

Федеральное агентство по образованию
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Владимирский государственный университет

А. Г. Сергеев, В. В. Морозов

**ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
ВО ВЛАДИМИРСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**

Учебное пособие

Владимир 2008

УДК 378(07)
ББК 74.58я2
С32

Рецензент
Кандидат технических наук, доцент,
зав. кафедрой управления качеством
и технического регулирования
Владимирского государственного университета

Ю.А. Орлов

Печатается по решению редакционного совета
Владимирского государственного университета

Сергеев, А. Г.
С32 Основы разработки и внедрения системы менеджмента качества образования во Владимирском государственном университете : учеб. пособие / А. Г. Сергеев, В. В. Морозов ; Владим. гос. ун-т. – Владимир : Изд-во Владим. гос. ун-та, 2008. – 92 с.
ISBN 978-5-89368-837-5.

Изложены методические и организационные основы разработки и реализации системы менеджмента качества (СМК) образования в вузе.

Обоснованы мотивация, миссия, доктрина, политика, стратегия и задачи внедрения СМК образования во Владимирском государственном университете (ВлГУ).

Описаны подходы к системам качества, основанные на ряде международных стандартов. Приведены структурные схемы, позволяющие осуществлять качественный анализ различных процессов в вузе. В основу всех принципов заложены рекомендации «Всеобщего менеджмента качества».

Материалы могут быть использованы с целью реализации СМК, а также повышения качества и конкурентоспособности образовательной деятельности вуза.

Пособие предназначено для преподавателей, сотрудников и студентов, участвующих в реализации системы менеджмента качества образования.

Ил. 22. Табл. 1. Библиогр.: 14 назв.

ISBN 978-5-89368-837-5

УДК 378(07)
ББК 74.58я2

© Владимирский государственный университет, 2008

ВВЕДЕНИЕ

19 июня 1999 г. в г. Болонья (Италия) министры образования 31 страны Европы приняли совместное заявление (Болонское соглашение, Болонский процесс, Болонская декларация – разные названия этого документа) о взаимодействии в сфере образования.

Россия подписала Болонскую декларацию 19 сентября 2003 г. и обязалась выполнять все предписания этого соглашения. Сущность Болонской декларации сводится к шести ключевым позициям:

1. Введение двухступенчатой (бакалавриат и магистратура) системы высшего образования.

2. Использование единого учета трудоемкости учебной работы (кредитной системы).

3. Содействие мобильности студентов, преподавателей, ученых-исследователей и административного персонала вузов.

4. Обеспечение и контроль качества образования с целью разработки сопоставимых критериев и методологий, а также усиления интеграции науки и образования.

5. Трудоустройство выпускников.

6. Привлекательность европейской системы образования и открытость Европы миру в целом.

Это послужило началом масштабных мероприятий, направленных на повышение качества высшего образования в России.

В настоящее время в соответствии с Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 г. особое внимание уделяется проблеме качества образования, в частности, проблеме разработки и внедрения

вузовских систем менеджмента качества (СМК). Повышение качества, а также внедрение методов управления качеством – актуальная задача для решения проблемы развития системы образования в целом.

Во исполнение решения коллегии Федерального агентства по образованию от 16 ноября 2004 г. № 3/1 была подготовлена и направлена ректорам подведомственных вузов для использования в практической деятельности вуза справка «О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях».

В последние годы проблеме качества образования во всем мире уделяется большое внимание. Образование стало сегодня глобальной системой. Руководители государств, органов управления образованием и руководство вузов высказывают озабоченность по вопросу достижения высокого уровня образования выпускниками. А ведь известно, что какова система образования, таково и будущее страны. Именно система и качество образования формируют важнейшее богатство страны – ее интеллектуальный человеческий потенциал. Поэтому повышение качества образования стало стратегическим приоритетом в национальном проекте «Образование в России».

Всегда надо помнить, что качество – затратная категория. По данным Петрозаводского госуниверситета (2006 г.) затраты на создание системы качества определяются в объеме 1000 рублей на одного студента. Расходы окупаются лишь после достижения качеством необходимого уровня.

В Коммюнике Европейской Конференции Министров, ответственных за высшее образование, 2003 г. значительное внимание уделено вопросам обеспечения качества образования как основы развития в целом общеевропейской системы образования. На Конференции заявлено, что основная ответственность за обеспечение качества лежит на каждом из вузов. Достигнута договоренность о создании набора согласованных стандартов, процедур и руководящих принципов для обеспечения качества и его оценки.

1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)

Система менеджмента качества – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Качество – степень соответствия характеристик объекта заданным требованиям. Качеству образования присущи определенные аспекты со своими критериями:

- *рыночный аспект качества*: качество как уровень выполнения запросов потребителей.

Критерий – конкурентное преимущество вуза и, как следствие, его стабильное экономическое положение и высокий уровень прибыли;

- *технический производственный аспект качества*: качество как уровень реализации требований потребителей в образовательном процессе, например, при введении новой специальности или дополнительной услуги.

Критерий – безошибочный учет требований потребителей;

- *качество подготовленного специалиста* – мера соответствия результатов образования поставленным целям образования.

Критерий – специалист, имеющий необходимые знания и определенные жизненные позиции.

Как правило, СМК образования стараются сертифицировать, поскольку:

1. Наличие сертифицированной СМК – формальное требование при государственной аккредитации вуза.

2. Признание соответствия СМК требованиям международных стандартов создает преимущества для вузов, заинтересованных в привлечении иностранных студентов или в установлении коммерческих связей с другими странами.

3. Наличие сертифицированной СМК – гарантия качества образовательного процесса в глазах существующих и потенциальных потребителей.

4. Результативная и эффективная СМК – основа конкурентного преимущества вуза.

В настоящее время в вузах России используются различные модели и методы управления качеством подготовки специалистов:

- оценочный метод управления качеством деятельности вуза;
- концепция, основанная на принципах Всеобщего управления качеством (TQM);
- подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2000;
- метод Европейской Ассоциации гарантии качества высшего образования (ENQA);
- метод Европейского фонда менеджмента качества (EFQM).

Модель управления, основанная на оценочном методе (SWOT-анализ), предполагает систематическое проведение самооценки для выявления сильных и слабых сторон деятельности вуза, а также положительных и отрицательных факторов его развития. На этой основе вырабатываются и предлагаются меры для разрешения проблемных ситуаций и улучшения деятельности вуза.

Модель управления, основанная на принципах TQM (Всеобщее управление качеством), также использует метод оценок, однако, основана на более глубоком анализе деятельности вуза как производителя продукции и услуг. Концепция TQM предполагает наличие у вуза четко и ясно сформулированной миссии, стратегических целей, которые выработаны в результате всесторонних исследований потребностей внешней среды в основных продуктах деятельности вуза. Всеобщее управление качеством предполагает процессный подход к деятельности вузов, использует ряд специфических, достаточно сложных, но весьма эффективных методов и инструментов управления качеством.

Подход к построению СМК, основанный на требованиях международных стандартов ISO 9000:2000, предполагает демонстрацию способности ву-

за производить продукцию, которая удовлетворяет потребителя, причем его запросы регулярно отслеживаются и изучаются. В соответствии с требованиями стандарта ISO 9000:2000 основной целью вуза должно стать повышение удовлетворенности потребителя – личности, общества и государства – в предложенных образовательных услугах и качестве научной продукции.

Принцип ENQA заложен в «Стандарты и Директивы для гарантии качества высшего образования в Европейском регионе». Этот документ во многом содержит трактовки ISO 9000 и TQM, но в нем более рельефно выделены критериальные оценки отдельных составляющих системы качества (СК).

Метод EFQM наиболее распространен при самооценке, основанной на моделях премий по качеству. Эти модели ориентированы на оценку лишь по одному показателю – сумме баллов по всем категориям модели с учетом их значимости – весовым коэффициентам, полученным экспертным путем. Это модель делового совершенствования качества.

Опыт вузов, уже внедривших СМК, свидетельствует о предпочтении использования стандартов серии ISO 9000. В России ISO 9000:2000 действует как ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (или ISO 9001:2001). Не исключено, что лучшие результаты можно получить при комбинации известных методов.

Требования стандарта ISO 9001:2001 в вузах применимы, в основном, к подготовке специалистов к профессиональной деятельности как более регламентированному процессу. Они мало пригодны к образованию в широком смысле слова как процессу формирования личности. В последнее время на стандарт ISO 9001:2001 ориентируются те вузы, которые развивают свою предпринимательскую инновационную деятельность и стремятся завоевать на рынках образовательных услуг и наукоемкой продукции новые и более прочные позиции.

В основе действующей версии международного стандарта качества ISO 9001:2001 лежат принципы всеобщего управления качеством, фундамент которого был заложен Э. Демингом. Философия всеобщего управления качеством такова, что все проблемы в менеджменте организации рассматривают-

ся с точки зрения системы. По логике TQM, любая организация, в том числе вуз, работает настолько хорошо, насколько хороша ее СМК.

Стандарт ISO 9001:2001 – это «стандартизованная философия качества, задача которой – организовать мышление определенным образом». Однако требования стандарта должны быть адаптированы «к вузовской почве». Требования стандарта ISO 9001:2001 не относятся к содержанию деятельности ученых и преподавателей высшего учебного заведения, они лишь упорядочивают процессы их деятельности. Стандарт ISO 9001:2001 не касается структуры и содержания научных исследований и образовательных программ, методологий и технологий, используемых в научном и учебном процессах. Стандарт ISO 9001:2001 не действует в аудитории, где преподаватель пользуется предоставленной ему академической свободой реализовать свой научный и методический потенциал, педагогические способности учителя и воспитателя.

Основной СМК вуза в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2001 являются принципы TQM:

- ориентация на потребителя;
- ведущая роль руководства в постановке целей и их достижении;
- вовлеченность всех сотрудников в решение задач вуза;
- процессный подход к организации всех видов деятельности;
- системный подход к управлению;
- планирование и постоянное улучшение качества продукции.

Сюда надо добавить следующие важные для вузов принципы:

- **управление ресурсами, необходимыми для обучения студентов, включая преподавательский состав,** – обеспечение процессов жизненного цикла вуза всеми видами ресурсов: финансовыми, материальными, человеческими и информационными;
- **управление процессами и процедурами** – управление основными (обучение, научная деятельность, дополнительное образование, воспроизвод-

ство кадров) и вспомогательными (хозяйственная деятельность, управление персоналом и др.) процессами;

- **мониторинг и контроль (измерения)** – измерение и оценка параметров и характеристик рабочих процессов и анализ их результатов, включая:

- оценку студентов (достигнутого прогресса в уровне их знаний и навыков);

- проведение измерений основных показателей деятельности вуза;

- проведение маркетинговых и социологических исследований;

- обработку и анализ результатов измерений и исследований;

- оценку качества результатов образовательной деятельности и отдельных процессов;

- определение конкурентных позиций вуза.

Основной документ при создании СМК – «Руководство по качеству», где описываются главные процессы и подпроцессы. Действия регламентируются Документированными процедурами, а отдельные задания описываются в Рабочих инструкциях.

Применение стандарта ISO 9001:2001 к системе менеджмента качества вуза является серьезной инновацией. Создание СМК – задача, которая требует нетрадиционных подходов к ее решению. Начинается работа с формирования Политики качества и описания основных процессов в вузе. Следующий этап – подготовка и мотивация персонала вуза, обучение уполномоченных по качеству, менеджеров и аудиторов. Важно осознание каждым сотрудником своей роли, ответственности и полномочий в рамках СМК вуза. Обязательное условие – привлечение студентов как основных потребителей образовательных услуг.

Концепция ISO заключается в том, что требования стандарта к менеджменту организации дополняют требования к качеству самой продукции. Основная продукция вуза – знания, умения, методологическая культура и комплексная подготовка специалистов к самореализации в обществе –

следствие оказания образовательных услуг в процессе реализации образовательных программ. Поэтому последние также должны подвергаться оценке и аккредитации не только со стороны государства, но и со стороны общества и авторитетных международных организаций.

Таким образом, выстраивается развивающаяся система менеджмента качества вуза, которая позволяет эффективно управлять процессами, действиями и заданиями на всех уровнях. Внутренний аудит позволяет оценить степень готовности структурных подразделений вуза работать качественно в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2001. Первый этап – аудит документации. Второй – аудит процессов управления, в том числе процессов управления документацией, а также общей структуры СМК вуза. Выявленный в ходе аудита потенциал для улучшений – основа программы корректирующих мероприятий. Третий – сертификационный аудит. Нужен ли он? Сертификация СМК сама по себе не может обеспечить повышение качества работы вуза. Она всего лишь показывает партнерам во внешней среде, что вуз эффективно функционирует, обеспечивая стабильное и высокое качество продукции и услуг.

По данным The ISO Survey of 9000 and ISO 14000 Certificates, в 2001 г. было сертифицировано около 5000 образовательных учреждений, в том числе зарегистрировано почти 500 учебных заведений, имеющих сертификат соответствия СМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2001.

В настоящее время основным направлением в области обеспечения качества высшего образования становится перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов, базирующегося на национальных системах аттестации и аккредитации, на внутреннюю самооценку вузов, которая основывается на тех или иных моделях менеджмента качества.

Осуществление намеченных изменений в системе высшего профессионального образования России, в том числе популяризации СМК образования

в соответствии с международными стандартами, предполагает новые подходы к отбору преподавательских кадров высших учебных заведений, организации их профессиональной деятельности и оценке ее результативности. Приоритетные направления в решении поставленных задач: обеспечение высокой мотивации преподавателей в совершенствовании своего профессионального мастерства, пропаганда педагогической культуры; привлечение молодых кадров; создание условий для научно-исследовательской деятельности преподавателей.

В подавляющем большинстве вузов нашей страны СМК не внедрена, хотя аттестационная экспертиза образовательного учреждения содержит показатель, оценивающий эффективность СМК образовательных услуг. Следовательно, связи критериев качества образования с системой управления вузом, нацеленной на высокое качество образовательных услуг, тоже пока нет.

Изложенное показывает, что создание СМК в вузе на сегодня – задача неотложная. Для внедрения СМК нужно определить миссию и мотивацию создания СМК, доктрину разработки СМК, политику и стратегию руководства университета в этом вопросе. Вне зависимости от принятой модели СМК необходимо использовать процессный подход с концептуальным учетом социальной составляющей качества образования.

Именно эти аспекты рассмотрим ниже.

2. ДОКТРИНА СМК ОБРАЗОВАНИЯ

Доктрина разработки и внедрения СМК должна предшествовать любым преобразованиям в любой сфере обучения. Для высшего образования это весьма актуально, учитывая динамику его развития в XXI в.

Сегодня общепризнано, что до 70 % прироста национального дохода обеспечивается приростом знаний и образования. Образование становится главной воспроизводящей функцией всех социальных институтов. В конце XX в. происходит интеллектуализация производительных сил общества и

изменение природы действия экономических механизмов. Образование на фоне роста интеллектоемкости и наукоемкости экономических процессов – главный фактор в изменении движущих сил развития экономики.

Средний образовательный ценз населения к 2000 г. составил 16 – 17 лет обучения. Возник императив перехода в начале XXI в. к всеобщему высшему образованию.

Но еще в начале XX в. академик В.И. Вернадский уже сформулировал «доктрину» российского образования как «идеал учащегося народа». Так что подход Запада, где ряд развитых стран приняли программы перехода к всеобщему высшему образованию, для России не нов.

В конце XX в. развернулась геополитическая и экономическая конкуренция стран по качеству интеллектуальных ресурсов и качеству образования на долгосрочную перспективу. Не случайно Конгресс США неоднократно возвращался в своих обсуждениях к оценке качества образования как фактору высшего приоритета конкурентоспособности в экономике XXI в.

Исследования, проведенные в США, показали, что образованная часть населения производит в четыре раза больше внутреннего национального продукта (ВНП), чем население, не имеющее стабильного образования.

Очевидно, именно такие экономические показатели дали основание одному из Президентов США сделать заявление: «У нас много университетов не потому, что мы богаты. Именно потому мы и богаты, что у нас много университетов».

В такой постановке качество непрерывного образования – системообразующий фактор качества жизни личности в «изменяющемся мире».

Забота государства о качестве жизни личности и общества начинается с заботы о качестве образования. Поэтому мониторинг образования – важнейшая подсистема управления качеством жизни личности и общества со стороны государства и общества.

В 2000 г. Правительством РФ принята «Национальная доктрина развития образования в России» (Закон № 51-ФЗ от 10.04.2000). Согласно этому

закону доктрина качества высшего образования в России – часть общей доктрины качества непрерывного образования и доктрины политики качества как «ядра» внутренней политики в России на долгосрочную перспективу.

Доктрина политики качества России вытекает из императива прогрессивного развития России в XXI в.:

- «образованная Россия» – основа ее устойчивого развития;
- императив перехода к всеобщему высшему образованию до 2025 г.;
- высокое качество высшего образования как условие обеспечения высокого качества непрерывного образования;
- системы принципов опережения как методологическая база механизмов развития образования в новых условиях;
- всеобщее внедрение систем менеджмента качества (систем управления качеством) в вузах страны;
- реализация требований закона опережающего развития качества человека;
- императив возрастающей функции воспитания;
- качество высшего образования как главная детерминанта развития качества российского общества, главная компонента в системе качества жизни;
- принцип восходящего воспроизводства качества высшего образования в системе научно-технических и технологических долгосрочных приоритетов экономического развития России и ее безопасности;
- гуманизация образования в России.

Следует подчеркнуть, что качество высшего образования складывается:

- из качества подготовки выпускников вузов, которое относится к категории «качества результата высшего образования»;
- качества государственных образовательных стандартов, качества применяемой нормативной базы (нормативов и норм), качества образовательных программ, определяющих качество целеполагания в системе государственной политики в области качества высшего образования России;

- качества учебно-методической и качества лабораторной, материально-технической базы высшего образования;
- качества образовательных технологий (учебных технологий);
- качества профессорско-преподавательских, научно-исследовательских кадров (кадрового потенциала);
- качества содержания образования, которое в свою очередь в соответствии с принятой формой «деления» содержания образования в государственных образовательных стандартах для высшей школы России делится на качество цикла естественно-научных дисциплин (ЕН), качество цикла гуманитарно-социально-экономических дисциплин (ГСЭ), качество цикла общепрофессиональных дисциплин (ОПД) и качество цикла специальных дисциплин (СД);
- качества воспитания;
- качества управления (руководства).

Качество подготовки выпускников вузов (качество подготовки специалистов) выступает результирующим показателем в «системах качества» вузов.

