

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ВЫСШЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

А.В. Осовский

Статья посвящена управлению качеством в высшем образовании. В работе освещены подходы к управлению с позиций всеобщего управления качеством в высших учебных заведениях. Рассмотрена концепция комплексного управления качеством университета

Ключевые слова: *всеобщее управление качеством, проблемы качества и сертификации, критерии оценки в образовании, качество образования, подготовка менеджеров в области качества*

Keywords: *total Quality Management, quality and certification problems, criteria of an estimation in formation, quality of formation, preparation of managers in the field of quality*

В настоящее время философия управления качеством и нормы обеспечения качества, которые заложены в серии международных стандартов серии ISO 9000, находят применение в сфере предоставления услуг – в здравоохранении, в сервисе, не исключение – сфера образования.

В последнее десятилетие при организации своей деятельности образовательные учреждения во всём мире внедряют философию всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM). Она может и должна быть положена в основу этой деятельности для постоянного улучшения всех процессов деятельности вуза.

Подход к управлению с позиций TQM в образовательной организации позволяет решить следующие актуальные задачи:

- 1) удовлетворение потребностей современного общества в высококвалифицированных специалистах;
- 2) решение экономических проблем в образовании;
- 3) создание команды единомышленников, способных эффективно решать поставленные задачи в интересах всего коллектива.

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

Одним из ключевых моментов внедрения TQM-подхода в образовательных учреждениях является этап создания Совета по качеству, который должен определить основные направления для улучшения процессов. На Совет возлагается задача подбора и назначения групп сотрудников, работающих над улучшением тех или иных процессов в организации.

Улучшение процессов в организации является одной из основных задач внедрения TQM-подхода. Группы по улучшению процесса могут быть созданы для таких областей, как методы преподавания, критерии оценки студентов, методы оценки преподавателей, улучшение контактов с абитуриентами и родителями, улучшение условий проживания в общежитиях, помощь отстающим студентам.

Главные препятствия к быстрому внедрению систем качества таковы.

1. Высшей школе свойственна двойственность организационной структуры (почти независимое существование административно-хозяйственных и учебных функций). Эти различия часто ведут к созданию параллельных миров, а не общей поддерживающей системы, что препятствует развитию разделяемых всеми взглядов на основную миссию учебного заведения.

2. В высшей школе основное внимание уделяется достижениям отдельных личностей. Как в учебной, так и в административной сферах продвижение по службе и увеличение заработной платы основаны на оценке работы и производительности отдельной личности, а не группы сотрудников.

3. Фрагментарное руководство. В первую очередь, речь идет о роли ректора университета. Очень часто существует деление ответственности, когда ректор фокусирует свое внимание на внешних вопросах и отступает от некоторых обязанностей руководителя внутри учебного заведения. Это оказывает неблагоприятное влияние на реформу организации. Без активной поддержки ректора представляется очень трудно инициировать и успешно выполнить программу качества во всем учебном заведении.

4. Мешают процессы интенсивной самоизоляции сотрудников и подразделений. Эта центробежная тенденция наиболее очевидна среди преподавательского состава, где верность дисциплине или своей кафедре главенствует над верностью всему факультету, не говоря уже обо всем университете.

5. Более 85 % проблем в любом вузе происходит из-за дефектов в системе, а не из-за ошибок отдельной личности.

В современных условиях вузы работают в среде повышенной конкурентной борьбы. Те из них, кто будет использовать принципы TQM, получают значительное преимущество перед конкурентами, так как вся система будет ориентирована на потребителя услуг и те основные факторы, которые потребители оценивают: понимание потребностей общества и его требований, надежность, восприимчивость, конкурентоспособность, доступность, вежливость, коммуникация, авторитет, безопасность.

Реализация всех поставленных задач по внедрению TQM-подхода требует, в первую очередь, наличия квалифицированного персонала в самой организации и способности образовательных учреждений готовить кадровый потенциал для предприятий промышленности, т.е. работать как на внутренний (для образовательных учреждений), так и на внешний (для предприятий промышленности) рынок. Причем работа на внешний рынок имеет не менее, а может, и более важное значение для создания атмосферы взаимопонимания с потенциальными потребителями.

В настоящий момент многие организации образования и предприятия промышленности пытаются решать проблемы качества и сертификации, однако без реальной инфраструктуры по обучению кадров и необходимых исследований. В результате информация о всеобщем управлении качеством и понимание его методов российскими менеджерами являются ограниченными, что ослабляет их усилия и попытки по сертификации систем управления качеством в соответствии с европейскими стандартами.

В то же время это сложнейшая задача, связанная с принципиально новыми подходами по организации всего процесса производства и предоставления услуг и требующая качественно нового поколения специалистов-менеджеров в области качества. Маркетинговые исследования потребностей организаций и предприятий промышленности в специалистах в области качества показывают постоянно возрастающий спрос в этой области.

На настоящий момент можно констатировать, что российские предприятия остро осознали необходимость внедрения систем качества на предприятиях. И основная задача образования – создание комплексной системы подготовки кадров в области качества, сочетающей формы подготовки специалистов с высшим образованием и переподготовки специалистов. Решение этой задачи позволит решить и внутреннюю задачу сферы образования по внедрению менеджмента качества в образовательных учреждениях.

Создание комплексной системы подготовки кадров в РФ по проблеме качества потребовало, наряду с вопросом переподготовки кадров, решения проблемы организации учебного процесса в университетах России по специальности «Управление качеством».

