

УДК 378.1:005.6

НЕОБХОДИМОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Ковалева А. М., Куканова Н. В.

ФГБОУ ВПО «Орловский государственный аграрный университет», г. Орел, Россия

В условиях жесткой конкуренции на рынке образовательных услуг в настоящее время одним из самых эффективных инструментов выживания ВУЗа является внедрение системы менеджмента качества. Система менеджмента качества в образовательном учреждении гарантирует: решение проблем с набором абитуриентов, повышение уровня посещаемости и успеваемости студентов, отсутствие проблем и преимущества при подготовке и прохождении лицензирования и аттестации, контроль качества работы преподавателей по измеримым показателям, повышение уровня компетентности преподавателей и решение вопросов с недостаточным уровнем квалификации при ведении тех или иных дисциплин.

Ключевые слова: система менеджмента качества, конкурентоспособность, процесс, удовлетворение потребностей, сертификация системы менеджмента качества, качество результатов обучения.

NEED OF INTRODUCTION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR EDUCATIONAL INSTITUTIONS

Kovaleva A. M., Kukanova N. V.

Oryol state agrarian university

In the conditions of the rigid competition in the market of educational services now, one of the most effective tools of a survival of HIGHER EDUCATION INSTITUTION quality management system introduction is. The quality management system in educational institution guarantees: the solution of problems with a set of entrants, increase of level of attendance and progress of students, lack of problems and advantage by preparation and licensing and certification passing, quality control of work of teachers of measurable indicators, increase of level of competence of teachers and the solution of questions with an insufficient skill level when maintaining these or those disciplines.

Key words: quality management system, competitiveness, process, satisfaction of requirements, quality management system certification, quality of results of training.

Происходящие в настоящее время в России изменения экономических отношений, общественного сознания, политического и демографического развития, ценностей и ориентаций являются причиной поиска новой философии социального управления, которая, в свою очередь, осуществляется как через переосмысления и переоценку своего управленческого опыта, так и через изучение, анализ, оценку и адаптацию к нашим условиям мирового управленческого опыта. В отечественной системе высшего образования данные изменения нашли отражение как внешние причины необходимости модернизации не только российских вузов, но и системы управления в них.

В соответствии с Федеральной целевой программой развития образования в России на 2006–2010 годы, принятой Постановлением правительства Российской Федерации от 23.12.2005 года № 803, её основной задачей является «обеспечение условий для удовлетворения потребностей граждан, общества и рынка труда в качественном образовании путём создания новых институциональных механизмов регулирования в сфере образования, обновление структуры и содержания образования, развития фундаментальности и

практической направленности образовательных программ, формирование системы непрерывного образования».

С точки зрения рыночной экономики вузы являются субъектами рынка. Следовательно, их функционирование подчиняется законам рыночной экономики, то есть законам спроса и предложения. В последние десятилетия на рынке образовательных услуг существует жёсткая конкуренция. Таким образом, необходимо выделить следующие факторы конкурентоспособности любого вуза: качество образования; имидж; сотрудничество с потенциальными работодателями.

Одним из инструментов, обеспечивающим поддержание данных показателей на высоком конкурентоспособном уровне, является внедрение системы менеджмента качества (СМК) в вузе. В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001:2008, разработанным Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации (ВНИИС) и принятым Постановлением Госстандарта России от 15 августа 2001 г. № 332-ст. с изм. от 07.07.2003 № 238-ст. «Система менеджмента качества – это система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству».

Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» «предназначены для всех организаций независимо от вида, размера и поставляемой продукции», в том числе и для вузов. Внедрение СМК в вузах и получение сертификата СМК вызвано многими причинами. Основные из них следующие:

- рост конкуренции в сфере образования;
- ужесточение требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг;
- вхождение России в европейское образовательное пространство (реализация Болонской декларации – создание системы обеспечения и контроля качества образования в каждом вузе);
- повышение престижа вуза в глазах потребителя и общества;
- повышение эффективности менеджмента вуза за счёт использования процессного подхода и рационального распределения полномочий и ответственности в области качества.

Также, внедрение системы менеджмента качества в образовательных учреждениях способствует:

- совершенствованию содержания и технологий образования;
- развитию системы обеспечения качества образовательных услуг;
- повышению эффективности управления в системе образования;
- совершенствованию экономических механизмов в сфере образования.

При построении и внедрении СМК в образовательных учреждениях выделяют

следующие особенности:

- инертность и консервативность образовательных организаций, где традиция и структура функционирования формировалась десятилетиями;
- госбюджетное финансирование образовательной и научной деятельности затрудняет контроль качества многих процессов;
- недостаток квалифицированных менеджеров, в том числе по СМК;
- отрыв образования от реальных потребностей предприятий;
- отсутствие взаимосвязи структурных подразделений между собой.