Естественно, что доктрина разработки СМК должна учитывать все нюансы «Национальной доктрины развития образования», согласно которой образование рассматривается как способ трансляции, воспроизводства и наращивания общественного интеллекта путем передачи знаний. Поэтому доктрина СМК должна зафиксировать следующие основные положения:

- роль образования в социальном и экономическом развитии региона и общества в целом;
- роль воспитания как процесса формирования личности;
- приоритетность развития образования, его государственность, непрерывность, доступность;

- обеспечение единства образовательного пространства Российской Федерации;

- удовлетворение государственных гарантий на реализацию права граждан на образование;

- участие в обеспечении научно-инновационного потенциала вуза;

- развитие мер, направленных на социальную поддержку обучающихся, сохранение и укрепление их здоровья;

- приведение социального статуса и престижа вузовского работника в соответствие с задачами, возложенными на эту категорию трудящихся.

При этом надо сохранить основные принципы российского образования: фундаментальность и системность. Особо следует выделить усиление роли фактора воспитания в образовательном процессе, что подкрепляется разработкой механизмов опережающего развития качества человека и качества общественного интеллекта.

Доктрина воспитания в системе российского образования опирается на исторически сложившиеся традиции воспитания в России как уникальной общинной, евразийской цивилизации.

Ее принципы:

- всеобщность воспитания в образовательном пространстве;
- воспитание в труде и уважении к труду (принцип трудового воспитания);
- историческое и патриотическое воспитание;
- примат духовного над материальным;
- принцип доминирования ЭКО-центризма над ЭГО-центризмом;
- принцип единства эстетического воспитания и образования;
- воспитание уважения к семье.

Воспитание должно рассматриваться как способ развития человека, его духовного и нравственного воспроизводства в интересах общества.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В РАМКАХ БОЛОНСКОГО ПРОЦЕССА

Несмотря на то что уровни влияния четко разграничены и определены полномочия каждого участника Болонского процесса (рис. 1), принципиальную ответственность за обеспечение качества несут именно сами высшие учебные заведения.

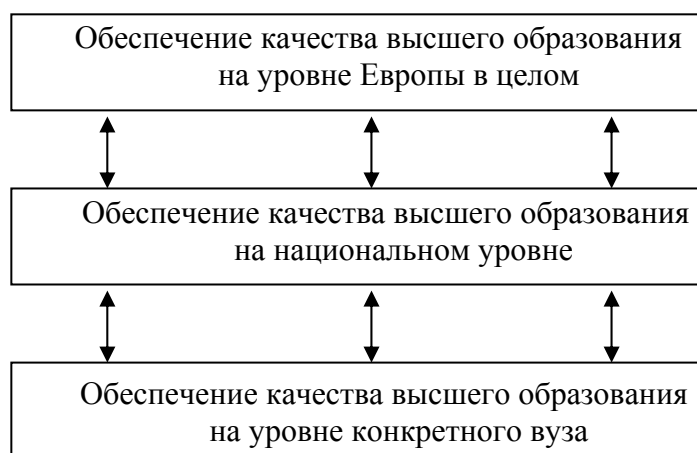


Рис. 1. Три уровня обеспечения качества в Болонском процессе

Такая особенность обусловлена несколькими причинами:

- отход государства от жесткого регулирования в сфере высшего образования (во многих странах Европы, исключая Россию);
- в большинстве образовательных систем стран Европы в последнее время происходит смещение от контроля «входов» образовательного процесса к контролю «выходов». В таких условиях главным в оценке эффективности становится не планирование и реализация учебного процесса (содержание учебных планов, планирование учебного времени и нагрузки, аттестации, экзамены и зачеты), а его результаты: полученные студентами знания, компетенции и навыки. Есть два классических индикатора эффективности образовательных процессов: степень трудоустройства выпускников по специальности и средний доход, который они получают за первые пять лет трудовой деятельности. Но для того, чтобы эти механизмы оценки были применимы и

в России, надо обеспечить занятость выпускников вузов именно в соответствии с их квалификацией, что в настоящее время невозможно, поскольку наблюдается достаточно большой разрыв между запросами рынка труда и структурой и квалификацией выпускников вузов;

- акцент на качество высшего образования преследует цель достижения сопоставимости, ясности и дальнейшего признания дипломов и степеней и ставки в этом вопросе достаточно высоки, поскольку речь идет о повышении конкурентоспособности европейских вузов на мировом рынке образовательных услуг.

Механизмы обеспечения качества осуществляются через аккредитацию вуза и сертификацию СМК. Многие учреждения высшего профессионального образования стремятся стать полноправными участниками Болонского процесса, а это предполагает не только расширение международного сотрудничества между вузами, но и обеспечение соответствия критериев, по которым оценивается деятельность каждого учреждения, в том числе и в сфере качества. Для решения этой задачи необходимо использовать механизмы обеспечения качества, которые понятны внешним пользователям данной информации (прежде всего международным). Все существующие механизмы обеспечения качества представлены на рис. 2.

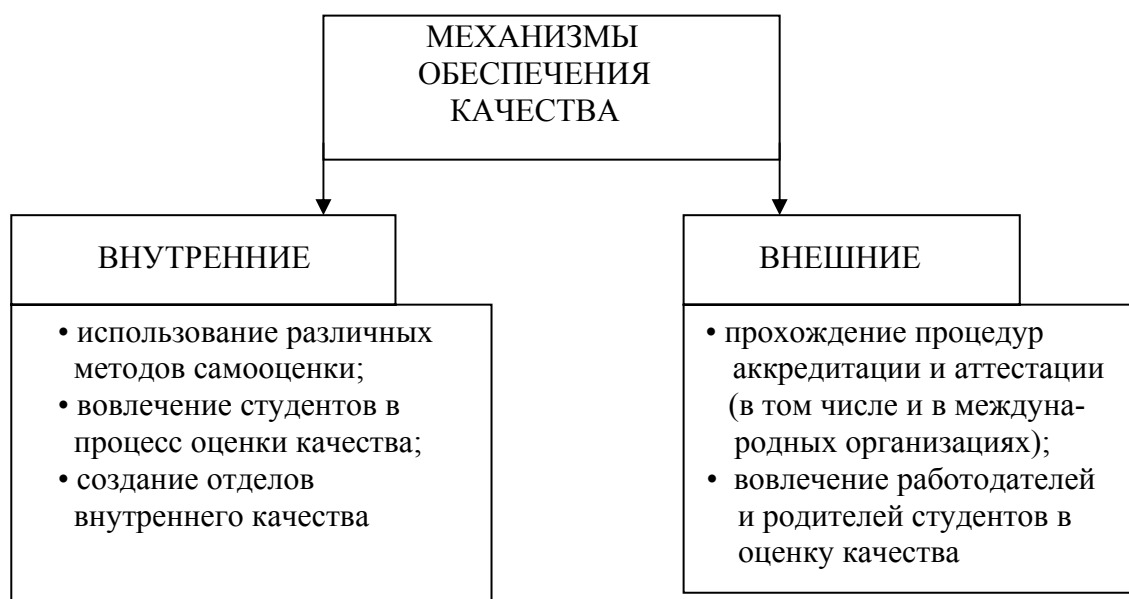


Рис. 2. Механизмы обеспечения качества

Более детально блоки внутреннего качества приведены на рис. 3.

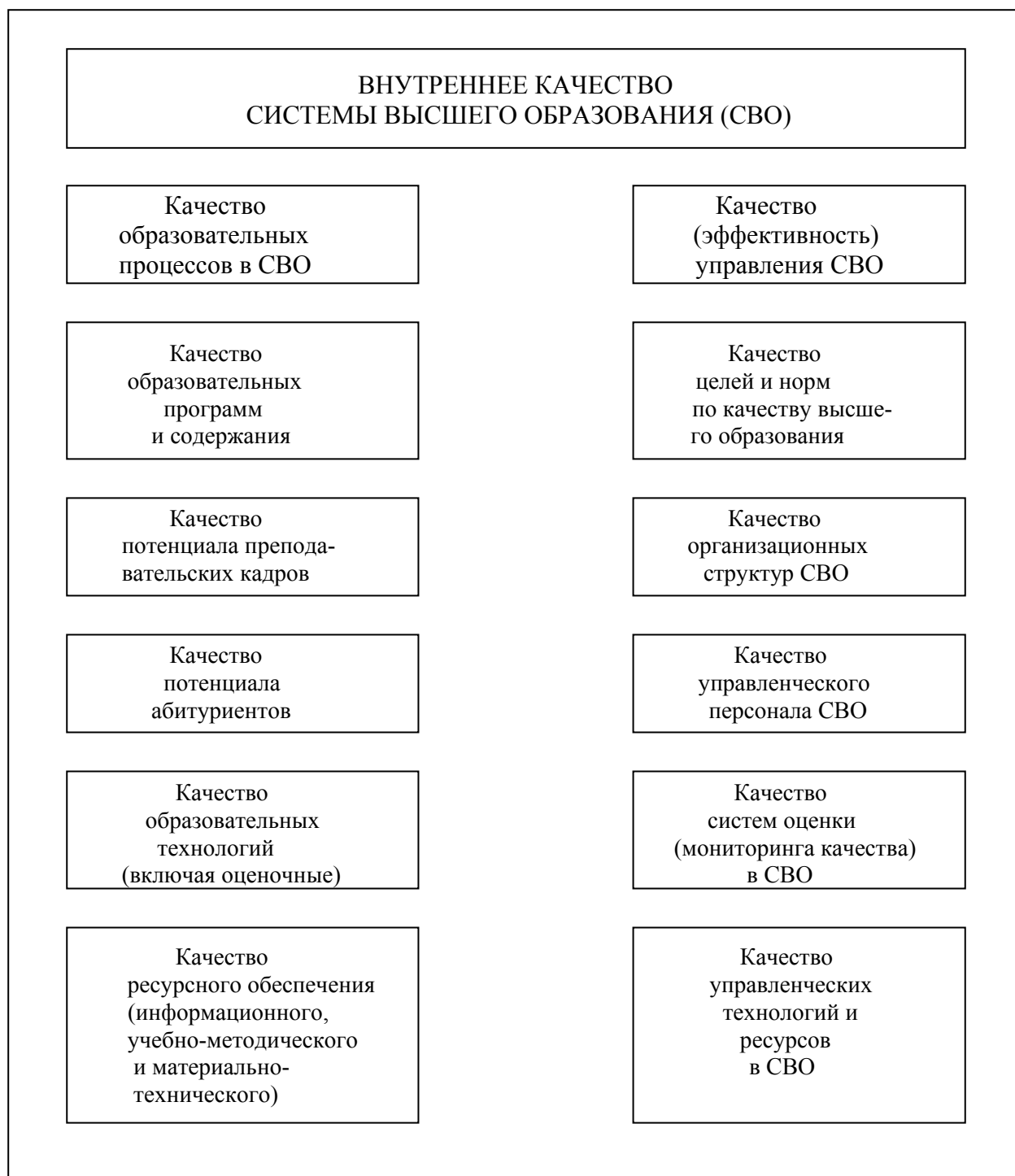


Рис. 3. Структура внутреннего качества системы высшего образования

С задачами практической реализации принципов Болонской декларации в области обеспечения качества вузам помогает справляться Европейская

Ассоциация университетов (European University Association – EUA). Она предлагает для этой цели специальную программу институциональной оценки (аккредитации) – Institutional Evaluation Program, цель которой – получение оценки институциональной (внутренней) среды вуза, а также возможных направлений его развития. Являясь инструментом стратегических изменений, программа состоит из двух стадий: первоначально вуз проводит самооценку по специальной методике, которую предлагает Ассоциация, затем проводится анализ с привлечением группы экспертов со стороны. Далее группа экспертов формирует отчет с рекомендациями. Также Ассоциация предлагает через два года повторять процесс оценки с привлечением внешних экспертов для анализа выполнения рекомендаций и полученных результатов. Данная программа служит примером использования механизма аккредитации с привлечением международных экспертов.

Надо иметь в виду, что международная аккредитация российских образовательных программ нужна:

- для расширения образовательных услуг, предоставляемых российскими вузами;
- повышения роли России на международном рынке образовательных услуг;
- повышения привлекательности российского образования для иностранных специалистов;
- проведения независимой экспертизы уровня образовательных услуг, предоставляемых различными российскими вузами.

Международная аккредитация образовательных программ способствует:

- привлечению внимания иностранных специалистов и учащихся к соответствующим образовательным программам и к российскому образованию в целом;
- повышению квалификации персонала вузов;
- упрощению организации научных и академических обменов, расширению коллективного опыта каждого университета;

- продвижению участвующих в такой работе вузов на передовые позиции в области науки и образования;
- расширению зоны влияния каждого вуза, его рекламе на мировом рынке научных и образовательных услуг;
- защите российских геополитических интересов;
- фактическому признанию и введению международных образовательных стандартов.

Немало аргументов можно привести и в пользу международной аккредитации и сертификации на уровне отдельных вузов:

- межправительственные и межгосударственные соглашения носят слишком общий характер, не учитывают отличия отдельных университетов и накопленный ими международный авторитет;
- межправительственные и межгосударственные соглашения носят, в основном, декларативный характер, не содержат конкретных обязательств и, в конечном счете, переносят решение вопроса о признании документов на уровень чиновников, принимающих эти документы при приеме на работу или при продолжении образования;
- практическая значимость того или иного соглашения о признании образовательных документов не всегда связана с уровнем, на котором происходило подписание этого соглашения;
- аккредитация образовательных программ отдельных вузов в международных аккредитационных агентствах позволяет провести независимую экспертизу реального уровня образовательных услуг, предлагаемых этими вузами;
- аккредитация образовательных отдельных вузов не только не мешает заключению международных многосторонних или двусторонних соглашений, а наоборот, создает для этого необходимый фон, рождая очень важные прецеденты признания отдельных образовательных программ в отдельных странах и, в конечном счете, способствует успеху при проведении соответствующих переговоров на международном уровне.

4. МИССИЯ И МОТИВАЦИЯ СОЗДАНИЯ СМК

Разработка миссии – исходный момент проектирования или совершенствования системы управления любого социально-экономического объекта, так как определение миссии позволяет зафиксировать, в чем заключается основная задача организации, и любую деятельность организации подчинить решению этой задачи. Различают следующие виды миссии: стратегическое видение (СВ), миссия-предназначение (МП), миссия-ориентация (МО), миссия-политика (МПЛ), бизнес-идея (БИ) и другие. Стратегическое видение говорит о перспективных видах деятельности организации и ее долгосрочном курсе.

Миссия-предназначение указывает на сущность и назначение организации (виды деятельности, характер продукции и услуг, круг потребителей, смысл существования, причина возникновения и т.д.). В связи с этим выделяют ряд конкретных требований к содержанию формулировки миссии-предназначения, в которой должны быть указаны: основное направление деятельности организации; основные категории клиентов; потребности клиентов, удовлетворяемые конечными продуктами деятельности организации; отличительные признаки, подчеркивающие особенности организации, позволяющие клиентам выделить организацию среди других; стороны деятельности организации, которые обращены во внешнюю среду, благодаря которым видно, в чем общественная полезность организации. Инновационный университет обеспечивает подготовку новой генерации специалистов, способных обеспечить позитивные изменения в экономике России. В то же время миссия-предназначение не должна быть зависимой от текущего состояния организации, форм и методов ее работы; обращенной во внутреннюю среду организации, на ее внутренние проблемы.

Стратегическое видение и миссия-предназначение всегда крайне индивидуальны, так как они отделяют одну организацию от другой, наделяя каждую собственными и особенными отличительными чертами.

Многие организации не удовлетворяются формулировкой стратегического видения и миссии-предназначения и уточняют характер поведения организации через ценностные ориентации, которых она придерживается. Это достигается через формирование миссии-ориентации, которая говорит о ценностных ориентациях организации и дает развернутое представление о системе ценностей организации.

Миссия-политика определяет целевые установки на текущий момент и перспективу. Среди множества целей миссии-политики особо выделяют финансовые и стратегические.

Миссия СМК образования определена миссией Болонского соглашения и Европейской Ассоциации гарантии качества в высшем образовании (ENQA) – содействовать европейскому сотрудничеству в области гарантии качества высшего образования.

Глобализация рыночной экономики обуславливает необходимость интеграции российской системы высшего образования в мировое образовательное пространство. Основным критерий членства этого сообщества – высокое качество образовательных технологий.

Одним из способов признания российских дипломов за рубежом считается сертификация систем менеджмента качества образовательных учреждений независимыми органами. За рубежом около пятисот университетов имеют сертификат на СМК. Потребители образовательных услуг в России пока не ставят жестко вопрос о наличии сертификата СМК вуза, но это – ближайшая перспектива.

По концепции, развиваемой Федеральным агентством по образованию [1], формируемая в России система обеспечения качества высшего образования является «совокупностью средств и технологий, используемых для достижения такого уровня подготовки специалистов, который отвечает вырабо-

танном обществом современным и перспективным критериям и стандартам. Россия вступает в новую фазу развития высшей школы, когда центральной задачей становится проектирование образовательных систем, управление ими и оценка их качественного уровня».

Сегодня масса специалистов занимается проблемой качества образования (в частности, высшего профессионального), поскольку именно система образования формирует важнейшее богатство страны – ее человеческий потенциал. Поэтому качество образования становится стратегическим национальным приоритетом страны.

Необходимо принять во внимание, что качество – это сложная философская, экономическая и социальная категория, которая раскрывается через множество определений. Обычно качество трактуют как соответствие неким критериям, нормам и требованиям, имеющим постоянные («застывшие») количественные показатели. В действительности же, в динамике развития (эволюции) общества качество объекта или процесса должно опережать систему требований, предъявляемых развитием внешней по отношению к объекту среды. Это означает, что качество должно быть эволюционно избыточным, его должно быть много и даже больше, чем требуется «здесь и сейчас».

Поэтому качество образования должно быть опережающим. Необходимо опережать требования, которые «предъявляются» к нему со стороны потребителя и различных направлений социального прогресса – экономики, политики и так далее. Много качества не бывает.

Качество образования – категория системная и специфичная для каждого вуза. Она определяется качеством преподавательского и обслуживающего персонала вуза, качеством программ и средств обучения, качеством научных исследований вуза, качеством абитуриентов, социальным климатом вуза, качеством воспитательного процесса, качеством взаимодействия вуза с внешней окружающей средой (министерством, регионом, отдельными отраслями народного хозяйства и т.п.) и многими другими факторами.

