

СОВРЕМЕННЫЕ МОДЕЛИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ

Ж.В. Игнатенко

Северо-Кавказский социальный институт

Каждое образовательное учреждение стремится доказать, что его образовательные практики самые передовые. Если раньше системы менеджмента качества (СМК) работали преимущественно в сфере производства, то теперь ими активно интересуется и сфера услуг. И, прежде всего, образовательных.

Одним из всемирно признанных инструментов подтверждения того, что управлению качеством в организации уделяется пристальное внимание, является внедрение стандартов системы менеджмента качества. Рассматривая понятие «качество образования», необходимо учитывать ряд моментов.

Под «качеством» в обобщенном смысле понимается степень соответствия присущих объекту (продукции или услуге) характеристик установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам) [3].

Требования к качеству – это выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам (отличительным свойствам) объекта для возможности их реализации и проверки. Управление качеством – это управление качеством образовательного процесса и другими видами деятельности, обеспечивающими формирование компетенций обучаемых и выпускников образовательного учреждения (ОУ) [2].

Модель системы менеджмента качества является определенной совокупностью принципов, методов, требований и рекомендаций к различным аспектам и процессам деятельности организации, критериев, определяющих уровень совершенства рабочих процессов и способов их оценки, которые в совокупности обеспечивают управление организацией с целью достижения

требуемых результатов по качеству и удовлетворенности потребителя.

В настоящее время в вузах России применяются различные модели управления качеством подготовки специалистов, бакалавров и магистров, основанные на следующих методах и подходах: модель системы менеджмента качества, соответствующая требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001–2008); модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM – European Foundation for Quality Management); модели национальных и региональных премий по качеству и их модификации для высшего образования (в т.ч. Модель премии Правительства РФ в области качества, Министерства науки и образования РФ, премии Правительства СПб в области качества и др.); типовая модель системы качества высшего и дополнительного профессионального образования [1].

Каждый конкретный вуз выбирает наиболее подходящую ему модель системы менеджмента качества, исходя из своей миссии, целей и политики в области качества, а также ориентируясь на решение других задач. Например, возможность сертификации выбранной системы качества, прохождение государственной аккредитации и т.д.

Создание системы менеджмента на основе стандартов позволяет вузам внедрить гибкий менеджмент качества образовательных услуг, обеспечивающий механизмы обратной связи и постоянного улучшения.

Одной из наиболее распространенных моделей сегодня является система менеджмента качества (СМК) на базе международных стандартов ISO серии 9001 и моделей самооценки. С 1 января 2013 на территории Российской Федерации действует ГОСТ ISO серии 9001:2011

«Системы менеджмента качества. Требования».

Эффективность данной модели SMK подтверждается официальной статистикой. Так, по данным Международной организации по стандартизации (ИСО), за последние годы в мире было выдано более 266 тысяч сертификатов на SMK образовательных учреждений. Внедрение стандарта приводит к упорядочению управленческой деятельности образовательных учреждений.

Рассмотрим более подробно создание системы менеджмента качества на базе международных стандартов ISO серии 9001:2011 в вузе на примере НОУ ВПО «Северо-Кавказский социальный институт».

Формирование и внедрение SMK в вузе оказалось очень сложным и многоаспектным процессом. В целом, развитие SMK в вузе может осуществляться по одному из двух направлений. Первое ориентируется на применение универсализированных подходов, методов, способов по созданию SMK. Второе направлено на разработку SMK для конкретной организации с адаптированным функциональным механизмом.

При этом в обоих случаях проблемные зоны реализации внедрения SMK в вузе связаны непосредственно со специфическими особенностями самой организации. Так, существующая многоуровневая организационная структура в вузе включает в себя управленческую вертикаль со сложными горизонтальными взаимосвязями. Что, в свою очередь, генерирует следующую особенность – многообразную внутриорганизационную систему делопроизводства. Широкий спектр групп потребителе образовательных услуг так же является характерной особенностью вузов. Поэтому нами было выбрано интегрированное направление.

При построении SMK соблюдалась определенная последовательность действий: 1) определение миссии, политики, цели института в области качества образования, значения этого

процесса для повышения престижа вуза и конкурентоспособности выпускников на рынке труда; 2) разработка и усовершенствование внутривузовской системы оценки качества образования, включающей систему мониторинга качества образования, соответствующий инструментарий, технологии и методики, программно-инструментальные средства обработки данных мониторинга; 3) подготовка кадров в области систем управления качеством, педагогических измерений, ведения баз данных мониторинга, внутреннего аудита, ведения документации по SMK образования; 4) разработка необходимой документации согласно требованиям ISO серии 9001:2008 (2011); 5) предварительная оценка текущего состояния процессов в вузе путем выявления соответствия между реально протекающими и документированными процессами; 6) анализ степени соответствия между указанными процессами, выбор направлений их совершенствования, разработка соответствующих процедур; 7) создание действующей системы внутреннего аудита, анализ данных аудита на протяжении нескольких лет, оценка динамики изменений в области качества образования; 8) выбор органа по сертификации и проведение внешнего сертификационного аудита; 9) формирование механизма обновления и совершенствования SMK образования в вузе.

Все перечисленные действия привели к получению вузом 2013 году сертификата соответствия требованиям международных стандартов ISO серии 9001:2011 к деятельности в области высшего профессионального, дополнительного и послевузовского образования.

Таким образом, процессы формирования и внедрения системы управления качеством в вузе основываются на содержательной сущности элементов SMK с учетом специфических особенностей организации (в силу характера деятельности вуза). Что обеспечивает достижение целевых

приоритетов в рамках осуществляемой деятельности.

Список литературы

1. Гарантии качества высшего образования в условиях международной интеграции : учебное пособие / Е.А. Горбашко, Н.А. Бонюшко, А.А. Семченко – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 91 с. 2. Азарьева В.В. Круглов В.И., Степанов С.А. Методические рекомендации для вузов и сузов по проектированию и внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения. – СПб.: ПИФ, 2007. – 408 с.
3. Бонюшко Н.А. Стратегическое управление качеством образования: аспекты интеграционного взаимодействия: Монография. – СПб.: СПбГПУ, 2009.
4. Управление качеством в современном вузе. Труды X Международной научно-методической конференции «Управление качеством в современном вузе» (30–31 октября 2012 г.). Вып. 10. – СПб.: Изд-во МБИ, 2012. – 163 с.