



СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ

**В.А. СИМХОВИЧ, Л.А. ЛОБАН,
Л.И. ПАНКРУТСКАЯ, Е.В. ПЕТРИЧЕНКО**

ФОРМИРОВАНИЕ ВУЗОВСКОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В условиях инновационного развития Республики Беларусь вместе с ростом влияния человеческого капитала растет значение образования как основного источника интеллектуальных ресурсов и важнейшего фактора формирования нового качества экономики и общества. Это обуславливает необходимость формирования национальных приоритетов в сфере образования, учитывая общие тенденции мирового развития:

ускорение темпов развития общества, расширение возможностей политического и социального выбора, что вызывает необходимость повышения уровня готовности граждан к такому выбору;

переход к постиндустриальному, информационному обществу, значительное расширение масштабов межкультурного взаимодействия, в связи с чем особую важность приобретают факторы коммуникабельности и толерантности;

возникновение и рост глобальных проблем, которые могут быть решены лишь в результате сотрудничества в рамках международного сообщества, что требует формирования современного мышления у молодого поколения;

динамичное развитие экономики, рост конкуренции, сокращение сферы неквалифицированного и малоквалифицированного труда, глубокие структурные изменения в сфере занятости, определяющие постоянную потребность в повышении профессиональной квалификации и переподготовке работников, росте их профессиональной мобильности;

возрастание роли человеческого капитала, который в развитых странах составляет 70 – 80 % национального богатства, что, в свою очередь, обуславливает интенсивное, опережающее развитие образования как молодого, так и взрослого населения.

Основные приоритеты государственной политики Республики Беларусь на период до 2020 г., сформулированные в ряде программных документов (законы «Об образовании», «О высшем образовании»; Основные направления развития национальной системы образования; Концепция развития высшего об-

Валентина Александровна СИМХОВИЧ, доктор социологических наук, профессор, декан факультета менеджмента Белорусского государственного экономического университета;

Лариса Александровна ЛОБАН, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики промышленных предприятий Белорусского государственного экономического университета;

Лариса Ивановна ПАНКРУТСКАЯ, кандидат сельскохозяйственных наук, доцент кафедры экономики природопользования Белорусского государственного экономического университета;

Елена Владимировна ПЕТРИЧЕНКО, кандидат экономических наук, доцент, зам. декана факультета менеджмента Белорусского государственного экономического университета.

разования; Концепция развития педагогического образования; Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на 2006–2010 гг. и др.), требуют модернизации системы управления качеством образовательных услуг в высших учебных заведениях страны, несмотря на то, что они успешно функционируют и сформированы на протяжении многих десятилетий, о чем свидетельствует высокий уровень профессиональной подготовки специалистов [1].

Реализация стратегии инновационного развития Беларуси и инновационного образования в условиях глобализации и формирования новой экономики, основанной на знаниях, объективно обуславливает необходимость адаптации действующих систем управления качеством образовательных услуг к международным стандартам ИСО 9001–2001, модели делового совершенства (EFQM) и модели Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества [2; 3]. Это позволит обеспечить баланс интересов всех заинтересованных сторон, что, в свою очередь, создаст условия для повышения качества образовательных услуг и конкурентоспособности высших учебных заведений как на внутреннем, так и на внешних рынках.

С учетом необходимости перехода на международные стандарты по управлению качеством образовательных услуг стратегической целью вуза в этой области должны стать обеспечение, поддержание и постоянное улучшение качества этих услуг на основе инновационного развития в соответствии с динамично растущими требованиями потребителей.

Достижение стратегической цели в процессе управления качеством образовательных услуг требует от вуза решения ряда задач, а именно:

изучения внутреннего и внешних рынков образовательных услуг и динамично изменяющихся требований различных категорий потребителей к их качеству;

организации учебного процесса для подготовки специалистов с высшим образованием по освоенным и вновь проектируемым специальностям и специализациям в соответствии с требованиями внутренних и внешних рынков, включая разработку образовательных стандартов и учебных планов по специальностям и специализациям, учебных программ по дисциплинам, предлагаемым к изучению;

обеспечения учебного процесса и других видов деятельности вуза необходимыми материальными и интеллектуальными ресурсами требуемого качества, включая учебные помещения, объекты социальной инфраструктуры, учебное оборудование, технические средства обучения, информационное, методическое, кадровое и иное обеспечение;

внедрения продуктовых, технологических и управленческих инноваций во всех функциональных сферах высшего учебного заведения для реализации концепции инновационного образования;

сотрудничества на принципах социального партнерства со всеми заинтересованными сторонами, включая потребителей образовательных услуг, поставщиков ресурсов, конкурентов на внутреннем и внешнем рынках для содействия взаимопроникновению технологий, знаний и опыта, накопленных в различных отраслях экономики;

обеспечения баланса интересов всех участвующих сторон: общества (государства), вузов, общественных организаций и потребителей всех категорий и др. [4].