Основа СМК образования, как и любой сферы СМК, базируется на комплексе документов. При этом важно учесть тот фактор, что у сотрудников вуза, участвующих в СМК, изначально присутствует внутреннее отторжение «бумажных операций» и излишнего документирования. Поэтому очень важно документооборот минимизировать как по объему, так и по содержанию.

При разработке модели системы качества (СК) вуза важно соотнести его деятельность к категории производства продукции или оказания услуг. В зависимости от этого можно будет использовать те или иные апробированные методы СМК. Надо сказать, что единого мнения по этому вопросу пока не достигнуто.

Согласно стандарту ИСО 8402, услуга – это деятельность или процесс, а продукция – результат деятельности или процесса. В учебном пособии [2] дается пояснение, что термин «услуга» означает «итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя».

Применительно к высшему образованию услугой можно считать деятельность в рамках отношений «преподаватель – студент». По отношению к вузу в целом «продукцией» являются подготовленные специалисты, если их рассматривать с точки зрения взаимоотношений поставщика (вуза) и потребителя (предприятия, где специалисты будут работать).

Действительно, образовательный процесс содержит практически все признаки производственного процесса. Так, вузы имеют поставщиков – средние школы и колледжи – и потому они используют входной контроль в виде вступительных экзаменов или тестов и формируют уровень требований к абитуриентам.

Процесс обучения – это «внутренние технологии» конкретного вуза. Выходной контроль – различные формы экзаменов, дипломных работ, дипломного проектирования, работа с потребителями своей интеллектуальной продукции, послевузовское образование.

В общем случае потребитель продукции вуза – выпускника – не только государство, но и предприятие (частный предприниматель), принимающее специалиста на работу, и родители, которые платят за его обучение. Студент же может выступать и материалом, и продуктом, и потребителем. Он потребляет образовательные услуги, продуктами которых становятся приобретенные им знания, умения, культура.

Таким образом, налицо «петля качества» по стандарту ИСО 9004 без некоторых фрагментов, например, «упаковка и хранение», «утилизация». Правда, и этим терминам в сфере высшего образования можно подобрать аналогии (хранение учебно-научной информации на тех или иных носителях, переподготовка кадров, повышение их квалификации и т.п.).

Таким образом, рассматривая подготавливаемых вузом специалистов как продукцию, можно строить СК на основе жизненного цикла продукции, петли качества (схематической модели взаимозависимых видов деятельности), что расширяет возможности системы, позволяет воспользоваться опытом, накопленным в промышленности. Такой фактически двойственный подход к высшему образованию означает, что услуга скрыта во внутренней деятельности вуза и как таковая должна найти отражение в СК.

5. ПОЛИТИКА И ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Главные направления государственной политики в области качества высшего образования формируются в соответствии с долгосрочными и тактическими целями, а именно:

- внедрение систем качества в вузах страны в ближайшие 5 – 10 лет, создание системы стимулов к созданию и внедрению систем качества в вузах;
- создание системы управления качеством во всех системах высшего образования (вузах) и систем мониторинга качества;

- подготовка условий для перехода процессов аттестации и аккредитации вузов к технологиям на основе сертификации систем качества;
- приоритетное повышение качества высшего образования;
- повышение финансирования высшей школы и обеспечения высокого государственного статуса работника высшей школы, профессора и доцента;
- объединение высшей школы и академической науки, всемерное развитие университетской формы высшего образования с ориентацией на усиление универсальности профессиональной подготовки;
- создание зон опережающего развития систем высшего образования во всех экономических регионах страны с развитием на их основе новых промышленно-вузовских или аграрно-вузовских комплексов с использованием форм технополисов (аграрных технополисов), наукоградов, технопарков с соответствующими экономическими механизмами стимулирования их развития;
- обеспечение конкурентоспособности специалистов с высшим образованием на рынке специалистов за счет обеспечения их профессиональной мобильности;
- развитие дистанционного образования (виртуальных вузов) и компьютерно-информационных технологий в системе высшего образования как новой технологической базы систем управления качеством в вузах;
- развитие квалиметрии человека и образования, создание условий для формирования общественных ассоциаций экспертов в области систем качества высшего образования, оценочных технологий и аудита качества;
- развитие маркетинга образования на основе принципов всеобщего управления качеством (Total Quality Management) и систем качества в высшей школе;
- разработка модели качества человека через качество воспитания.

Отдельные блоки политики приведены на рис. 4.

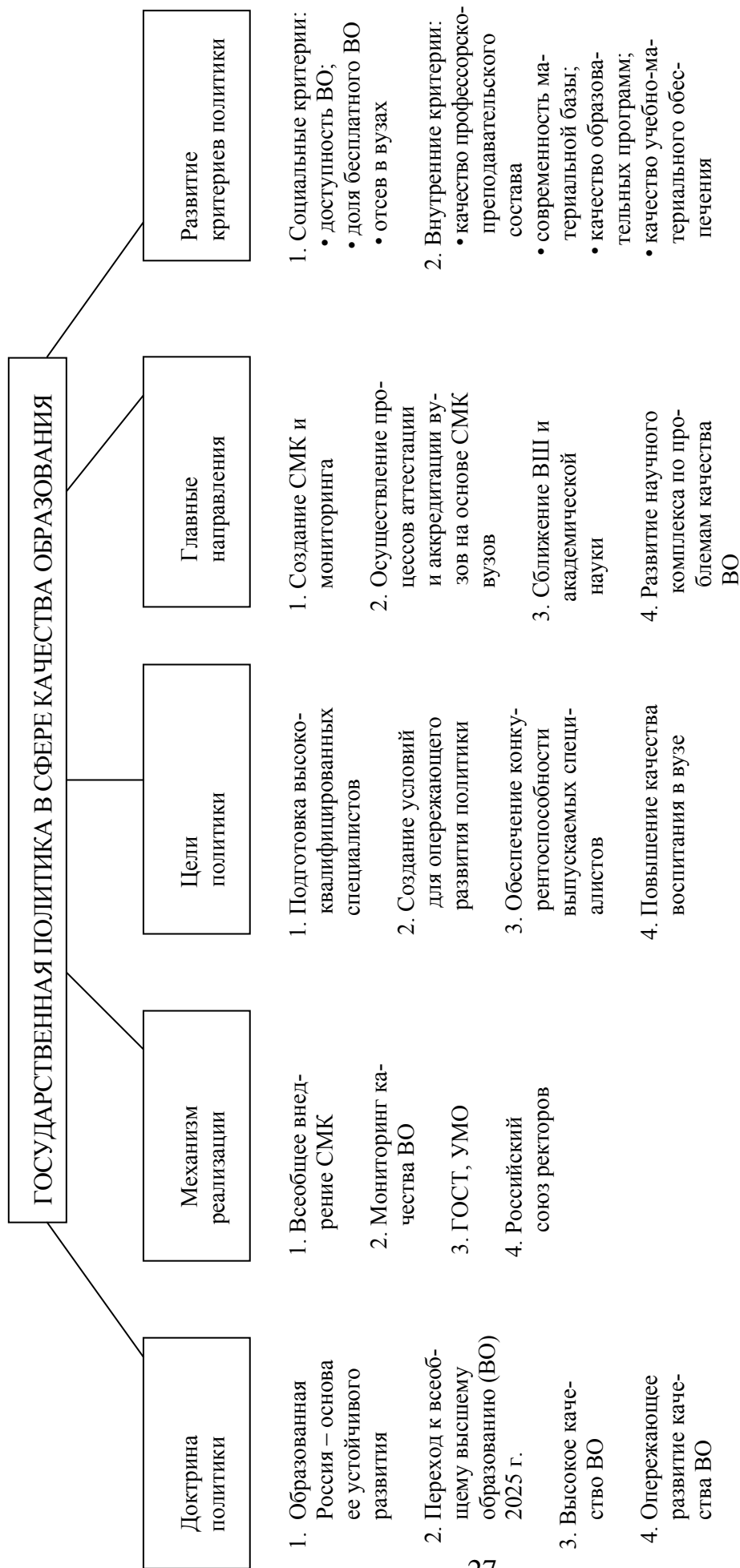


Рис. 4. Структура государственной политики в сфере СМК образования

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности, официально сформулированные высшим руководством вуза на основе государственной политики. Политика в области качества включает в себя широкую постановку намерений и целей образовательного учреждения. Она определяется высшим руководством вуза, излагается в письменной форме, должна быть официально провозглашена (опубликована) руководством и доведена до сведения всего персонала (его подразделений). При разработке политики в области качества следует учитывать:

- долгосрочные цели вуза;
- характер будущих улучшений, необходимых для успешной деятельности вуза;
- степень удовлетворенности потребителей вуза;
- потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- ресурсы, необходимые для реализации политики.

Высшее образование аккумулирует в себе обучение, научные исследования и инновации, поэтому оно может рассматриваться как основа конкурентоспособности, что и заложено в политике ВлГУ в области образования. При этом следует учесть, что Болонский процесс устремлен к разработке необходимой нормативной базы для внутреннего обеспечения качества образования (создания независимой структуры) каждым вузом в соответствии с рекомендациями ENQA, вовлечения студентов в процесс управления вузами и их аккредитацию, обеспечения развития социального измерения в образовательной сфере и стимулирования к получению образования на всем протяжении жизни.

ГОССТАНДАРТ (ныне Ростехрегулирование) прогнозировал, что в XXI в. политика в образовательной среде станет одним из основных направлений национальной политики России в области качества [4].

В общем, политика в области качества образования предусматривает:

1. Непрерывное изучение и прогнозирование требований заинтересованных сторон к качеству обучения и оценка достигнутых результатов.

2. Улучшение качества образования путем:

- интеграции учебного процесса с наукой и производством;
- использования инновационных методик и технологий в образовательном процессе;
- улучшения материально-технического, информационного и учебно-методического обеспечения учебного процесса;
- совершенствования воспитательной работы.

3. Постоянное совершенствование образовательного процесса, процессов управленческой деятельности руководства, обеспечения ресурсами и мониторинга качества.

4. Развитие и повышение профессионализма сотрудников и их компетентности в области качества.

5. Обеспечение достойных условий для продуктивной и творческой работы сотрудникам и студентам университета.

6. Процветание университета связано с процветанием всех тех, для кого и с кем сотрудничает университет.

7. Создание образовательной услуги, удовлетворяющей непрерывно изменяющиеся запросы потребителей, на основе высокой корпоративной культуры университета, ответственности за качество образования в университете каждого сотрудника – конечная цель реализации политики в области качества.

Основные принципы политики вуза должны гарантировать:

- **поддержание статуса классического университета – это способ предоставить разнообразие в выборе профессии абитуриентам и специалистов, принимаемых на работу, – работодателям.** Университет должен вести работы по развитию различных направлений научной и образовательной деятельности, проводить исследования рынка труда и образовательного рынка с целью открытия новых специальностей, формирования новых факультетов и кафедр в соответствии с потребностями рынка;

- **тесное творческое взаимодействие преподавателей и студентов в процессе обучения.** Руководство университета должно всемерно поощрять и стимулировать творческую работу преподавателей и научных работников по совершенствованию образовательного процесса, внедрению в него новых технологий, результатам исследований, установлению тесного контакта с обучаемыми студентами, контролю понимания и освоения материала, проведению консультаций и собеседований;

- **рост талантливой молодежи.** Деятельность университета должна быть направлена на выявление и всемерную поддержку талантливых студентов, магистров и аспирантов; предоставление им возможности развивать свои способности в учебе и научной работе; оказание помощи в дополнительной подготовке и материальном стимулировании деятельности;

- **качественное образование в университете – дело каждого сотрудника и преподавателя университета.** Руководство университета должно создать необходимые условия для того, чтобы каждый сотрудник осознавал свою значимость и активно участвовал в реализации и функционировании системы менеджмента качества образовательного процесса, научных и культурных программ.

Обеспечение качества – это особая форма, указывающая на процессы и схемы, цель которых – оценка, мониторинг, обеспечение, улучшение качества и программ обучения.

Более детально политику в обеспечении качества можно проследить, используя принцип развертывания политики, введенный в Японии (рис. 5).

Развертывание политики – это методология, применяемая для планирования, установления и доведения до исполнителей целей организации и оперативного анализа ее работы, который обеспечивает координацию всех действий, направленных на достижение правильно сформулированных стратегических целей.

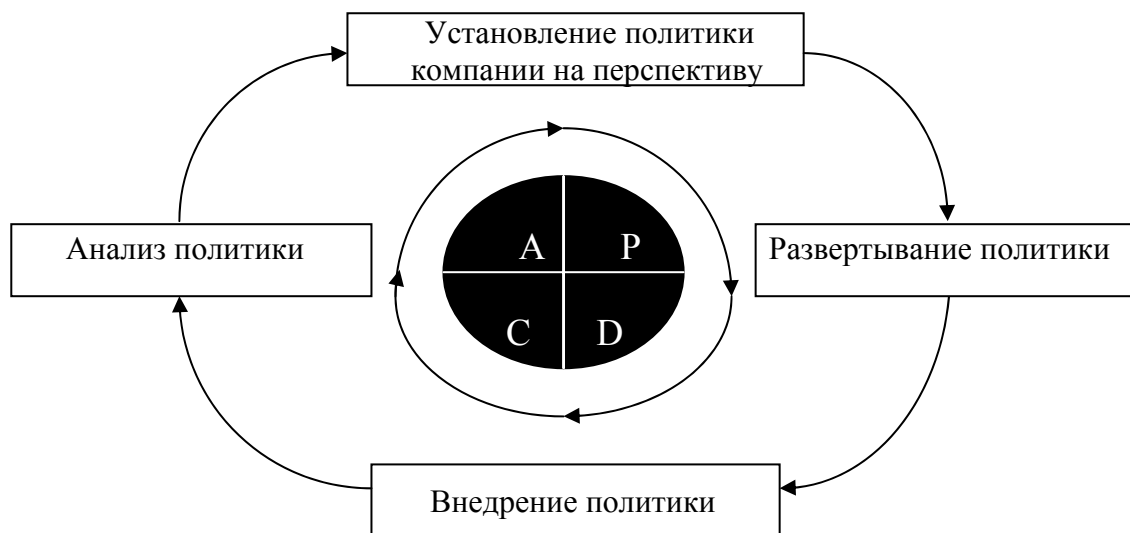


Рис. 5. Управление на основе выработанной политики

Развертывание политики основано на использовании цикла PDCA (план – выполнение – проверка – действие). Это обеспечивает повышение конкурентоспособности процессов и позволяет унифицировать ресурсы и разработать четкие измеримые показатели, по которым регулярно отслеживается достижение ключевых целей.

При этом надо помнить, что в соответствии с приказом Минобразования РФ от 11.02.2002. № 393 главная задача российской образовательной политики – обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

6. СТРАТЕГИЯ ВУЗА ПРИ СОЗДАНИИ СМК

Процветание стран в XXI в. зависит от их способности обеспечивать образование всех членов общества, с тем, чтобы дать возможность каждому человеку преуспеть в стремительно меняющемся мире. Инновационное общество готовит граждан жить в условиях быстрых перемен. «Мы будем способствовать формированию глобального инновационного общества посред-

ством развития и интеграции всех трех элементов “треугольника знаний” (образование, исследования и инновации), крупномасштабного инвестирования в человеческие ресурсы, развития профессиональных навыков и научных исследований, а также путем поддержки модернизации систем образования, с тем, чтобы они в большей степени соответствовали потребностям глобальной экономики, основанной на знаниях» (Образование для инновационных обществ в XXI веке. Саммит «Группы восьми», Санкт-Петербург, 16 июля 2006 года).

Реализуя свою миссию, университет предполагает создать образовательную, исследовательскую и инновационную среду, позволяющую готовить выпускников, ориентированных на профессиональное развитие, гражданские ценности, социальную ответственность.

Сегодня уже мало кого надо убеждать, что система менеджмента качества – необходимый компонент инновационного развития вуза. Для правильной оценки инновационного потенциала, имеющегося в области менеджмента качества образования, необходимо формирование некоторого межвузовского информационно-интеллектуального пространства, способного трансформировать потенциал, накопленный и аккумулированный международными стандартами, в энергию развития российской высшей школы.

Информационное пространство менеджмента качества уже существует, но его можно охарактеризовать как «информационный шум», в котором трудно ориентироваться без понимания принципов и сущности менеджмента качества, а также без опыта создания и внедрения реальных систем менеджмента качества образования.

В настоящее время нет общего мнения о технологии создания и внедрения систем менеджмента качества. Все многообразие таких технологий можно разделить на экстенсивные и интенсивные.

Экстенсивный подход к формированию системы менеджмента основан на документировании исходного состояния вуза по принципу «как есть» с последующей трансформацией документации и деятельности путем внутренних и внешних аудитов. Такой подход требует от трех до пяти лет подготовки к сертификации СМК для получения от нее практической пользы.

Интенсивный подход основан на технологии проектирования и внедрения процессной организационной системы и системы менеджмента. Такой подход позволяет достигнуть желаемого результата в очень короткие сроки (до одного года) при условии безусловного исполнения основополагающих принципов. Именно интенсивный подход к созданию и внедрению СМК стал доминирующим в последнее время и заслуживает особого внимания в связи с тем, что он полностью отвечает современным представлениям о путях модернизации менеджмента во всем народном хозяйстве страны.

Для российских вузов вопрос модернизации менеджмента качества образования актуален вдвойне. Во-первых, в 2008 г. предполагается, что все вузы страны будут разделены на три группы: несколько десятков получают статус вузов национального значения с полным государственным финансированием; чуть более сотни вузов будут финансироваться государством на паритетных условиях с внебюджетными источниками; остальные вузы должны будут существовать исключительно за счет продажи образовательных услуг. Качество образования и конкурентоспособность для основной части отечественных вузов станет критерием жизнеспособности, а на адаптацию к новым условиям для них будет отпущено слишком мало времени. Во-вторых, прогресс модернизации менеджмента во всех отраслях народного хозяйства выявил огромный дефицит специалистов, владеющих перспективными технологиями менеджмента. Подготовить хорошего специалиста в этой области невозможно, если реальный менеджмент качества образования будет отставать от преподаваемой предметной области. Подготовить специалиста вне вуза вообще невозможно.

7. ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД ПРИ ВНЕДРЕНИИ СМК

Согласно стандартам ИСО серии 9000 любая деятельность или операция, которая получает что-то «на входе» и превращает это в нечто «на выходе», может быть рассмотрена как процесс, независимо от того, связано ли это с изготовлением продукции или предоставлением услуг, то есть процесс – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

Цели и преимущества процессного подхода заключаются в том, что он:

- обеспечивает прозрачность протекания процессов;
- создает условия, необходимые для понимания каждым сотрудником своей роли в общих процессах организации;
- позволяет понять, где и когда создаются конкретные продукты и услуги;
- систематизирует деятельность по улучшению;
- усиливает ориентацию работы на запросы и интересы потребителей.

Идентификация и управление различными процессами внутри вуза также могут быть отнесены к процессным категориям.

Процесс функционирования вуза многоаспектен. Он может быть представлен в виде совокупности разнородных процессов, необходимых для достижения в конечном итоге одной цели. В то же время каждый процесс может быть представлен как совокупность отдельных типовых операций – лекций, зачетов, экзаменов, семинаров и так далее (модулей и элементарных процессов), расписанных в соответствии с ИСО серии 9000:2000 и реализующих, например, типовой цикл Деминга. Эти модули будут различаться в зависимости от стадий жизненного цикла функционирования вуза, иметь определенную базовую универсальную основу и специальную (специфическую) часть.

Таким образом, задачу формирования СК вуза целесообразно строить по модульному принципу с определенной иерархией типовых процессов.

Процессный подход – основа общей теории систем, предусматривает системное управление с обязательными обратными связями и циклом Деминга.

Модульный принцип использует специальные модели:

- модель организации работ в вузе – это определенное сочетание модулей организации этих работ, устанавливающее типовую схему их проведения и правила взаимодействия;

- модуль организации работ в вузе – это системно упорядоченный набор типовых элементов организационно-технического механизма работы вуза, характеризуемый определенной целевой направленностью, организационной законченностью и установленным для него порядком планирования, формирования и реализации входящих в этот набор элементарных процессов.

Структура модели в соответствии со стандартом ISO 9001:2000 включает четыре группы процессов: процессы управления; бизнес-процессы производства продукции; обслуживающие процессы; процессы измерения, анализа и улучшения. Кстати, научно-исследовательскую деятельность можно представить как блок, состоящий из подпроцессов: планирование научно-исследовательской деятельности; организация и проведение научно-технических мероприятий; проведение НИР, НИРС; подготовка кадров высшей квалификации; участие в конкурсах, грантах, программах.

Процессный подход предполагает разработку критериев для оценки качества процессов. Здесь тоже нет единого мнения, хотя большинство исследователей этого вопроса считают, что нижней критериальной оценкой качества обучения можно принять нормативы государственных образовательных стандартов (ГОСов). Требования же потребителя не всегда совпадают с ГОСами, тем более по различным специализациям.

Поэтому перед вузами стоит задача разработки неких профессиограмм с целью «проверить гармонию алгебры».

8. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И МОНИТОРИНГ ПРИ ВНЕДРЕНИИ СМК

Процедура документирования (ПД) – это документированный способ осуществления деятельности или выполнения определенной работы (процесса).

ПД должна отвечать на следующие вопросы:

1. Каковы область применения и сфера деятельности?
2. Каковы цель, задачи и результаты (выходы) описываемого процесса, деятельности или работы?
3. Что, кем, как, где и в какой последовательности должно быть сделано?
4. Какими полномочиями обладают и за что несут ответственность участвующие в процессе, деятельности или работе?
5. Какие документы, ресурсы, материалы и оборудование используются в процессе работы?
6. Какими показателями и характеристиками оценивается качество и эффективность выполнения работы на всех ее этапах, как и кем они измеряются и контролируются?
7. Каким образом документируется и регистрируется выполняемая работа?
8. Как используются результаты выполненной работы (процесса)?

Результативность и эффективность СМК во многом зависят от того, насколько качественно она документирована. **Идентифицировать и задокументировать процессы** – значит создать целостную систему описаний процессов. Поэтому особое внимание уделяется самой документации, процессам управления документацией и записям. Важно помнить при этом, что ИСО 9001 требует наличия в организации документированной СМК, а не системы документов.

Согласно стандартам ИСО 9000:2000 в системах менеджмента качества применяются следующие виды документов:

а) предоставляющие согласованную информацию о системе менеджмента качества организации, предназначенную как для внутреннего, так и внешнего пользования; к таким документам относятся руководства по качеству;

б) описывающие, как система менеджмента качества применяется к конкретной продукции, проекту или контракту; к таким документам относятся планы качества;

в) устанавливающие требования; к ним относятся документы, содержащие технические требования;

г) содержащие рекомендации или предложения; к ним относятся методические документы;

д) содержащие информацию о том, как последовательно выполнять действия и процессы; такие документы могут включать документированные процедуры, рабочие инструкции и чертежи;

е) содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов; к таким документам относятся записи.

Обязательными документами СМК являются Политика в области качества, Руководство по качеству и шесть обязательных документированных процедур:

- Управление документацией (п. 4.2.3 стандарта);
- Управление записями (п. 4.2.4 стандарта);
- Внутренние аудиты (проверки) (п. 8.2.2 стандарта);
- Управление несоответствующей продукцией (п. 8.3 стандарта);
- Корректирующие действия (п. 8.5.2 стандарта);
- Предупреждающие действия (п. 8.5.3 стандарта).

Процесс документирования позволяет объективно подойти к созданию системы мониторинга СМК. В качестве варианта может быть использована рейтинговая оценка, применяемая в ВлГУ. Некоторые вузы используют систему потребительского мониторинга (СПМ).

Цель СПМ – непрерывное измерение удовлетворенности потребителей для управления качеством образовательного процесса. Система обеспечивает обратную связь, интегрирующую результаты анкетирования потребителей образовательных услуг университета.

Цели потребительского мониторинга Омского университета различных групп потребителей приведены в таблице.

Таблица

Цели потребительского мониторинга

ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ
Студенты I курса	Определение потребностей и ожиданий студентов, оценка привлекательности университета. Оценивание удовлетворенности качеством обучения на подготовительных курсах
Студенты II – V курсов	Оценивание удовлетворенности качеством образовательных услуг
	Оценивание удовлетворенности педагогической деятельностью преподавателей
Студенты IV – V курсов	Оценивание удовлетворенности работой выпускающих кафедр (неформальный рейтинг выпускающих кафедр). Корректировка основных образовательных программ (ООП)
Выпускники	Оценивание удовлетворенности качеством образовательных услуг
Профессорско-преподавательский состав (ППС)	Оценивание удовлетворенности ППС работой в университете
Сотрудники	Оценивание удовлетворенности ППС работой в университете
Работодатели	Оценивание удовлетворенности качеством подготовки специалистов. Определение профессиональной компетенции выпускников, корректировка ООП

Непосредственно СПМ проводят специалисты группы оценки качества образования, методисты деканатов, кураторы академических групп, уполномоченные по качеству структурных подразделений университета, студенты и аспиранты. Работу студентов по проведению мониторинга организуют созданные кружки качества. Для обработки результатов исследований используется программное обеспечение.

Рейтинговая оценка кафедр и факультетов осуществляется для определения формального соответствия качества предоставляемых образовательных услуг в университете требованиям государственного образовательного стандарта.

Руководство по качеству – основной документ, определяющий СМК и структуру ее документации, распределение полномочий и ответственности персонала, основные процессы и их взаимодействие, необходимые ресурсы и обеспечивающий описание СМК для постоянной ссылки.

В целом же в университете особое значение должно уделяться формированию системы мониторинга качества образования, в соответствии с внешними и внутренними целями.

Министерство образования РФ осуществляет внешний мониторинг посредством лицензирования права осуществлять образовательную деятельность в целом и по конкретным специальностям, а также аттестации вуза и специальностей с последующей аккредитацией.

Инструментарий измерения качества, статистический учет качества, их развитие и совершенствование становятся главными направлениями государственной политики в сфере высшего образования.

Организации, принимающие на работу выпускников, предъявляют определенные требования к качеству подготовки специалистов. Это находит отражение в конкретных заявках с указанием квалификационных требований к будущим работникам, в том, что руководители предприятий участвуют в итоговой аттестации выпускников университета. Кроме того, некоторые предприятия периодически представляют в вуз заключение о качестве их работы, в котором отражают:

- соответствие предъявляемым требованиям уровня подготовленности специалистов;
- их продвижение по служебной лестнице;
- возможности их дальнейшего профессионального роста и развития творческого потенциала.

Внутреннее качество высшего образования характеризуется системой обобщенных показателей, описывающей качество контингента выпускников вузов по данным государственной аттестации выпускников вузов, качество сети вузов (инфраструктуры сети высшей школы России), качество кадрового потенциала вуза, качество содержания высшего образования по направлениям и специальностям высшей школы, качество материально-технической базы высшей школы и другие.

К внутренним субъектам мониторинга качества образования относятся руководство университета, его институтов и факультетов; учебно-методическое управление университета; государственная аттестационная комиссия.

Внутренний мониторинг качества образования в университете включает:

- текущий контроль успеваемости студентов и качества преподавания;
- промежуточный контроль уровня знаний студентов;
- итоговую аттестацию выпускников;
- рейтинг преподавателей;
- периодическую аттестацию преподавателей.

9. СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Становление и развитие различных форм и видов образования, его функциональная трансформация, углубление его возможностей, актуализация задач социальной адаптации молодежи, усиление влияния образования на успешность карьеры и качество жизни в целом поставили вопросы качества образования, оценки результатов деятельности образовательных учреждений на принципиально иной, социально значимый уровень. Снижение уровня образованности населения рассматривается сегодня большинством стран как национальная трагедия.

Справедливо оценивая значение образования как стратегического фактора общественного развития и фундамента национальной безопасности, передовые страны мира постоянно и планомерно наращивают уровень и качество образования. Для высшего профессионального образования России последних лет в целом свойственна позитивная динамика: растет число вузов и численность студентов, укрепляются международные связи и обмены, налицо небывалый спрос на высшее образование. В то же время современная ситуация в России характеризуется падением производства, резким изменением структуры спроса на многие профессии, социальным расслоением общества, трудностями бюджетного финансирования образования, утратой связи вузов и работодателей, непригодностью традиционных моделей взаимодействия производителей и потребителей образовательных услуг. Российское общество столкнулось с ситуацией рассогласования таких важных компонентов, как рынок образовательных услуг, с одной стороны, и рынок труда – с другой.

Явно проявившиеся несоответствия «вызовов нового времени» и традиционно функционирующей системы образования обусловили поиск путей и механизмов ее модернизации. Результат реформ последних лет – формирование системы образования, ориентированной на инновационное развитие и гарантированное обеспечение качества.

Почему же до сих пор после десятилетнего периода постоянной трансформации система образования не дала ожидаемых эффектов? Дело в том, что методологические основания системы, характер веками складывающихся внутри нее отношений остались не затронутыми реформами. Львиная доля изменений касалась условий развития системы, но не самой системы и ее развития.

Анализ ситуации именно с системных позиций, с позиций современных достижений науки и мирового опыта управления показывает возможность и необходимость концептуальных изменений, изменений самих оснований системы, в первую очередь в русле концепции всеобщего управления качеством (TQM).

Разработка методологии системного управления качеством образования базируется на ведущих положениях системологии, менеджмента, педагогики, психологии, квалитологии, теории качества, философии TQM и т.д. Она интегрирует усилия многочисленных участников для формирования нового качества российского образования.

Создаются системы менеджмента качества как комплекс инновационных идей, организационных структур, технологий, социальных, управленческих, экономических и иных мероприятий.

Направленность современной образовательной политики России на реализацию принципов менеджмента качества нашла отражение в «Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года» и целом ряде других документов.

Вхождение России в мировое образовательное сообщество, ее участие в Болонском процессе, социально-экономические реалии XXI в. выдвигают новые требования к усилиям государства и национальной системы образования по решению проблемы качества образования.

Интеграция усилий стран по созданию общеевропейского пространства качественного образования реализуется через Европейскую сеть по обеспечению качества (ENQA) в сотрудничестве с Европейской Ассоциацией университетов (EUA) и Национальным союзом студентов Европы (ESIB), что позволяет выработать согласованные подходы, процедуры и регламенты для обеспечения качества образования.

Европейская сеть по обеспечению качества (ENQA) – это ассоциация, которую финансирует Комиссия Европейского Союза по программе EU-Erasmus. В настоящее время она объединяет организации, занимающиеся аккредитацией в 15 странах Европы, а вскоре будет объединять все подобные организации в 25 странах расширяющегося Евросоюза.

Многие страны – участницы Болонского процесса следуют рекомендациям ENQA по созданию национальных систем качества образования, которые направлены на максимально возможное удовлетворение запросов потребителя.

Один из ведущих современных принципов менеджмента качества – постоянное улучшение. Много лет назад теория и практика управления качеством базировались на концепции оптимального качества. Вместе с тем опыт японской, а затем американской и европейской промышленности показал, что устанавливать пределы улучшения недопустимо, само улучшение должно быть системой и составной частью системы менеджмента качества.

Системная организация деятельности по управлению качеством ставит все новые задачи, выполнение которых требует глубокого анализа и учета различных аспектов деятельности по улучшению процессов. Это нашло отражение и в стандартах ИСО 9000.

Достичь совершенства в сложном производстве, а именно таким и является образование, невозможно сразу. Этого можно добиться лишь через длинный ряд улучшений, охватывающих все этапы производственного процесса. Принцип постоянных улучшений должен сформировать у персонала «привычку к улучшениям».

Однако прежде чем что-то улучшать, нужно ясно видеть проблему и осознавать саму необходимость и направление таких улучшений.

Бесспорно, центр системы управления качеством – человек. Однако это вовсе не означает, что все зависит исключительно от него. Более того, специалисты, ссылаясь на проведенные исследования, называют такие цифры: люди «повинны» в возникновении лишь примерно 20 % проблем, связанных с качеством, остальные 80 % – следствие несовершенного управления, недочетов в самой системе.

Понимание важности этих проблем приводит к тому, что в управлении качеством основной акцент делается сегодня не на контроль за выполнением сотрудником установленных для него норм, а на помощь ему в выявлении и разрешении стоящих перед ним проблем.

Наиболее важными характеристиками системы считаются упорядоченность, организация, структура. Нужен не хаотический набор мероприятий, а система мер на базе системного взгляда на проблему в современных условиях. То есть качество – явление системное, где система – не просто набор подсистем, а их иерархия по степени значимости, наличие ведущего звена.

Под системным подходом принято понимать методологическое направление, которое в образовательном процессе выделяет по определенному принципу некоторую группу элементов (систему) и рассматривает их взаимодействия внутри нее и с внешними объектами (со средой). В соответствии с правилами применения системного подхода необходимо определить строение (выделить компоненты) образовательной деятельности как организованного процесса, установить их функции в системном целом, определить процесс взаимодействия выделенных компонентов, обеспечивающий воспроизводство целого, выявить факторы саморазвития процесса образования как относительно самостоятельной части общего социального процесса.

Если процесс обучения находится в неуправляемом состоянии, никто не может предсказать его возможности. Поскольку в этом случае наблюдаемые вариации образовательной системы определяются тем, как и каким образом вуз как система и все происходящие в нем процессы были спроектированы и построены, то именно руководители, управляющий персонал имеют полномочия для изменений системы и процессов, и они обязаны этим заниматься. По словам М. Трайбуса, директора американского Института качества и производительности: «Люди работают в системе. Задача менеджера – работать над системой, улучшая ее с их помощью».

Любая человеческая деятельность, в том числе и образовательная, включает наличие четырех основных элементов: субъекта, предмета, средства и среды деятельности. Специфика управления качеством образования в рамках этой модели зависит от характеристик каждого элемента:

1) субъекта образования – образовательной организации и лиц, осуществляющих образовательную деятельность (преподаватель, методист, автор программы, учебника, студент и т.д.);

2) предмета образовательной деятельности – все, что преобразуется в деятельности субъекта (информация, отношения, установки, другие материальные и нематериальные объекты);

3) средства (инструмента) образования (парадигма и концепция образования, технология обучения, учебник и учебное пособие и пр.);

4) образовательной среды (от оснащенности учебного процесса до характера взаимоотношений, культуры, традиций и др.).

Систему менеджмента качества образования нельзя понимать узко, лишь как инструмент управления. Ее нельзя воспринимать и как очередную кампанию. В ее рамках в комплексе решаются вопросы образовательной теории и практики, повышения эффективности деятельности образовательных учреждений и управления ими, качества реализации ГОС, удовлетворения образовательных потребностей и обеспечения прав граждан на качественное образование и т.д.

Системная оценка качества образования позволяет представить процесс высшего образования «как систему», на «вход» которой поступает «исходный материал» и внешние ресурсы, которые преобразуются в «конечный продукт» по схеме рис. 6.

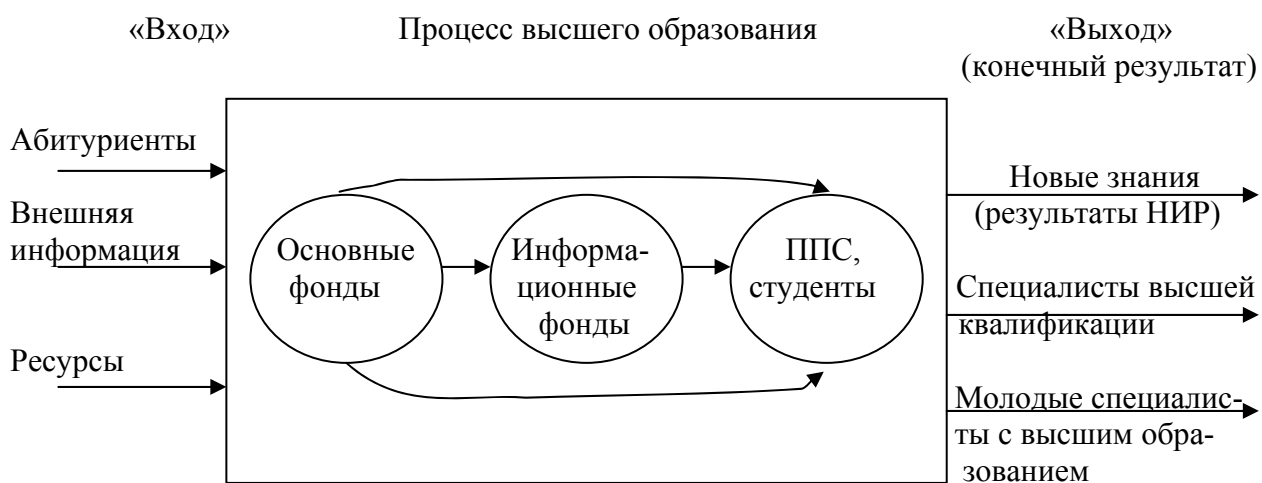


Рис. 6. Образовательный процесс в вузе

Основываясь на представленной схеме, системная основа оценки качества образования должна содержать:

- 1) оценку качества подготовки абитуриентов (исходного «материала»);
- 2) оценку качества самого образовательного процесса;
- 3) оценку качества «конечного продукта», причем по нескольким временным срезам.