Так же как и в коммерческих организациях, в образовательных учреждениях при разработке СМК применяется процессный подход, преимущество которого состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

В общем, структуру процессов СМК в вузе можно представить на рис.1.

Отметим, что «входом» для образовательной деятельности в вузе являются абитуриенты с определённым уровнем умений и навыков, а «выходом» (результатом) – специалисты, обладающие определённым уровнем компетенций, подтверждённых соответствующими квалификационными документами. Деятельность любого вуза целесообразно представить как совокупность параллельных процессов: образовательного, научно-исследовательского и воспитательного.

Исходя из особенностей применения СМК в сфере образования, следует выделять следующие основные направления, определяющие качество образования в вузе:

- качество образовательного процесса;
- условия обучения;
- качество результатов обучения.

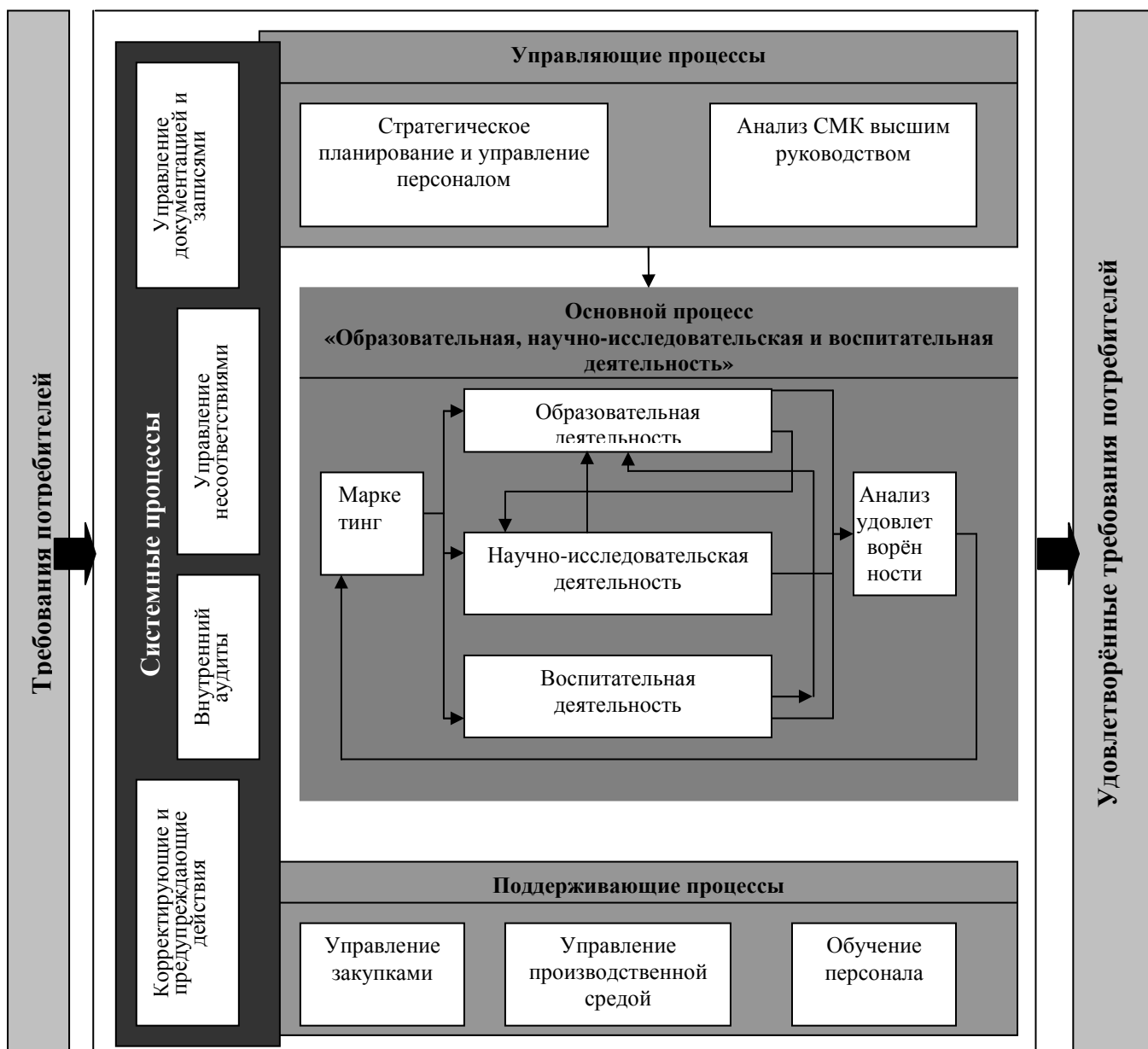


Рис. 1. Структура процессов СМК в вузе

В таблице 1 представлены основные критерии оценки, подтверждения и измерения качества образования в вузе.