Формирование системы целей и задач, реализуемых вузом в области обеспечения качества образовательных услуг, должно определяться его миссией и политикой [5; 6].

Миссия вуза в области качества представляет собой обоснованную формулировку смысла существования определенной организации в определенном виде деятельности и в определенной фазе своего развития. Она должна подчеркивать специфику и/или уникальность данной организации по сравнению с

другими. Как правило, это краткое заявление (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- позиционирование организации в окружающем мире (кто мы?);
- стержневые цели существования организации (для чего мы существуем?);
- основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);

- ключевые обязательства и пути обеспечения качества производимой продукции и/или услуг (что мы гарантируем и за счет чего?).

Миссия всегда ориентирована на выполнение определенного заказа или чьих-то требований. Для высших учебных заведений таковыми считаются требования государства и работодателей как внешних потребителей, а также студентов и их родителей как внутренних потребителей образовательных услуг. Требования внешних потребителей определяют такие показатели, как характер образовательных услуг и уровень подготовки специалистов необходимого профиля (знания, умения и навыки выпускников). Внутренние потребители устанавливают свои требования в отношении внутренних и внешних условий предоставления услуг, причем данные требования ориентированы на достижение высоких результатов деятельности вуза.

Следовательно, миссия — это декларация смысла существования организации. Миссия может также содержать основные ценности, в число которых могут включаться внешние и внутренние потребители, персонал вуза и научные школы, имидж вуза на региональном, национальном и международном уровнях, открытость вуза для общества, материально-техническая база, современные технологии обучения, а также механизм достижения удовлетворения образовательных потребностей личности, общества и государства.

Миссия вуза в области качества определяется высшим руководством учебного заведения (как правило, ректором или первым проректором) и излагается в письменной форме. Она также должна быть официально провозглашена (опубликована) руководством и доведена до сведения всего персонала вуза (его подразделений). Поскольку высшее учебное заведение состоит из факультетов, кафедр и других структурных подразделений, обозначенную общую цель системы управления качеством следует детализировать для каждого уровня, объекта и субъекта управления [4].

Политика вуза в области качества является основополагающим документом вузовской системы менеджмента качества (СМК). Как и миссия вуза в области качества, она должна определяться высшим руководством учебного заведения (ректором или первым проректором) и излагаться в письменной форме, должна быть официально провозглашена (опубликована) руководством и доведена до сведения всего персонала вуза (его подразделений).

Политика в области качества включает в себя широкую постановку намерений и целей учреждения образования, сформулированных на основе принципов управления качеством, которые изложены в национальных и международных стандартах серии ИСО, с учетом стратегических направлений деятельности образовательного учреждения и его социальной ответственности перед обществом.

Политика вуза в области качества должна содержать не только заявление о намерениях, но и основные средства, с помощью которых данные намерения осуществляются. Ее содержание должно отражать: отношение между обучением и исследовательской работой в учебном заведении; стратегию учебного заведения по отношению к качеству и стандартам; организацию системы гарантии качества; обязанности департаментов, школ, факультетов и других организационных подразделений и частных лиц по отношению к гарантии качества; вовлечение студентов в процесс гарантии качества; методы, с помощью которых политика применяется, контролируется и проверяется [4].

Формирование вузовской СМК требует адаптации к новым условиям организационной структуры учреждения образования, которая должна быть осно-

вана на уже сложившейся функционально-управленческой структуре, что позволит использовать имеющийся управленческий опыт, внедрять инновации, поддерживать стабильность в деятельности вуза и его взаимоотношениях с субъектами внешней среды (органами государственного управления, партнерами, конкурентами, потребителями образовательных услуг).

Организационная структура должна отражать функциональные взаимоотношения, связанные с созданием, функционированием и совершенствованием SMK вуза, и включать три уровня управления (высший, средний, низший) [7].

Высшее руководство системой менеджмента качества и ее процессами должны осуществлять ректор, ученый совет, проректоры по направлениям, проректор, которому делегированы полномочия представителя руководства по качеству.