В целом задача оценки качества образовательной деятельности сводится к изучению системы, схема которой приведена на рис. 7.

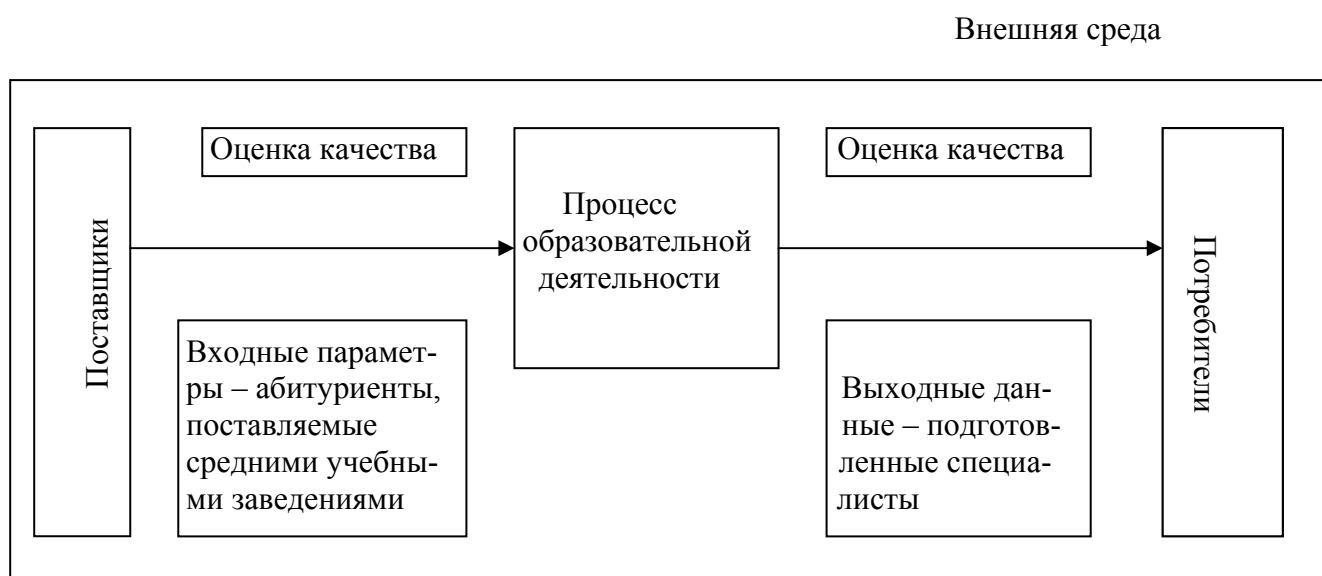


Рис. 7. Система оценки качества образовательной деятельности

Если в качестве модели объекта анализа использовать модель «черного ящика», то можно получить два основания декомпозиции – по входу и выходу объекта, так как в описании модели используются только эти два понятия. При этом выход – это конечные «продукты» образовательной деятельности, а вход – поставщики «сырья» – средние учебные заведения, поставляющие абитуриентов.

В образовательном процессе студенты играют неоднозначную роль, то выступают как исходное сырье, когда поступают в вуз, то как продукция, перерабатываемая процессом, то как конечный продукт, когда они заканчивают вуз. Однако в отличие от сырья и продукции студенты вовлечены в образовательный процесс и потому выступают как:

- обрабатываемый процессом продукт;
- внутренние потребители образовательных услуг;
- работники процесса образования;
- внутренние потребители предоставляемого им учебного материала.

Если студенты рассматриваются как внутренние потребители системы образовательных услуг, то основными подсистемами являются: «Государство – результат образовательного процесса» (рис. 8); «Студенты – результат образовательного процесса» (рис. 9) и «Работодатель – результат образовательного процесса» (схема, аналогичная схеме рис. 9).

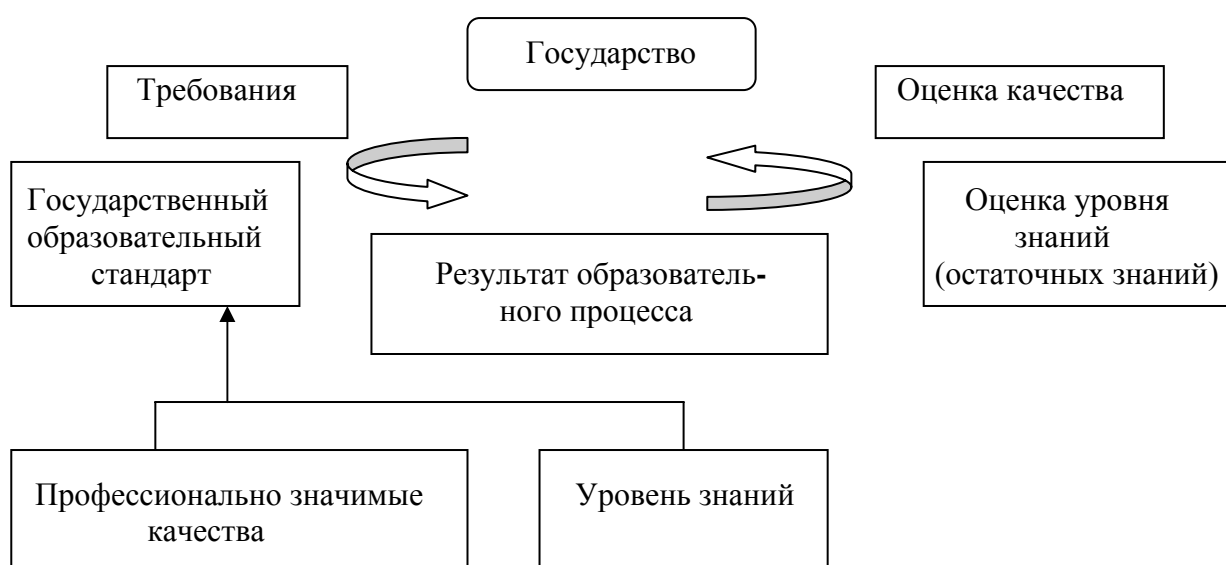


Рис. 8. Описание связей в подсистеме «Государство – результат образовательного процесса»

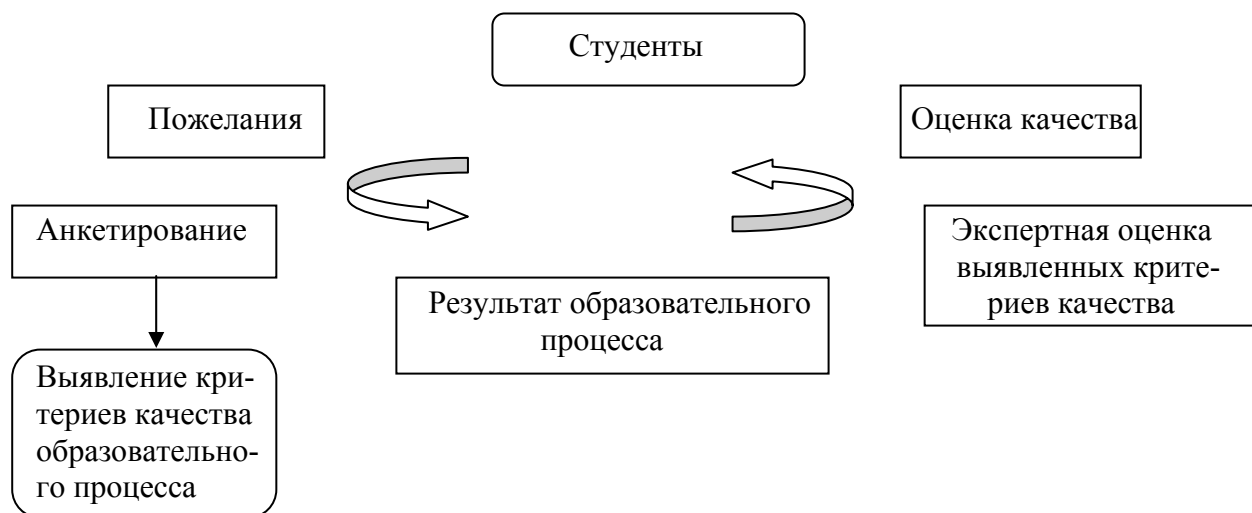


Рис. 9. Описание связей в подсистеме «Студенты – результат образовательного процесса»

Оценить качество образовательного процесса можно, исследовав качество его входных и выходных параметров – абитуриентов и подготовленных специалистов. При этом следует учитывать, что на систему образования и, следовательно, на результаты ее оценки существенно влияет внешняя среда – политика государства, финансовое состояние вузов и др.

Система оценки качества образовательной деятельности представлена на рис. 10 и 11. В подсистеме, представленной на рис. 11, оценка качества образовательного процесса строится на основе результата сравнения требуемых и реальных показателей качества.



Рис. 10. Входные параметры модели системы оценки качества образовательного процесса

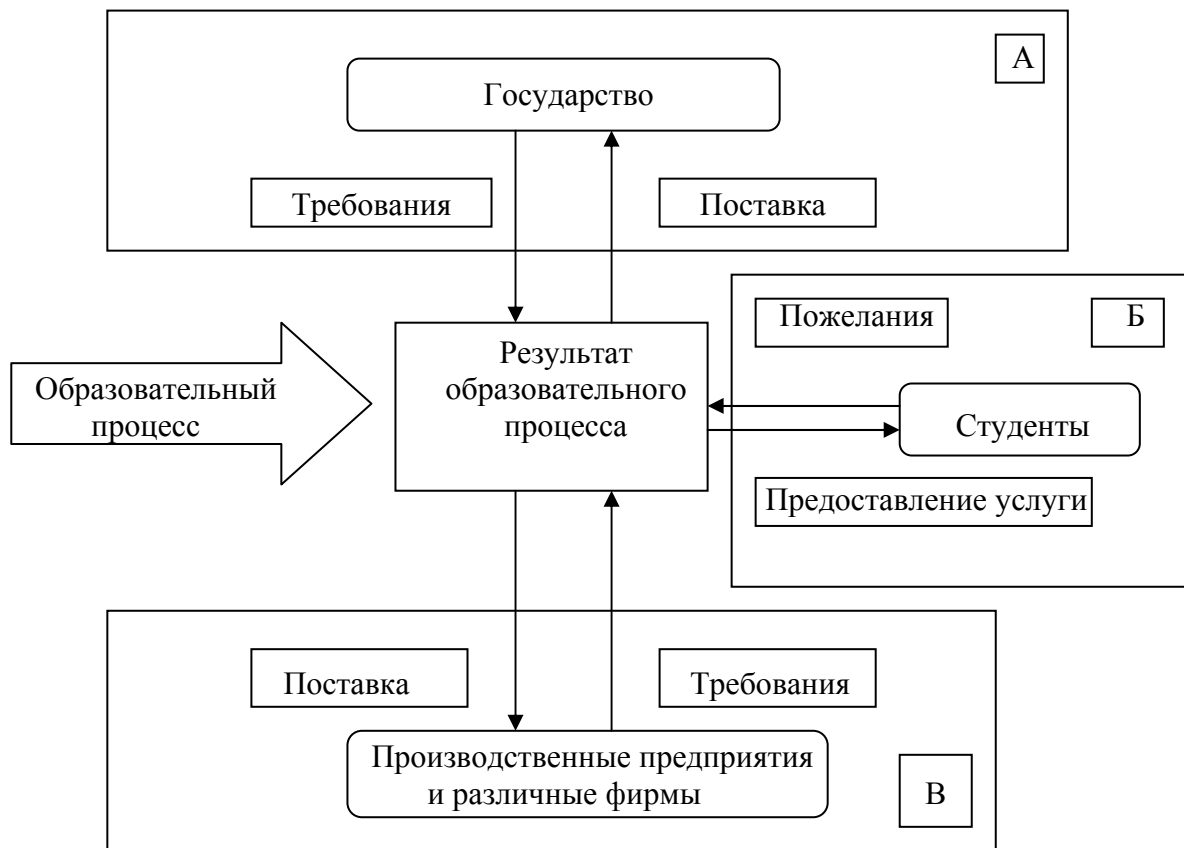


Рис. 11. Выходные параметры модели системы оценки качества образовательного процесса

10. СОЦИАЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ СМК ОБРАЗОВАНИЯ

До сих пор социальному комплексу в обеспечении качества подготовки специалиста уделяется мало внимания. В широком смысле социальный комплекс подразумевал все виды ресурсов (человеческих, материальных, информационных, финансовых), а также систему взаимодействия этих ресурсов, предназначенных для создания надлежащих социальных условий как для студентов, так и для преподавателей и сотрудников института.

В узком смысле под социальным комплексом понимается часть тех же самых ресурсов, которая используется для удовлетворения социальных нужд – в основном иногородних студентов, аспирантов, докторантов и специалистов.

При развитии социального комплекса ставится задача проводить работу по улучшению условий проживания студентов, аспирантов, стажеров и докторантов в общежитии на основе договоров об ответственности сторон между проживающими и администрацией. Для контроля за выполнением сторонами принятых на себя обязательств было признано целесообразным возобновить практику создания в общежитиях общественных выборных студенческих организаций, оказывать им содействие в развитии студенческого самоуправления по вопросам обслуживания, улучшения условий быта и отдыха проживающих.

Чтобы оценить влияние социального комплекса на уровень качества образования, можно выделить пять основных задач при подготовке специалиста – носителя идеологии высокого качества жизни [3]:

- 1) введение во все учебные дисциплины вопросов обеспечения и достижения качества;
- 2) качественная организация самого учебного процесса, непременно соответствующая тем требованиям к качеству, о которых преподаватели говорят на занятиях;

3) высокий уровень квалификации профессорско-преподавательского состава и обеспеченность учебного процесса современным оборудованием;

4) гарантия средней школы высокого качества подготовки абитуриентов;

5) достижение высокого качества в сфере быта (обеспечение и постоянное улучшение условий проживания иногородних студентов и преподавателей).

Влияние последней задачи на остальные проявляется в том, что неспособность обеспечить достойные бытовые условия, возможность для плодотворной работы и полноценного отдыха:

- девальвирует произносимые в учебных аудиториях высокие слова о качестве (первая задача);

- снижает эффективность внеаудиторных занятий (вторая задача);

- не позволяет привлечь квалифицированных преподавателей и специалистов из других стран и регионов России (третья задача);

- делает вуз непривлекательным для зарубежных и иногородних студентов (четвертая задача).

Поэтому при аудите СМК необходимо учитывать процесс улучшения условий труда и социальной обеспеченности преподавателей, сотрудников и студентов на основе анализа результатов самооценок и анкетирования.

Отмеченная взаимосвязь пяти задач вполне соответствует существующей сегодня в мире устойчивой тенденции к возрастанию вклада «сопутствующих» услуг в обеспечение конкурентоспособности образования. В число существенных признаков, по которым начинают различать школы бизнеса в западных странах, стали входить наличие и качество квартир для студентов, клубов для супругов, детских яслей, услуг по трудоустройству и тому подобное (Журнал «Deutschland», № 1, 2001).

11. НЕКОТОРЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗ ОПЫТА ОРГАНИЗАЦИИ И ВНЕДРЕНИЯ СМК В ВУЗАХ

Менеджмент вуза как организация социальной сферы наряду с другими аспектами управления включает и систему менеджмента качества. Вуз ориентируется на потребителей образовательных услуг, поэтому система менеджмента качества должна:

- способствовать повышению качества образовательных услуг;
- определять последовательность и взаимодействие процессов оказания образовательных услуг;
- обеспечивать результативность процессов;
- обеспечивать ресурсную и информационную поддержку процессов;
- осуществлять мониторинг образовательных процессов;
- позволять выявлять отклонения достигнутых результатов от запланированных и постоянно совершенствовать образовательные процессы.

Опыт показывает, что формирование, внедрение и успешное функционирование СМК возможно только при полной поддержке и одобрении со стороны руководства и учреждения высшей школы не исключение. Руководство разрабатывает политику и стратегические цели вуза; участвует в проектах по улучшению, поиску новых образовательных технологий, определению жизненного цикла образовательных услуг, разработке новых услуг. Руководитель вуза может принять решение о распространении системы менеджмента качества на все или отдельные области деятельности вуза. Он может также принять решение о создании отдельных систем менеджмента качества в каждом секторе или единой системы, охватывающей весь вуз в целом.

Для проведения полноценной работы по созданию и внедрению СМК в вузах необходима заинтересованность не только ректора вуза, но

и тех руководителей, от действий которых в конечном итоге будет зависеть эффективность этой работы. Это, прежде всего, проректоры, деканы факультетов, заведующие кафедрами, руководители других структурных подразделений.

При проектировании и внедрении СМК в вузе необходимо осуществить следующее:

- на основе стратегии развития вуза разработать политику и цели вуза в области качества;

- определить целевые группы потребителей образовательной деятельности вуза (студенты, работодатели, аспиранты, обучающиеся в системе повышения квалификации, и другие) и идентифицировать их требования;

- выявить все процессы, необходимые для формирования СМК, установить последовательность и взаимодействие процессов;

- сформировать матрицу ответственности, выделив владельцев;

- описать процессы в соответствии с требованиями выбранного стандарта;

- сформировать информационное обеспечение СМК;

- провести внутренний аудит СМК, в рамках которого выявить области необходимого улучшения СМК;

- обеспечить корректировку информационного обеспечения и документального оформления СМК.

Реализация принципов ИСО 9000 показана на рис. 12 и 13.

Для выполнения всего комплекса работ по внедрению стандартов ИСО в организации должны быть сформированы руководящие и рабочие органы. В состав руководящих органов, осуществляющих принятие стратегических решений и координацию работ по реализации этих решений, включаются руководитель организации и Координационный Совет (КС).



Рис.12. Принципы менеджмента качества по ISO 9000



Рис. 13. Применение принципов управления качеством в вузе

Весь цикл работ по созданию СМК в университете можно разбить на три последовательных этапа.

Этап 1.