Материально-техническая база вуза подтверждается состоянием аудиторного фонда (количество аудиторий, исходя из общего количества студентов и графика образовательного процесса), обеспеченностью занятий лабораторным оборудованием (количество лабораторий и лабораторного оборудования), обеспеченностью студентов общежитием (наличие необходимого количества мест, исходя из количества иногородних студентов).

Таблица 1. Критерии оценки качества образования в СМК

Характеристика качества образования	Критерии оценки
-------------------------------------	-----------------

1. Условия обучения	1.1. Материально-техническая база вуза
	1.2. Техническое оснащение
	1.3. Работа молодёжного центра
	1.4. Работа спортивного клуба
2. Качество образовательного процесса	2.1. Уровень учебно-методического обеспечения занятий
	2.2. Качество профессорско-преподавательского состава (ППС)
	2.3. Организация научно-исследовательской деятельности студентов
	2.4. Организация воспитательной деятельности
3. Качество результатов обучения	3.1. Уровень полученных теоретических знаний
	3.2. Уровень приобретённых умений и знаний
	3.3. Соответствие уровня подготовки в целом современным требованиям рынка труда

Техническое оснащение подтверждается обеспечением учебного процесса информационно-техническими средствами (количество компьютерных классов, доступ в Internet, количество лицензионного программного обеспечения, исходя из общего количества студентов) и обеспеченностью кафедр мультимедийным оборудованием.

Условия обучения характеризуются также работой молодежного центра: количеством проведенных конкурсов, бесед патриотического характера, организацией профилактической работы среди студентов, организацией туристических поездок.

Учитывается также работа спортивных секций: их наличие и процент занятых студентов от общего контингента.

Уровень учебно-методического обеспечения занятий подтверждается обеспеченностью учебными и учебно-методическими пособиями, библиотечного фонда литературой по специальностям, в расчете на 100 студентов.

Немаловажным критерием оценки качества образовательного процесса является качество профессорско-преподавательского состава: наличие компетенций ППС, учебная работа, учебно-методическая работа, научно-исследовательская работа, стажировки преподавателей на российских и зарубежных предприятиях.

Организация научно-исследовательской работы студентов подтверждается наличием научных кружков, работой студенческого научного общества, научно-исследовательской работой студентов.

Организация воспитательной деятельности оценивается исходя из количества форумов, общественных мероприятий (муниципального и федерального уровней), количества мероприятий, процент выигранных мероприятий. Качество результатов обучения определяется исходя из уровня полученных теоретических знаний, приобретенных умений и знаний (по практическим курсам, практикам и стажировкам в других вузах), а также соответствия уровня подготовки в целом современным требованиям рынка труда (анализ

трудоустройства выпускников).

Следует отметить, что исходя из специфики, организационно-управленческой структуры, каждое учебное заведение самостоятельно, в рамках СМК, определяет критерии оценки, подтверждения и измерения качества образовательного процесса. Главное, чтобы разработанная и внедрённая СМК стала эффективной для конкретного вуза. Рекомендуется устанавливать вышеуказанные критерии сроком на учебный год.

Принимая во внимание всё вышесказанное, отметим, что внедрение СМК в образовательный процесс достаточно быстро даёт ощутимый результат, так как образовательная деятельность начинает восприниматься как система взаимосвязанных на разных уровнях подпроцессов.

Таким образом, стратегическим руководителям вузов необходимо принимать решения о разработке и внедрении СМК с целью обеспечения единого информационного пространства для всех сотрудников и студентов вуза.

Список литературы

1. Богомолова И., Нечаева С. Социально-экономическая направленность системы менеджмента качества // Управление персоналом. – 2007. – N 17.
2. Ильенкова С. Д. Показатели качества образования. – (Электронный ресурс). – <http://www.elitarium.ru>
3. Ильин В. Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика. – Киев: Диалектика-Вильямс, 2006.
4. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
5. Рузаев Е. Н., Рузаева П. Е Менеджмент качества образовательных услуг и менеджмент знаний в высшей школе. – (Электронный ресурс). – <http://www.guality.edu.ru/guality/sk/menedjment/420/>

Рецензенты:

Суворова С. П., д-р экон. наук, профессор кафедры «Бухгалтерского учета и аудита» ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли», г. Орел.

Гуляева Т. И., д-р экон. наук, профессор, заведующая кафедрой «Статистики и экономического анализа деятельности предприятий» ФГБОУ ВПО «Орловский государственный аграрный университет», г. Орел.