Оперативное регулирование функционирования SMK, реализация всех предписанных стандартом процедур (например мониторинг результативности SMK), контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий, вся текущая деятельность должна осуществляться либо специальным подразделением (служба качества), либо учебно-методическим управлением вуза путем перераспределения функций его работников.

Для управления качеством образовательных услуг в структурных подразделениях (факультеты, кафедры, управления и отделы) вуза назначаются уполномоченные по качеству, на которых возлагаются обязанности по внедрению SMK в своих структурных подразделениях, доведению до сотрудников информации о функционировании SMK, сбору информации для оценки качества образовательного процесса и качества образовательных услуг.

Высшее руководство вуза, сотрудники службы качества, аудиторы, уполномоченные по качеству структурных подразделений должны обладать необходимой квалификацией, правами и нести ответственность, которые определены в должностных инструкциях и документах SMK (в Руководстве по качеству и документированных процедурах).

Для реализации системного и процессного подходов как принципов управления качеством образовательных услуг в рамках SMK вуз должен идентифицировать многочисленные взаимосвязанные и взаимодействующие процессы и управлять ими.

При идентификации процессов вузу необходимо сформулировать их цель, определить результаты и границы, позволяющие разделить ответственность и полномочия специалистов, реализующих процесс. В ходе процесса следует определить точки контроля, где осуществляются измерения, по результатам которых могут приниматься корректирующие действия, обеспечивающие приведение процесса в требуемое состояние. Для эффективного управления каждым из процессов вуз определяет его владельца (руководителя), который имеет все полномочия для управления им и несет за него (его результаты) ответственность.

Процессы, осуществляемые в вузе, могут иметь различную иерархическую структуру (подпроцессы; процессы 1, 2, 3 уровней). Степень (глубина) их декомпозиции определяется вузом самостоятельно. Они подразделяются на основные и обеспечивающие (вспомогательные, поддерживающие) процессы; процессы менеджмента (управленческие, руководящие); процессы измерения, анализа и улучшения.

К основным процессам в вузе относятся: учебный, включающий подготовку специалистов на первой ступени высшего образования, магистров, научных работников; идейно-воспитательный и социально-культурный; научно-исследовательский, включающий инновационную деятельность.

Обеспечивающими (вспомогательными, поддерживающими) процессами являются: кадровое обеспечение, мотивация и стимулирование, учебно-методическое обеспечение, библиотечное и информационное обеспечение, финан-

совое обеспечение, юридическое обеспечение, материально-техническое обеспечение, международная деятельность и др.

Процессами менеджмента (управленческими, руководящими) выступают: маркетинг и профориентационная работа; стратегическое планирование; проектирование и открытие новых специальностей и специализаций; планирование образовательных процессов; управление ресурсами (персоналом, инфраструктурой и др.) и т.д.

К процессам мониторинга, измерения и оценки относятся: оценка удовлетворенности потребителей, мониторинг и измерение процессов, внутренние аудиты и самооценка, внедрение инноваций и улучшения, управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия.

Все процессы в вузе должны управляться как единая система. Для обеспечения эффективной работы СМК, результативного и эффективного выполнения процессов вуз определяет документацию и соответствующие записи, которые отвечают законодательным и другим обязательным требованиям и демонстрируют предоставление персоналу информации в отношении выполняемой им деятельности.

Система документации должна удовлетворять следующим требованиям:

- адресность доступа к нормативной документации (НД);
- оперативное внесение изменений в НД;
- систематический учет результатов работы СМК.

В документы СМК, кроме политики и цели в области качества, следует включать Руководство по качеству; документированные процедуры, требуемые стандартом СТБ ИСО 9001; документы, необходимые вузу для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими [8].

Концептуальным документом СМК является Руководство по качеству. Его содержание дает представление о СМК в конкретном учебном заведении: организационной структуре; документированных процедурах СМК, последовательности и взаимодействии процессов СМК и области применения, на которую распространяется действие системы. При разработке Руководства по качеству можно использовать ISO/TR 10013:2001 «Руководящие указания по документации системы менеджмента качества».

Документированная процедура определяется как документ, который содержит процедуру, устанавливающую способ осуществления деятельности или процесса. СТБ ИСО 9001 – 2001 требует как минимум шесть обязательных документированных процедур: управление документацией, управление записями, проведение внутренних аудитов, управление несоответствиями, корректирующие действия, предупреждающие действия [5; 6].