Организация разработки системы, завершающаяся:

- разработкой программы проведения работ по созданию системы качества;
- организацией изучения стандартов ИСО. Должны быть обучены не только лица, непосредственно занятые разработкой и внедрением системы качества, но и по возможности весь персонал, чтобы он имел четкое понятие о проводимых мероприятиях и мог эффективно взаимодействовать в рамках создания и последующего функционирования системы качества;
- анализом существующей системы обеспечения качества образования (или хотя бы зачатков существования такой системы, пусть и не вполне целевой) с точки зрения стандартов ИСО, касающихся проблем обеспечения качества. Выявлением несоответствий, проблем, рассмотрением разнообразных методов их решения, выбором наиболее удобных и приемлемых для реализации;
- разработкой и реализацией мер по приведению системы качества в соответствие с выбранными стандартами или с документами, комплексно синтезированными на основе стандартов серии ИСО 9000.

Этап 2.

Создание и введение в действие документации системы качества, завершающееся:

- введением в действие документации;
- ознакомлением с ней сотрудников и, в случае необходимости, студентов.

Этап 3.

Подготовка системы качества к сертификации.

Наличие системы качества вуза будет означать для работодателей гарантированное качество выпускников, что будет способствовать повышению

конкурентоспособности вуза в целом и повышению престижа выпускников у работодателей. Руководство ВлГУ берет на себя ответственность за непрерывную реализацию политики в области качества.

Руководитель организации осуществляет общее руководство работой по внедрению стандартов ИСО. При руководстве создается Координационный Совет (КС) – коллегиальный совещательный орган по наиболее важным аспектам работы. В состав КС включаются высшие руководители организации, а также руководитель Службы качества. Основной формой работы КС является рабочее заседание. Решения заседания КС, оформленные в виде протоколов или проектов приказов, утверждаются руководителем организации и доводятся до сведения соответствующих участников работы.

Оперативное руководство работой по внедрению стандартов ИСО осуществляет руководитель Службы по качеству. Независимо от других возложенных на него обязанностей он наделяется ответственностью и полномочиями, необходимыми:

- для того, чтобы гарантировать выполнение требований разработанной системы менеджмента качества и поддержание их на надлежащем уровне;
- представлять отчеты о функционировании системы высшему руководству для анализа и дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества.

Исследования ряда стран Запада по проекту «Партнерство университетов и предприятий в области TQM» [12] выявили ряд неожиданных результатов.

Анализ ответов испытуемых показал, что для компании важнее жизненная позиция специалиста, нежели его знания в какой-то конкретной области. Руководители компаний считают, что инициатива и творчество, сопричастность к делам организации, ориентация на постоянное улучшение – следствие понимания нужд заказчика, готовности к самосовершенствованию, постоянному освоению нового и активному сотрудничеству в рамках командной деятельности.

К наиболее важным личным качествам специалиста работодатели относят его активность – участие в совещаниях, выступления с докладами, способность четко планировать деятельность и действовать в строгом соответствии с планами, логически мыслить и действовать методически.

Наиболее важным навыком в области качества руководители компаний считают способность четко идентифицировать ожидания заказчика, применять методы повышения качества, проводить самооценку, использовать соответствующую измерительную аппаратуру и методики, умение сравнивать деятельность своей организации с другими, четко формулировать цели в области качества и др.

Идеологические же аспекты, разработанные основоположниками теории менеджмента качества, – ориентация на процессный менеджмент и системное мышление – получили при опросе низкие оценки. Их рассматривают как теоретические знания, о которых надо иметь общие представления.

В отличие от практически единодушной точки зрения разных компаний на необходимый уровень знаний специалиста, оценка степени расхождений между существующими курсами в вузах и выявленными потребностями бизнеса единодушной не была – различия между вузами в разных странах оказались значительными.

Вместе с тем исследование показало, что инженерные курсы и курсы по прикладной экономике в основном отвечают ключевым требованиям в области TQM, предъявляемым к специалистам, хотя не всегда позволяют получить требуемый интегральный набор знаний.

Сравнение полученных результатов с выводами исследований из США показывает, что они в целом совпадают: студенты высших учебных заведений получают недостаточно знаний, навыков и практического опыта в области менеджмента качества. Если взять любое из направлений бизнеса, то сегодня ни один курс или учебная программа не покрывает полностью его потребностей в знаниях и навыках в области качества.

Компании четко выразили свою потребность в социально ориентированных и коммуникабельных сотрудниках, нацеленных на освоение нового, которые активно участвуют в работе по улучшению деятельности фирмы, а не просто являются теоретически подготовленными техническими специалистами. Чтобы выпускать таких специалистов, высшей школе необходимо перенести акцент в образовательном процессе с изучения фактических материалов (что традиционно считалось более важным) на освоение методов.

Другими словами, ключевой вопрос сейчас заключается не в том, какой именно учебный материал будут давать студентам в период учебы, а в том, может ли вуз обучить студентов критическому, собственному взгляду на вещи и развить в нем стремление к постоянному самообразованию. С этим вопросом напрямую связаны другие: какие методы должны использовать вузы для воспитания в студентах такой позиции, насколько сам вуз готов пересмотреть свою роль в обществе и в подготовке специалистов. Для развития TQM-мышления у студента вуз сам должен иметь СМК.

Студент как наиболее заинтересованный потребитель услуг образовательного учреждения должен получить возможность на практике увидеть, как его вуз реально функционирует на основе TQM-культуры, ориентированной на заказчика. Тогда студент будет не только изучать методы и философию TQM, находясь в аудитории, но и повседневно ощущать влияние этих подходов как потребитель услуг вуза.

Как отмечено выше, одним из наиболее важных выводов, сделанных на основе опроса компаний, было то, что они считают жизненную позицию и практический опыт в области менеджмента качества более важными, чем конкретные знания. Это отвечает выводу, что реально удовлетворить потребности бизнеса, традиционного образования по типу школьного, вероятнее всего, недостаточно. Необходимо изменить не только цели обучения и программы, но и методы и приемы обучения, изучаемые материалы, а также роль лектора. Вузам необходимо пересмотреть свои подходы или, другими словами, «научиться тому, как надо учить сегодня». Новый уровень мастер-

ства жизненно необходим и для преподавателей, и для персонала, и для руководителей образовательных учреждений, которые вместе должны работать над внедрением новаций в образование и повышением его качества.

Следует осознать, что введение и функционирование системы качества не может иметь только лишь положительные и полезные для организации эффекты. Могут быть обнаружены также и следующие негативные изменения, вернее, новые сложности в работе организации:

- функционирование, а особенно сертификация системы качества требует сильной бюрократической поддержки (огромное число письменных процедур), что часто сильно увеличивает трудоемкость в решении некоторых административных и хозяйственных вопросов;

- чрезвычайно трудно изменить образ мышления сотрудников университета и студентов так, чтобы он соответствовал идеологии всеобщего качества, а без такой идеологической перестройки сознания эффективность работы системы качества будет минимальной либо вообще отрицательной.

Отсутствие специальных моделей систем качества (СК) вуза, построенных на основе процессного подхода, может привести к излишнему дублированию работ, а также и к противоречиям в разработанной документации. Как было подсчитано в одной из организаций, осуществляющих сертификацию, в полном перечне внутренней документации по СК для предприятия с тысячью работающих обычно разрабатывается около сотни стандартов предприятия (СТП). Обилие документации часто приводит к затруднению при работе с ней и к определенным бюрократическим издержкам в процессах как использования, так и корректировок. Это обуславливает необходимость оптимальной стратегии разработки СК образовательного учреждения.

Следует отметить, что ГОСТ Р ИСО серии 9000 дает возможность «децентрализованной» разработки СК, так как каждому элементу системы можно было поставить в соответствие структурное подразделение вуза, преимущественно ответственное за этот элемент. Стандарты ИСО серии 9001 рассчитаны в основном на свободную рыночную экономику. Российская же сис-

тема образования – отрасль в значительной мере регулируемая государством. Поэтому при составлении гармонизированных с ИСО 9001 российских образовательных стандартов должны быть учтены иерархический и административный принципы. Тем не менее, в настоящее время вузы в России работают и в условиях чисто рыночных отношений, оказывая образовательные услуги частным и юридическим лицам. Поэтому при разработке СК необходимо разделить государственную и рыночную составляющие деятельности вуза и учесть это при реализации ИСО 9001.

В документах Министерства образования и науки РФ (Приказ от 3 декабря 2004 г. № 304, Письмо от 09.12.2004 г. № 676/12-16, Решение коллегии от 16 ноября 2004 г. № 3/1) подчеркивается нарастающее распространение в вузах работ по созданию СМК, использование концепции Всеобщего управления качеством, ориентация на требования стандартов ISO 9000:2000 при организации работ по созданию СМК, применение процессного подхода к деятельности. В вузах создаются специальные структурные подразделения по управлению качеством, в отдельных случаях вводятся должности проректора по качеству, начаты работы по обучению и повышению квалификации администрации и преподавателей вузов.

Наряду с отмеченным пониманием актуальности работ по созданию и совершенствованию СМК вуза в документах Министерства образования и науки РФ подчеркивается ряд проблем:

- отсутствие нормативно-правовой базы для организации работ по созданию СМК;
- отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в вузах;
- отсутствие квалифицированных менеджеров по качеству;
- недостаточное содействие со стороны органов управления;
- недостаточные объемы финансирования.

Действительно, опыт внедрения СМК в вузах выявил и ряд проблем, которые можно свести в три группы.

Во-первых, иногда при одобрении политики СМК в целом реальная поддержка со стороны высшего руководства университета явно недостаточна. Данный фактор – один из основных сдерживающих работу по формированию СМК. Это проявляется в задержке и невыделении необходимых ресурсов для формирования СМК.

Во-вторых, сопротивление персонала изменениям. ППС, являясь квалифицированным в области науки, техники, методики преподавания, считает сложившийся распорядок своей работы правильным и не приветствует перемены. Некоторые сотрудники не видят смысла в мероприятиях по качеству, поскольку оценивают их со своей точки зрения, не задумываясь о проблеме в целом, воспринимают ее в приложении лично к себе, а не к университету. Возможные перемены ими воспринимаются как угрозы дополнительных проверок (так, например, трактуется термин СМК «внутренний аудит») и угрозы своему авторитету. В результате проявляется неявное (в некоторых случаях явное) сопротивление происходящим изменениям. Пассивное сопротивление выражается в форме выжидательной позиции, нежелании участвовать в выполнении мероприятий по качеству. Активное неприятие нововведений выражается в неосознанном или осознанном желании представить в невыгодном свете разработчиков СМК в глазах коллектива и/или руководства университета (высказывания негативного характера, письма руководству). Сопротивление во всех формах может привести к конфликтной ситуации вокруг объекта новаторства. Данный фактор усугубляется еще и возрастной категорией ППС.

В-третьих, недостаточное стимулирование персонала при внедрении СМК. Это еще одна из причин, замедляющих внедрение СМК в вузе. В процессе внедрения СМК появляются сторонники, признавшие и одобрявшие перемены. Их материальная и моральная поддержка со стороны

ректора может положительно повлиять на других преподавателей и структурные подразделения. Лидеры рейтинга кафедр и факультетов должны стимулироваться.

Применение принципов менеджмента качества позволяет также осуществлять менеджмент затрат (потерь) и рисков. Любому виду человеческой деятельности присущи в той или иной степени общие черты: неопределенность, случайность и вероятность. Эти характеристики неразрывно связаны с понятием риска. Проявления риска могут быть различными, его виды многообразны. Наряду с общими для всех сфер деятельности видами рисков существуют риски, свойственные только тому или иному виду человеческой деятельности.

Сфера высшего образования не исключение из общего правила. С этой точки зрения особый интерес представляет деятельность вуза в контексте качества образования (качества подготовки специалистов). Это достаточно специфическая область, для которой характерны свои особые риски, отличные от тех, которые традиционно рассматриваются в теории риск-менеджмента.

Все субъекты образовательного процесса (личности, работодатели, вузы, общество и государство) заинтересованы в качестве высшего образования, однако конечные цели у них различны, хотя и взаимосвязаны.

В целом, для вуза характерна специфичность потерь (рисков) от неправильных решений. Для отдельного промышленного предприятия, работающего в условиях свободных рыночных отношений, потери, обусловленные неправильным решением, сказываются только в рамках этого предприятия. Для множества таких предприятий (особенно в условиях мелкотоварного производства) потери могут взаимно компенсироваться. Что же касается централизованной и регулируемой государством системы образования, то потери будут накладываться на интеллектуальный потенциал страны и могут быть пролонгированы на много лет вперед. В конечном итоге они могут сказаться на национальной безопасности страны. Поэтому в случае системати-

ческих ошибок в методологии управления качеством образовательного процесса потери могут быть более существенны.

Изложенное означает необходимость разработки методологии оценки в рамках рисков СМК при подготовке специалистов в высшей школе. Следует также учесть, что стандарты ISO серии 9000 трудно воспринимаются в образовательных учреждениях из-за неоднозначности интерпретации применительно к сфере образовательных услуг терминологии, используемой в этих стандартах.

12. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ВО ВЛАДИМИРСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

Как отмечено выше, в настоящее время в соответствии с Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 г. особое внимание уделяется проблеме разработки и внедрения вузовских систем менеджмента качества. Все это относится и к ВлГУ как ведущему и крупнейшему вузу Владимирского региона.

Предпосылки создания СМК в ВлГУ:

- политика государства в сфере образования;
- постановка задачи повышения качества образования в Национальной доктрине образования Российской Федерации;
- проведение Министерством образования и науки РФ конкурса «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- вступление России в общее Европейское образовательное пространство (подписание Болонской декларации);
- повышение уровня требований всех заинтересованных сторон к образовательным услугам;
- рост конкуренции на рынке образовательных и научных услуг;

- с 2004 г. наличие СМК – обязательное условие аккредитации высшего учебного заведения.

Исходя из изложенного выше, методическая база СМК ВлГУ должна включать: Политику в области качества, Положение о СМК, Руководство по качеству ВлГУ, Положение о Центре качества, Положения об уполномоченном представителе по качеству ВлГУ и об ответственных факультетов, структуру документации СМК ВлГУ, состав процессов СМК, основные стандарты ВлГУ, учебно-методические материалы по управлению качеством для повышения квалификации административного персонала и преподавателей, включая электронные учебные пособия, вариантную проработку программной платформы для информационной поддержки СМК. Кроме того, должны быть выполнены работы по приобретению оборудования для формируемой СМК, предложены варианты структур управления качеством, включая уровни ректората, факультета, института, филиала, кафедры.

Свою миссию ВлГУ видит в расширении образовательного пространства, удовлетворении потребности граждан в получении образования, обеспечении рынка труда конкурентоспособными специалистами, интеграции с различными регионами России и зарубежьем с целью достижения передовых технологий и высокой нравственной культуры.

Историческая миссия ВлГУ – сформировать научно-технический, а начиная с середины 80-х гг. XX в., и гуманитарный потенциал Владимирской области, не исключая и другие регионы страны.

Поскольку студент – продукт вуза сам является и потребителем знаний, умения самореализации в обществе, то социальная миссия университета – формирование гармонично развитой личности с высокой мотивацией достижения прогресса во всех сферах ее деятельности.

В обобщенном виде миссия ВлГУ предусматривает:

- поддержание высокого профессионализма и уровня квалификации профессорско-преподавательского состава и научных сотрудников, а также материальной и технической обеспеченности деятельности вуза;

- удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон в предоставлении образовательных услуг всех уровней, включая поствузовское и дополнительное образование с гарантией выдачи документов государственного образца на основании постоянно подтверждаемой лицензии вуза;
- постоянный маркетинг рынка образовательных услуг и внедрение в учебный процесс новых востребованных направлений и специальностей;
- воспитание культурных ценностей у выпускников на основе исторических традиций университета;
- обеспечение высокого качества предоставляемых услуг за счет совершенствования системы менеджмента качества, включая удовлетворение требований по вхождению в международное образовательное пространство;
- постоянное совершенствование системы руководства и администрирования университета и его структурных подразделений с целью обеспечения конкурентоспособности предоставляемых услуг в области образования и научной деятельности.

Исходя из этих предпосылок, политика ВлГУ в области качества образования направлена на удовлетворение существующих и перспективных потребностей заказчиков – клиентов и общества в подготовке квалифицированных специалистов-профессионалов.

Более детально политика в области качества образования ВлГУ предполагает:

- безусловное исполнение законодательства РФ в области образования;
- обеспечить качество подготовки специалистов в соответствии с требованиями заказчика (министерства, ведомства, региона, организации);
- создать благоприятные условия для непрерывного совершенствования качества образования;
- цели и задачи в области качества доводить до всех работников и студентов вуза;
- осуществлять непрерывный контроль качества образования;

- установить индивидуальную ответственность всех субъектов образовательного процесса (руководство вуза – преподаватель – сотрудник – студент) за поддержание установленного уровня качества;

- использовать образовательные технологии, основанные на информационной базе;

- поддерживать постоянные взаимосвязи в области качества с заказчиком и учреждениями – поставщиками абитуриентов (школами, средними специальными учебными заведениями, армейскими подразделениями, предприятиями, индивидуальными физическими лицами);

- сохранять и развивать научные школы;

- активно поддерживать мероприятия по повышению конкурентоспособности вуза;

- способствовать созданию в коллективе атмосферы, позволяющей каждому работнику достичь своих потенциальных возможностей;

- проводить работу по обеспечению высокого рейтинга университета.

Политика создания системы управления качеством образования в ВлГУ преследует и определенные цели, среди которых можно выделить внутренние и внешние.

Внутренние цели:

- достижение качественного уровня выпускников ВлГУ, превышающего уровень других аналогичных вузов, то есть осуществление бенчмаркинга. Например, за счет снижения уровня «дефектности» студентов (имеющих многочисленные задолженности, подлежащих отчислению и т.п.);

- реорганизация системы управления вузом. Открытие новых специальностей и специализаций. Развитие инфраструктуры вуза, обеспечивающей благоприятные условия обучения;

- использование новых образовательных и информационных технологий;
- повышение профессионального уровня преподавателей и сотрудников университета;
- улучшение экономического положения университета;
- оптимизация учебного процесса с точки зрения минимизации использования ресурсов без ущерба качеству образования.

Внешние цели:

- стремление стать одним из вузов, имеющих функционирующую и в перспективе сертификационную систему обеспечения качества обучения;
- расширение и освоение новых рынков поиска абитуриентов и «сбыта» выпускников;
- повышение престижа университета;
- ориентация на удовлетворение требований работодателей, определенных отраслей или определенных регионов.

