абитуриента;
- последовательность реализации учебных программ, их взаимосвязь;
- информационно-методическая и материальная обеспеченность вуза.

Под стабильностью процесса обучения подразумевается равномерная нагрузка как студентов, так и преподавателей, а также равный уровень знаний в группе. Если в качестве оценки уровня подготовки студентов использовать рейтинг, то можно отметить, что в группах распределение студентов по градации рейтинга примерно одинаково. В каждой группе есть студенты с низким рейтингом. Времени для адекватного восприятия нового материала таким студентам требуется больше, и преподаватель невольно снижает скорость объяснения, не успевает разобрать какие-либо дополнительные задания. Очевидно, что при уменьшении количества студентов с низким рейтингом преподаватель будет иметь возможность повысить качество учебного процесса. Реализовать стабилизацию учебного процесса в таком случае можно, отчисляя неуспевающих студентов и организуя группы по результатам рейтинга. При этом повысится и статус студентов, обучающихся в группах с высоким рейтингом, а у других появится мотив к повышению уровня своих знаний.

В Омском юридическом институте есть другая сложность, связанная со стабильностью процесса обучения – отдельные высококвалифицированные преподаватели являются практикующими юристами, что накладывает определенный отпечаток на нестабильность расписания, не позволяющий пла-

нирывать учебную и информационную нагрузку равномерно в целом на весь семестр.

Несмотря на то что функционирующая система менеджмента качества вуза выступает мощнейшим инструментом конкурентоспособности, ее далеко не всегда реализуют. Основными проблемами являются:

- отстраненность высшего руководства;
- неполная реализация требований ИСО 9001–2000;
- некомпетентность в интерпретации требований ИСО 9001–2000;
- непонимание подавляющим большинством персонала организации сути СМК;
- отсутствует серьезный анализ пригодности и результативности СМК со стороны руководства;
- формальное внедрение процессного подхода;
- фиктивное внедрение СМК;
- нарушение процессов сертификации;
- невыполнение в полном объеме требований ИСО 9001–2000 по обеспечению удовлетворенности потребителей и отсутствие ориентации органов по сертификации на проверку этого требования.

Как видно из перечисленных причин, основную роль в неэффективном внедрении и функционировании СМК играет, прежде всего, персонал организации. Как следствие, значительные усилия должны быть направлены на поощрение персона-

ла к использованию СМК в повседневной деятельности. Начинать следует с обучения персонала вуза. Основная цель обучения заключается не столько в непосредственном обучении стандартам, сколько в доведении до персонала их выгоды в СМК, ведь заинтересованный персонал становится локомотивом всей организации. Поскольку СМК затрагивает все предприятие в целом, то обучать необходимо как минимум представителей каждого подразделения, которые в дальнейшем будут представителями по качеству. Такие сотрудники понимают назначение и принципы функционирования СМК и выступают аттестованным внутренним аудитором, что, в свою очередь, является вовлечением персонала в процессы принятия решений, или, иначе говоря, стимулированием персонала путем вертикальной карьеры. Нужно отметить, что остальная «аморфная» часть персонала будет заинтересована в существовании СМК только при условии осознания необходимости такой работы и возможной личной выгоды, а это возможно только при наличии прозрачности всех процессов, а также когда СМК не будет основой для осуществления репрессивных функций по несоответствиям, возникшим не по вине работника, но находящимся в его компетенции. Другим мотивационным фактором может быть возможность воздействия на методику реализации отдельных процессов.