Эта задача крайне актуальна, так как потребность предприятий России в специалистах по качеству на настоящий момент оценивается в десятки тысяч человек. Для удовлетворения столь больших потребностей в кадрах необходимы неординарные и энергичные меры, и характер обучения должен быть таким, чтобы подготовить специалиста, способного помочь своей организации или фирме найти выход из кризисной ситуации.

В соответствии с концепцией комплексного качества схемы контроля должны быть разработаны для каждого процесса. Любые ошибки, идентифицируемые внутри процесса, должны быть с целью улучшения качества открыты тем, кто вовлечен в следующий процесс.

Применительно к высшей школе можно выделить следующие первоочередные мероприятия по внедрению концепции комплексного качества:

- 1) вовлечение ректора в процесс управления;

- 2) изучение работы лучших университетов и компаний;
- 3) определение показателей качества и целей вуза;
- 4) обучение персонала;
- 5) разработка ориентиров передового опыта;
- 6) введение новых наград и поощрений.

Университеты должны настраивать системы управления качеством по своим собственным критериям, учитывая при этом существующие внешние стандарты и ограничения.

Три системы должны изменить культуру университета: стиль руководства, практика набора студентов и сотрудников, внутриорганизационное общение. Понятие комплексного качества распространяется выше традиционной идеи качества, которая выражается в степени соответствия стандарту содержания учебных программ или в уровне экзаменационных оценок студентов вуза. Университет должен принимать и применять следующую концепцию: качество – это степень удовлетворения запросов потребителя (студента, преподавателя, предприятия), степень пригодности выпускника вуза к эффективной работе. Принятие философии комплексного качества приводит университет к убеждению, что всегда существует лучший способ ведения дел, способ лучшего использования ресурсов и лучший способ работать более продуктивно.

Концепция комплексного качества университета предполагает использование двух блоков индикаторов качества – информационного и функционального. Информационный блок оперирует понятиями «входные данные» и «выходные» данные как результат некоторого рабочего процесса. Например, для образовательного процесса индикаторами качества входных данных могут быть характеристики преподавателей и абитуриентов, количество каналов в сети интернет и актуальность библиотечного фонда. Выходные данные – это качество образованности личности (объем приобретенных знаний, уровень системной компетенции, уровень компетенции в распределении ресурсов, оценки навыков межличностного общения, оценки мыслительных навыков, результативность трудоустройства, достижения выпускников вуза и др.). С той или иной степенью масштабности эти индикаторы используются в современной высшей школе. Сложнее обстоят дела с индикаторами качества рабочих процессов, образующих функциональный блок. В высшей школе почти не практикуется измерение характеристик мотивационной деятельности или процессов планирования качества образования. Концепция комплексного качества должна обращать повышенное внимание именно на технологии непрерывного улучшения качества рабочих процессов: образовательных процессов, процессов управления финансами, научных исследований и т.п. В функциональном блоке можно выделить индикаторы качества в следующих категориях: удовлетворение потребителя, стоимость/финансы, инфраструктура управления, человеческие ресурсы, исследование и разработка, стратегия управления, реализация концепции комплексного качества.

Содержание управления качеством составляют функции планирования, организации, коррекции, стимулирования, контроля, оценивания, мотивирования. Однако реализация этих функций крайне затруднена комплексом факторов.

Основная проблема критериев оценки в образовании состоит в том, что качество – категория содержательная, внутренняя, смысловая, но существующие критерии ориентируют только на ее количественное, внешнее, процессуальное оценивание. Такой подход отражает традиционное представление о роли образования как подготовке к жизни, в которой решения принимаются за выпускника, ведомого, руководимого и опекаемого государством. Подготовка к выполнению директивных указаний составляет смысл образования и управления его качеством.

Изменившееся качество жизни требует от выпускника не столько умений выполнять указания, сколько решать проблемы жизни самостоятельно. Любое действие признается качественным только тогда, когда за ним стоит личностный смысл, внутренняя составляющая, что и обеспечивает внешнее, признаваемое другими качество этого действия. Изменилась и роль государства в образовании, однако его влияние на управление качеством образования стало далеко не однозначным.

Современный конкурентоспособный вуз должен иметь эффективную систему управления качеством подготовки будущих специалистов, включающую новые организационные и методические принципы решения этой проблемы.

В Национальной доктрине образования Российской Федерации ставится задача повышения качества образования и предполагается, что государственная политика в области образования должна гарантировать необходимые условия для полноценного качественного образования, учитывать интересы и способности личности, обеспечивать достижение конкурентоспособного уровня для всех ступеней образования [1].

В Концепции модернизации российского образования обозначены основные цели модернизации – доступность, эффективность и качество. В Концепции отмечается, что повышение качества образования необходимо для подготовки «квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных отраслях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к профессиональному постоянному росту» [2, с. 3].

Об актуальности проблемы повышения качества образования свидетельствует тот факт, что вопросы качества образования находят свое отражение в документах Министерства образования и науки, постоянно обсуждаются на научных конференциях и в СМИ.

Однако на современном этапе этого становится недостаточно для обеспечения качества образования в современных условиях.

Однако образовательное законодательство не предусматривает в полной мере нормативно-правового обеспечения системы управления качеством образования в высшей школе. Высшим учебным заведениям для обеспечения качества образования требуется нормативно-правовое закрепление основных норм качества, помимо соответствия Государственному стандарту.

Библиографический список

1. Национальная доктрина образования в Российской Федерации до 2025 года // СЗ РФ. – 2000. – № 44. – Ст. 4127.
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации «О концепции модернизации российского образования на период до 2010 года от 29 декабря 2001 г.» № 1756-р // Бюллетень Министерства образования Российской Федерации. – 2002. – № 2.