Владимирский государственный университет – это полифункциональный научно-исследовательский, образовательный и культурно-просветительский комплекс, осуществляющий на основе перспективных научных проектов профессиональную подготовку кадров по широкому перечню направлений, обеспечивающих инновационное развитие экономики страны и региона.

Стратегическая цель университета – стать центром инновационного образования, коммуникации и информации, продуцирования знаний и развития научного потенциала региона.

Стратегия развития университета предполагает разработку и реализацию программ по приоритетным направлениям деятельности:

- развитие фундаментальных и прикладных исследований как основы для получения новых знаний, сохранения и развития научно-педагогических школ, подготовки конкурентоспособных специалистов;
- формирование системы непрерывного открытого образования на основе информационных и коммуникационных технологий;
- активное взаимодействие с ведущими научными, образовательными, технологическими и культурными центрами в России и за рубежом;
- обеспечение международного признания качества образования;
- интеграция в «точки роста» экономики региона: разработка и координация деятельности по реализации крупных проектов социально-экономического и культурного развития города Владимира и региона.

Стратегия ВлГУ заключается также и в постоянном улучшении процессов в системе образования. Один из видов улучшения – прорыв (kaigjo) – радикальное преобразование уже имеющихся процессов.

Возможно и поэтапное постоянное улучшение существующих процессов (kaizen). Эффект поэтапного улучшения зачастую превосходит результаты прорывного действия.

Как показано выше, любая система СМК базируется на процессном подходе ИСО 9000. Не останавливаясь на детализации модельного и модульного принципов, приведем лишь обобщенную карту возможных процессов ВлГУ (рис. 14).

Далее каждый блок должен быть детализирован с выбором измерительных характеристик в тесном контакте с соответствующими проректорами, деканами и службами ВлГУ, а процессы – разбиты на подпроцессы.

Модель процессов СМК университета в соответствии со стандартами ИСО 9000:2000 приведена на рис. 15.



Рис. 14. Основные и вспомогательные процессы в схеме СМК



Примечание. Нумерация блоков рис. 15 и рис. 16 соответствует номеру раздела (требования) ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Рис. 15. Процессы системы менеджмента качества ВлГУ

Поскольку процессный подход создания СМК предполагает выделение из процессов отдельные подпроцессы, то каждый блок рис. 15 должен быть детализирован по подпроцессам. В качестве примера на рис. 16 приведен процесс предоставления образовательных услуг.



Примечание. ООП – основные образовательные программы; ГАК, ГЭК – государственные аттестационная и экзаменационная комиссии; ВКР – выпускные квалификационные работы.

Рис. 16. Процессы и подпроцессы образовательных услуг в ВлГУ

На основе процессного подхода предполагается осуществлять и принцип постоянного улучшения деятельности ВлГУ по схеме с обратной связью (например, по схеме рис. 17).



Рис. 17. Примерная схема процесса постоянного улучшения деятельности вуза

Для разработки и внедрения СМК в вузе должна быть создана Служба качества. На первом этапе ее функции могут быть возложены на Центр управления качеством образования со своей структурой, например, по схеме рис. 18. Взаимосвязь Центра с проректорами ВлГУ приведена на рис. 19, где отражены основные пути взаимодействия.

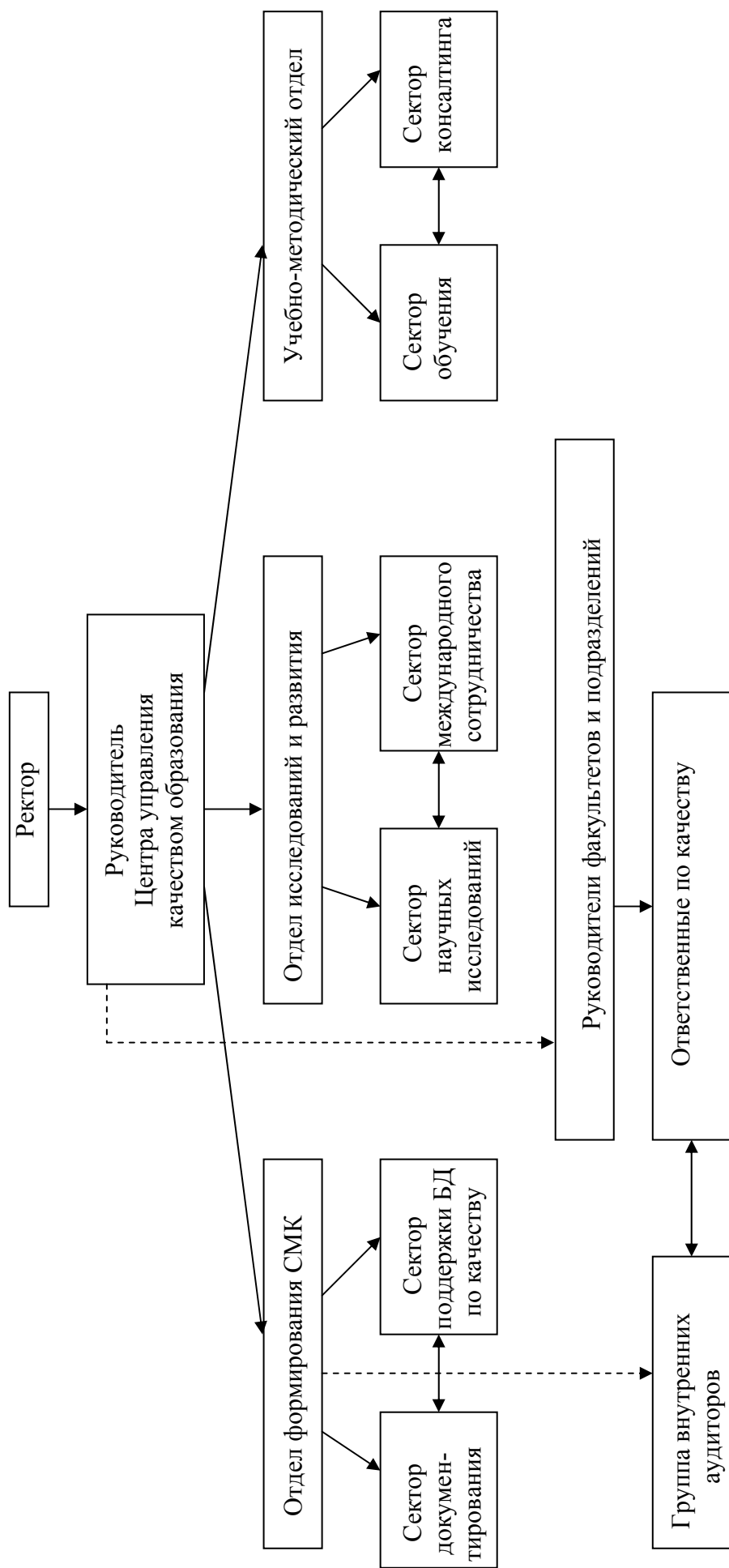


Рис. 18. Организационная структура Центра управления качеством образования ВлГУ

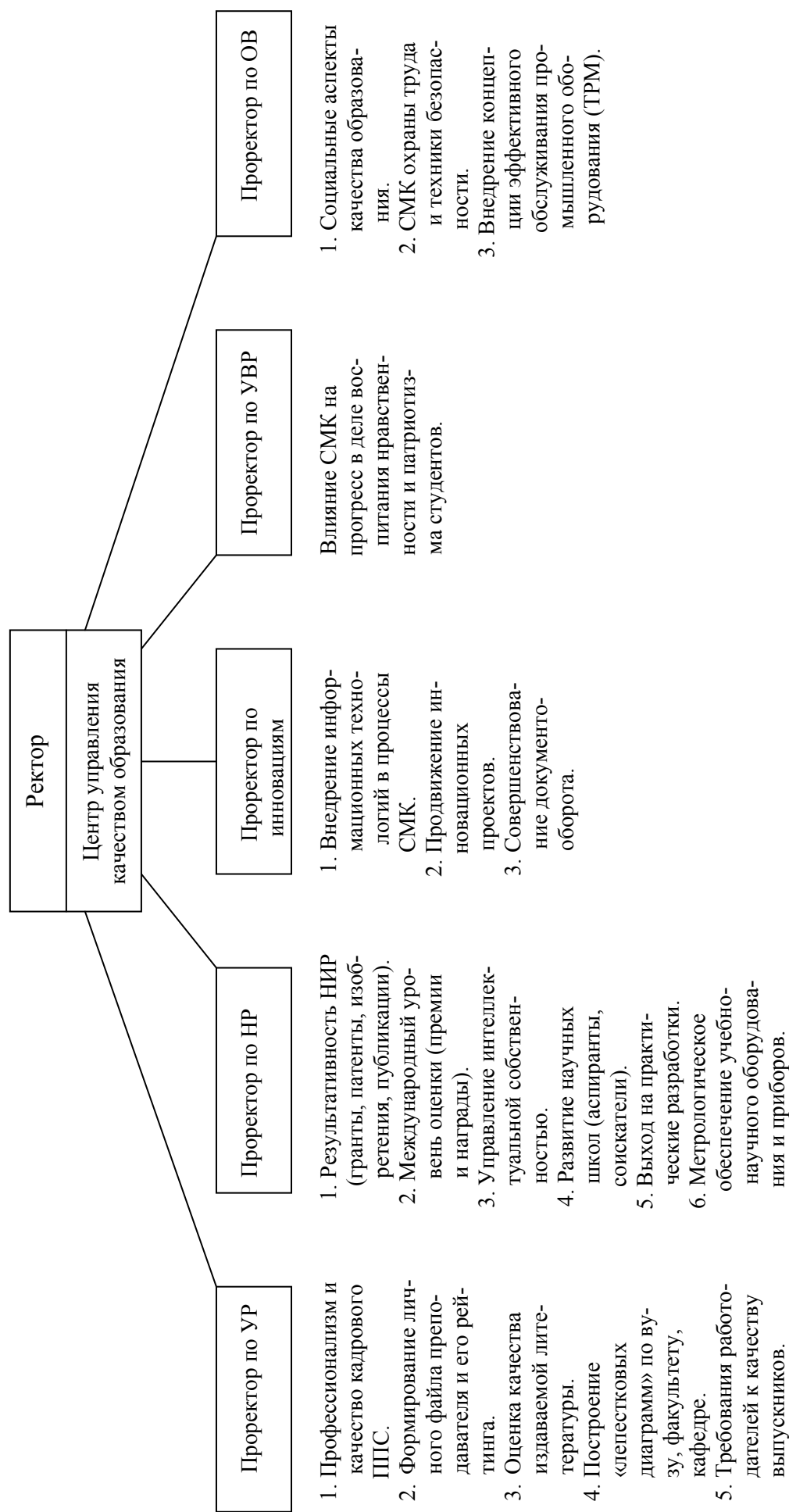


Рис. 19. Взаимосвязь Центра управления качеством образования с проректорами ВлГУ

Структурная схема информационных потоков на примере факультета в системе управления качеством образования в ВлГУ приведена на рис. 20.

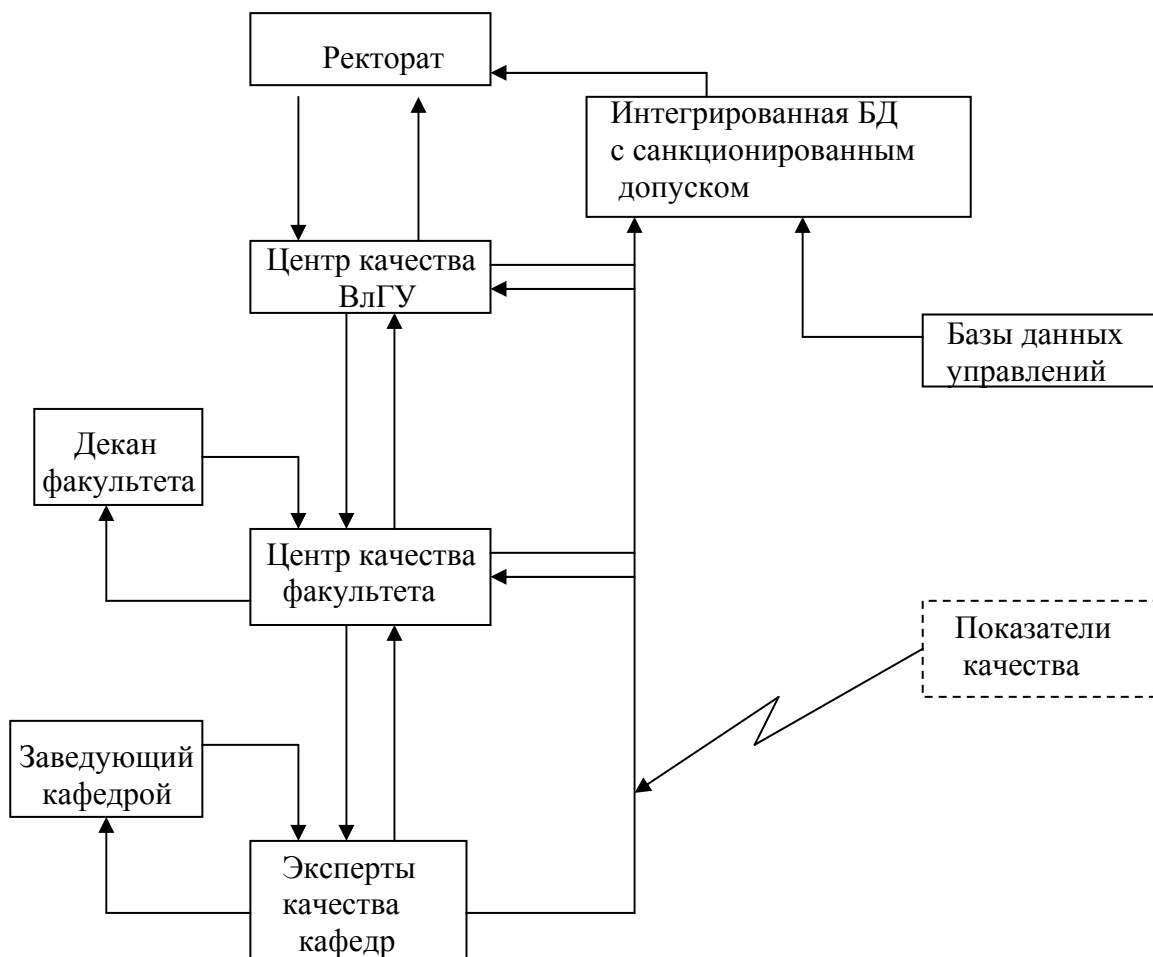


Рис. 20. Структурная схема информационных потоков ВлГУ

Структура системы менеджмента качества с введением базы данных (БД) приведена на рис. 21.

уделить внимание и созданию тематической библиотеки Центра качества в виде типографских изданий, включая периодические издания и материалы в электронном виде.

С целью реализации системности в управлении качеством образования в ВлГУ необходимо разработать и в первоочередном порядке издать через Издательство университета методические материалы по разделам:

I. Лидирующая роль руководства ВлГУ во внедрении СМК

1. Методические основы по разработке и внедрению СМК в ВлГУ.
2. Создание Центра по управлению качеством образования и утверждение соответствующего «Положения» о Центре.
3. Руководство по качеству образования в ВлГУ.
4. Оценка качества профессорско-преподавательского состава и кадровой политики ВлГУ.
5. Методические указания по обучению принципам СМК руководства и сотрудников ВлГУ (план, программы).
6. Качество взаимосвязи ВлГУ с внешней средой (администрациями города и области, министерствами, предприятиями, выпускниками).
7. Финансовое обеспечение СМК ВлГУ.

II. Качество учебного процесса

8. Критерии качества образовательных процессов ВлГУ и их нормативы.
9. Методы расчета показателей качества образования.
10. Качество абитуриентов и студентов (по годам обучения) ВлГУ.
11. Основные требования потребителей выпускников ВлГУ.
12. Качество обучающих программ методического обеспечения и издаваемой ВлГУ литературы.
13. Качество учебно-материальной базы ВлГУ.
14. Качество дистанционного обучения в ВлГУ.
15. Качество производственных практик и дипломного проектирования.

III. Качество научного и информационного обеспечения

16. Качество НИР и НИРС в ВлГУ.

17. Метрологическое обеспечение учебно-научного оборудования и приборов в ВлГУ.

18. Качество инновационной деятельности ВлГУ.

19. Информационное обеспечение и документирование в ВлГУ.

IV. Качество воспитательной работы

20. Оценка качества нравственно-психологической атмосферы в ВлГУ.

21. Разработка «Кодекса чести ВлГУ» для студентов, сотрудников и преподавателей.

V. Оценка связи с зарубежными странами

22. Качество работы с иностранными студентами.

23. Эффективность зарубежных контактов в образовательной и научной сферах.

VI. Социально-бытовые и вспомогательные аспекты деятельности ВлГУ

24. Качество социально-бытовых условий (общежитие, питание, медицина, спорт).

25. Концепция эффективного обслуживания промышленного оборудования, обеспечивающего учебно-научный процесс (транспорт, связь, сантехника, столярное и теплоэнергетическое оборудование).

26. Методические указания по оценке качества охраны труда и защиты информации в ВлГУ.

VII. Технологические приемы обеспечения качества образования

27. Методика анализа и учета затрат на качество образовательных услуг в целом по университету.

28. Методика учета затрат на качество по кафедре.

29. Неопределенность и предельные погрешности измерения показателей СМК.

30. Энтропийный подход к оценке показателей СМК.

31. Разработка алгоритмов и программ для статистического анализа показателей СМК.

32. Оценка и расчет эффективности вложения средств в СМК в ВлГУ.

33. Оценка рисков при проведении работ по внедрению СМК образования.

34. Аудит и самооценка (самоконтроль) внедрения СМК в ВлГУ.

35. Принцип сертификации СМК образования.

- Примечание.* 1. По согласованию с ректоратом отдельные темы из приведенного перечня могут быть объединены в единый документ.
2. По мере необходимости названный перечень тем может быть дополнен по согласованию с проректорами.

Как показано в разд. 10, социальная составляющая СМК образования заключается в удовлетворении социальных нужд иногородних студентов, аспирантов, докторантов и специалистов, проживающих в общежитии. Для ВлГУ, имеющего в своем распоряжении профилакторий, физиополитклинику, гостиницу и восемь общежитий, в которых проживают три тысячи студентов дневного обучения, в том числе 250 иностранных студентов, эффективность использования этой части ресурсов значит очень много. Данная проблема, безусловно, должна быть отражена в СМК ВлГУ.