Для эффективного информационного сопровождения СМК в рамках действующих в вузах Республики Беларусь локальных информационных сетей необходима разработка специального программного обеспечения, предназначенного для компьютерного сопровождения функционирования СМК. Это позволит реализовать методику комплексного объединения нормативной документации и регламентирующие алгоритмы работы СМК и подразделений вуза на основе компьютерного ведения документации в подсистеме «Качество». Программное обеспечение предназначено для оперативного сбора, актуализации и использования информации всеми заинтересованными подразделениями и сотрудниками вуза с целью повысить результативность принимаемых управленческих решений в области качества образовательных услуг.

Преимуществами электронной версии документов СМК являются: возможность одновременного и постоянного доступа персонала к информации; быстрое и легко контролируемое распространение информации; наличие доступа к документам с различного местонахождения; действенная система внесения изменений и отмены устаревших документов; уменьшение затрат, связанных с тиражированием бумажных копий документов и изменений к ним.

Для получения достоверной информации и проведения качественного анализа различных аспектов деятельности высшее учебное заведение должно проводить системный мониторинг процессов, образовательных услуг, удовлетворенности потребителей, а также самой СМК. Систематическое изучение фактических данных позволяет выявлять не только проблемные сферы учебного заведения, но и несоответствия качества образовательных услуг нормативным или желаемым требованиям.

Мониторинг процессов СМК следует проводить для оценки соответствия фактических результатов запланированным, что будет свидетельствовать о способности организации достигать поставленных целей в области качества. Соблюдение параметров процессов по оказанию образовательных услуг будет обеспечивать их запланированное качество. Вышеуказанный мониторинг необходимо дополнять мониторингом образовательных услуг. Эти мониторинги охватывают такие характеристики, как: соответствие учебных планов и программ современным требованиям, применение современных образовательных технологий, в том числе компьютерных, наполнение расписания занятий и др.

В свою очередь мониторинг удовлетворенности потребителей позволяет оценить восприятие потребителями соответствия качества образовательных услуг их требованиям. Причем уровень удовлетворенности потребителей целесообразно определять путем сопоставления целей и показателей вуза с ожиданиями потребителей.

Для оценки функционирования действующей в вузе СМК и выработки корректирующих и предупреждающих мероприятий с целью поддержания ее в рабочем состоянии и дальнейшего совершенствования должны проводиться внутренние проверки (аудиты) специально подготовленными и уполномоченными аудиторами из числа сотрудников учебного заведения. Их целесообразно осуществлять на основе специальных планов регулярно, не реже одного раза в год, охватывая каждую составляющую СМК образовательных услуг.

После анализа и оценки результатов внутреннего аудита и мониторинга процессов, образовательных услуг и удовлетворенности потребителей в учебном заведении следует разрабатывать меры, направленные на улучшение качества.

Таким образом, формирование вузовской СМК образовательных услуг обеспечит единый подход к управлению качеством образовательной деятельности, будет способствовать интеграции учреждения образования в общереспубликанские процессы обеспечения, поддержания и улучшения качества, а также способствовать интеграции национальной образовательной системы в общемировое образовательное пространство.

Литература и электронные публикации в Интернете

1. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 г. / Нац. комис. по устойчивому развитию Респ. Беларусь; редкол.: Я.М. Александрович [и др.]. — Минск: Юнипак, 2004.
2. Методика оценки деятельности организаций на соответствие критериям присуждения Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества. — Минск: Госстандарт, 2008.
3. Модель делового совершенства Европейского фонда управления качеством (EFQM) // Деловое совершенство [Электронный ресурс]. — 2004. — № 2. — Режим доступа: <http://www.management.com.ua/qm/qm082.html?print/> 15.10.2008. — Дата доступа: 15.03.2009.
4. Управление качеством образования: теория и практика / под ред. А.И. Жука, Н.Н. Кошель. — Минск: Зорны верасень, 2008.
5. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО 9000—2000. — Введ. 01.07.01. — Минск: Госстандарт, 2000.
6. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ИСО 9001—2001. — Введ. 01.11.01. — Минск: Госстандарт, 2001.
7. Методические рекомендации по организации и порядку проведения работ по созданию системы менеджмента качества, соответствующей требованиям СТБ ИСО 9001—2001: ТК РБ 4.2-МР-18-2003. — Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2003.
8. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в области обучения и образования / пер. с англ. А.Л. Раскина. — М.: Стандарты и качество, 2002.