Обобщенная процедура подготовки СМК к сертификации приведена на рис. 22.

Внедрение и сертификация СК – только первый шаг. Эту систему необходимо развивать и совершенствовать, реализуя принцип «постоянного улучшения». Поэтому в плане внедрения СМК в ВлГУ необходимо предусмотреть:

- проведение внутренних аудитов подразделений;
- проведение в подразделениях на постоянно действующей основе семинаров по менеджменту качества;
- мониторинг процессов в соответствии с разработанными индикаторами, оценку эффективности процессов, проведение корректирующих мероприятий;
- разработку на сайте ВлГУ раздела «Система менеджмента качества».

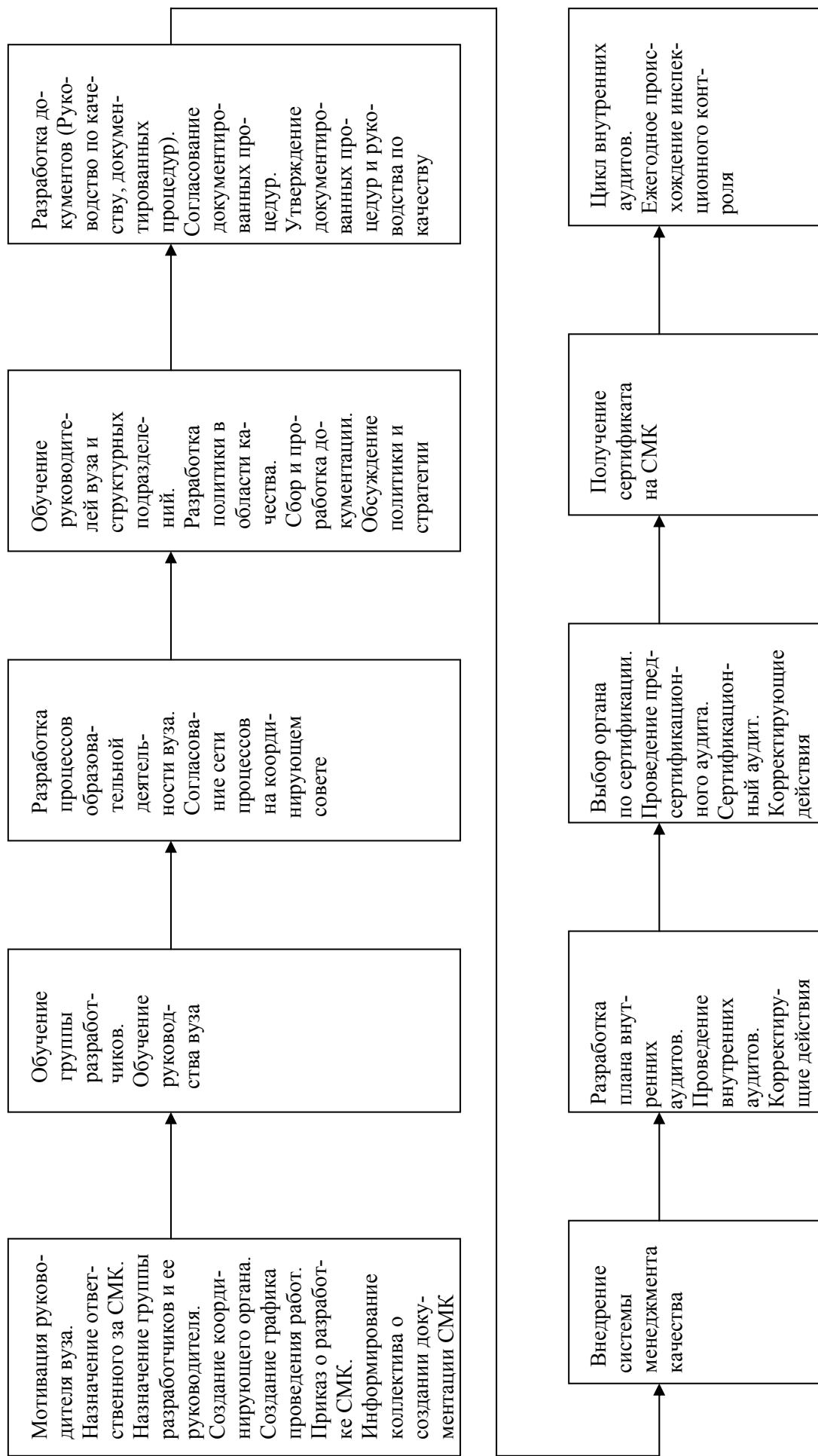


Рис. 22. Этапы подготовки СМК ВлГУ к сертификации

В рамках расширения области сертификации для внедрения СМК во всех подразделениях ВлГУ должна быть разработана типовая программа, состоящая из следующих этапов:

- анализ состояния СМК;
- мотивация и обучение сотрудников;
- создание документации СМК подразделения;
- внутренний аудит;
- подготовка к сертификации.

Цель службы качества ВлГУ – международная сертификация СМК вуза и отслеживание процессов, направленных на реализацию принципа «постоянного улучшения» на основе системного и процессного подходов.

Университет – это организация по оказанию услуг, которая к тому же производит продукт в виде исследований и обучения. Потребитель услуг, предоставляемых университетом, – не только выпускник, но и государство, академические НИИ, предприятия и организации различных форм собственности, родители выпускника, учащиеся лицеев и подготовительных курсов. Интересы всех этих юридических и физических лиц должны учитываться при построении образовательных программ различного уровня.

Приступив к созданию системы менеджмента качества, университет ставит перед собой задачу активного использования творческого потенциала и способностей сотрудников, их вовлечения в процесс постоянного повышения качества образовательной и научно-исследовательской деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Качество все в большей и большей мере становится основой конкурентоспособности, ведущей силой, способной обеспечить успех. Не исключение и система образования.

Управление качеством вуза есть новая парадигма управления вузами. Именно с этих позиций следует понимать процесс внедрения систем управления качеством в вузах. При этом главным объектом управления становится «качество вуза» как образовательной системы. На уровне мониторинга «качество функционирования» идентифицируется как «состояние системы» по всем «видам качества». Оценка качества привязывается к итогам деятельности вуза за «год», «семестр», к результатам «сессии». «Качество развития» идентифицируется через диагностику тенденций. В контексте «управления качеством развития вуза» выдвигаются на передний план такие «моменты», как «управление инновациями в вузах», мониторинг изменений в источниках содержания высшей школы, мониторинг научных школ в системе высшей школы, мониторинг в развитии материально-технической базы высшего образования, мониторинг развития дистанционного образования и т.д.

Основой системы менеджмента качества считают изложенные ниже принципы.

1. Ориентация на потребителей. Вузы зависят от своих потребителей, в качестве которых выступают государство в лице Министерства образования РФ, работодатели (предприятия и организации, принимающие на работу выпускников), студенты и их семьи, общество в целом и другие заинтересованные стороны. Вузы должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и соответствовать их ожиданиям.

2. Лидерство руководства и вовлечение персонала. Руководство обеспечивает единство цели и направление деятельности организации. Ему следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой сотрудники могут быть полностью вовлечены в достижение поставленных целей и решение задач организации в области качества.

3. Процессно-ориентированный подход. Это понимание деятельности как процесса. Желаемый результат достигается эффективнее, если различными видами деятельности и соответствующими ресурсами управляют как процессом. Это приводит к необходимости инвентаризации всех жизненно важных процессов вуза, определению ответственных за такие процессы и документальной регламентации последних.

4. Системный подход к менеджменту. Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы, содействующей результативности и эффективности организации для достижения ее целей.

5. Постоянное улучшение. Постоянное улучшение деятельности вуза в целом следует рассматривать как его неизменную цель.

6. Принятие решений, основанное на фактах и данных. Эффективные решения основываются на анализе фактов, данных и информации, что предполагает построение действенной системы сбора и анализа информации обо всех аспектах деятельности вуза и о его взаимоотношениях с «внешней средой». Такая информация должна включать все установленные и «измеряемые» показатели качества всех рабочих процессов и результатов деятельности вуза и анализироваться на степень достижения целей, определенных в стратегическом плане его развития.

7. Активный метод освоения нового. Практические знания и навыки применения инструментов TQM всем коллективом вуза.

8. Взаимовыгодные отношения с партнерами. Ориентация на групповой метод работы. Вуз и его партнеры взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности. В качестве таких партнеров могут рассматриваться:

- школы, лицеи и другие учреждения общего среднего образования, выпускники которых собираются поступать в вуз;

- промышленные предприятия и организации, в которых работают или будут работать выпускники вуза. К этим стратегическим партнерам в первую очередь относятся те, с которыми вуз связан партнерскими отношениями (включая договоры о сотрудничестве и целевой подготовке специалистов, сотрудничество в области научных исследований и разработок, спонсорскую помощь и т.д.);

- Министерство образования РФ, администрация краев, областей и городов, общественные организации и организации, которые по каким-либо другим причинам заинтересованы в сотрудничестве с вузом и являются партнерами вуза;

- другие вузы России, заинтересованные в сотрудничестве с вузом;

- любые поставщики продукции и услуг, необходимых для вуза.

9. Принцип опережения, используя принцип А. Гумбольта о единстве образовательных процессов и научных исследований с учетом принципов 1, 5 и 7.

Немаловажно иметь в виду, что образовательная деятельность имеет особенности, связанные с нематериальным характером производства, непрерывностью производства и потребления, неспособностью результатов образовательных услуг к хранению (относительно быстрое после аттестации снижение уровня компетентности). Кроме того, надо помнить, что мотивация студента – самый весомый фактор в достижении целей обучения, а эффективная система мотивации – залог успеха не только студента, но и преподавателя.

Процесс же образования и функционирования SMK – это процесс, который не имеет конца ни для выпускников, ни для образовательного учреждения, даже если оно получило прекрасную оценку, сертификат или стало лауреатом премии качества.

Важно понимать, что сертификация SMK – это только первый шаг на пути к качеству, хотя, как показывает опыт других вузов, и очень удачный. Университет – это живой и деятельный механизм. Человек, желая быть здоровым, не стремится получить справку о состоянии здоровья (для университета это сертификат соответствия), а добивается этого гимнастикой, образом жизни. Так и для университета – главное не сам сертификат, а создание системы, обеспечивающей длительное и успешное функционирование на рынке образовательных услуг.

АББРЕВИАТУРЫ, ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ СМК ОБРАЗОВАНИЯ

ABET – Совет по аккредитации программ (США)

АИОР – Ассоциация инженерного образования (Россия)

ANQ (ASIAN NETWORK FOR QUALITY) – Азиатская сеть качества

ASEE – Американское общество в области инженерного образования

ASIIN – Национальное агентство по аккредитации образовательных программ (Германия)

ASME – Американское общество инженеров-механиков

ASQ (American Society of Quality) – Американское общество качества

АСМС – Академия стандартов, метрологии и сертификации (Россия)

BSC (Balanced Score Card) – сбалансированная система показателей

CALS-технологии – интегрированное информационное сопровождение жизненного цикла продукции в образовательной, научно-технической и производственной сферах

CASCO – комитет ИСО по оценке соответствия

CEENET – Центральная и восточноевропейская сеть аккредитационных агентств

CESAER (Conference of European for Advanced Engineering Education and Research) – Конференция европейских школ продвинутого инженерного образования и исследований

CHEA – Совет по аккредитации высшего образования (США)

СТІ – Национальное агентство по аккредитации образовательных программ (Франция)

DGO – Германское общество по качеству

DMAIC – цикл метода «шесть сигм»: D – определять (Define), M – изучать (Measure), A – анализировать (Analyze), I – выбрать (Implementation), C – проверять (Check)

ECA – Европейский Аккредитационный консорциум

ЕСИК – Национальное агентство по аккредитации образовательных программ (Великобритания)

EFQM – Европейский фонд по менеджменту качества

ЕНЕА (European Higher Education Area) – Единое европейское университетское пространство

ЕИУП – европейский индекс удовлетворенности потребителя

ENQA – Европейская сеть агентств по качеству

ЕОК – Европейская Ассоциация по качеству

ЕQA (European Quality Award) – европейская премия по качеству

ESIB – Европейский союз студентов

ЕUA – Европейская Ассоциация университетов

EU-IF – Европейский форум «Промышленность – университеты»

EUR-ACE (European Accredited Engineer) – европейский аккредитованный инженер

EURASHE – Европейская Ассоциация организаций высшего образования

FEANI (Federation Europeenne d'Associations Nationales d'Ingenieurs) – Европейская Федерация национальных инженерных ассоциаций

FMEA – метод анализа видов и последствий отказов

GATS – генеральное соглашение о торговле услугами образования в Европе

ГОС – Государственный обязательный стандарт

GUM – руководство по выражению неопределенности измерений

IAF – международный форум по аккредитации

IAUP – международная Ассоциация ректоров университетов

IDEFO – методика описания процессов

IDFM – стандарт модельного описания объекта

JCQM – Объединенный комитет по руководствам в метрологии

IEEE – институт инженеров по электротехнике и электронике (США)

ILAC (ИЛАК) – организация международного сотрудничества по аккредитации лабораторий

INQAAHE – международная сеть Агентств по проверке качества в высшем образовании

ISA – международное общество по измерению и контролю (США)

ISCED (International Standard Classification of Education) – международная стандартная классификация образования

ISO (ИСО) – международная организация по стандартизации

Kairjo – концепция периодических крупных улучшений качества

Kaizen (кайузен) – концепция постоянного улучшения качества

“LLL” – принцип «обучение через всю жизнь»

NQA (National Quality Assurance) – Национальное общество по обеспечению качества (Великобритания)

OIML (МОЗМ) – Международная организация метрологии

PDCA – цикл управления процессом: P – план (Plan), D – выполнение (Do), C – проверка (Check), A – действие (Act)

QCD (Quality, Cost, Delivery) – показатели деятельности организации (качество, издержки, сроки поставки)

QFD – развертывание функций качества

RADAR – цикл оценки на базе модели EFQM: R – результат (Results), A – подход (Approach), D – внедрение (Deployment), A – оценка или самооценка (Assessment), R – анализ для возможных коррекций (Review)

SAE – общество автомобильных инженеров (США)

SDCA (Standardize-Do-Check-Act) – цикл, закрепляющий произведенные улучшения (стандартизовать – выполнять – проверять – действовать)

SEFI (Societe Europeenne pour la Formation d’Ingenieurs) – Европейское общество инженерного образования

SQC (Statistical Quality Control) – статистический метод контроля и управления качеством

Synectics (синектика) – метод стимулирования творческой активности путем создания особых условий, способствующих выдвижению нетривиальных решений

SWOT-анализ (Strengths, Weaknesses, Opportunity, Threats) – этап стратегического планирования, призванный вынести общее суждение о привлекательности бизнеса на избранном сегменте рынка, выявить благоприятные и неблагоприятные внешние условия для перспективного развития данного направления бизнеса, определить сильные и слабые стороны фирмы, ее конкурентное преимущество

TEEP – Межнациональный европейский проект оценки

TPM (Total Productive Maintenance) – концепция эффективного обслуживания промышленного оборудования

TQM – всеобщий менеджмент качества

TRANSFORM – программа по качеству (Германия)

TÜV – система подготовки кадров (Германия)

VIM (ВИМ или МСМ по-русски) – Международный словарь терминов в метрологии

Библиографический список*

1. Кружалин, В. И. Государственная система оценки качества высшего профессионального образования / В. И. Кружалин // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 26 – 29.
2. Окрепилов, В. В. Управление качеством / В. В. Окрепилов. – М.: Экономика, 1998.
3. Хван, В. В. Ресурс сферы быта / В. В. Хван // Стандарты и качество. – 2002. – № 4.
4. Воронин, Г. П. Оценка качества продукции / Г. П. Воронин // Стандарты и качество. – 2001. – № 10.
5. Иродов, М. И. Создание системы управления качеством подготовки специалистов / М. И. Иродов, С. В. Разумов // Университетское управление. – 2003. – № 2.
6. Марцинковский, О. А. Анализ типичных несоответствий, выявленных при сертификации систем качества / О. А. Марцинковский // Надежность и контроль качества. – 1999. – № 3. – С. 21 – 26.
7. Рузаев, А. Система менеджмента качества / А. Рузаев [и др.] // Стандарты и качество. – 2002. – № 4.
8. Марухина, О. Системный подход к оценке качества образования / О. Марухина, О. Берестева // Стандарты и качество. – 2002. – № 4.
9. ГОСТ Р ИСО 9001-2001.
10. ГОСТ Р ИСО 9004-20001.
11. Типовая модель системы качества образовательного учреждения / В. В. Азарьева [и др.]. – СПб. : ЛЭТИ, 2007.
12. Субетто, А. И. Россия и человечество на перевале истории / А. И. Субетто // Доктрина Российского образования. Часть 22. – М. : Академия тринитаризма, 2007.
13. Национальная доктрина образования в Российской Федерации. Постановление Правительства РФ № 751 от 04.10.2000.
14. Латышев, М. В. Управление качеством в процессах автосервиса / М. В. Латышев, А. Г. Сергеев. – Владимир : ВлГУ, 2005.

* Публикуется в авторской редакции.

ОГЛАВЛЕНИЕ

В в е д е н и е	3
1. Общие принципы системы менеджмента качества (СМК)	5
2. Доктрина СМК образования	11
3. Ответственность за обеспечение качества высшего образования в рамках Болонского процесса	16
4. Миссия и мотивация создания СМК	21
5. Политика и цели в области качества образования	25
6. Стратегия вуза при создании СМК	31
7. Процессный подход при внедрении СМК	34
8. Документирование и мониторинг при внедрении СМК	36
9. Системный подход к управлению качеством образования	40
10. Социальная составляющая СМК образования	50
11. Некоторые результаты из опыта организации и внедрения СМК в вузах	52
12. Система менеджмента качества образования во Владимирском государственном университете	63
З а к л ю ч е н и е	82
Аббревиатуры, встречающиеся при организации СМК образования	85
Библиографический список.....	89

Учебное издание

СЕРГЕЕВ Алексей Георгиевич
МОРОЗОВ Валентин Васильевич

Учебное пособие

ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ
ВО ВЛАДИМИРСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

Подписано в печать 26.12.07.
Формат 60x84/16. Усл. печ. л. 5,35. Тираж 200 экз.

Заказ

Издательство

Владимирского государственного университета.
600000, Владимир, ул. Горького, 87.