

ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Литовченко В.И.

Сибирский государственный аэрокосмический университет имени академика М.Ф. Решетнева, Красноярск, Россия

The article describes the system of the quality management in the sphere of education, its principles, processes and functions.

При вхождении России в европейское и мировое сообщество в ходе Болонского процесса, одним из необходимых условий подтверждения любым российским вузом своего статуса является наличие системы менеджмента качества (СМК). Причинами, которые стимулировали разработку внедрения СМК, послужили, с одной стороны, обострение конкурентной борьбы среди вузов на рынке образовательных услуг как в отношении стоимости обучения, так и в области его форм, специальностей программ, с другой - необходимость быстрой реакции на меняющиеся потребности рынка труда и адаптации к ним.

В сложившейся ситуации одним из ключевых факторов успеха является ориентация на потребителя, заинтересованного в получении качественного образования, поскольку оно выступает определенным гарантом профессиональной востребованности молодого специалиста по окончании вуза.

Что является продукцией университета и кто - его клиентом? Современная теория управления знаниями дает на этот вопрос однозначный ответ - продукцией университета являются знания, полученные студентом в ходе обучения, знания, не задокументированные в виде конспектов лекций, а подтвержденные экзаменами, тестами, выпускными квалификационными работами, знания, апробированные студентом в научных лабораториях университета и на производственных практиках в условиях работы на предприятиях реального российского и мирового рынка.

Клиентом же университета, в первую очередь, является сам студент, затем, естественно, общество, предприятие, направившее студента на обучение, государство, финансирующее из бюджета процесс получения и управления знаниями.

Для объективной оценки качества результатов продукции или услуги, к которым относятся образовательные и научно-исследовательские услуги высшей школы, кроме оценки степени соответствия результатов процесса предъявляемым требованиям необходимо иметь также и заключение о том, каково качество самого процесса предоставления этих услуг, т.е. насколько он совершенен, упорядочен, организован, устойчив, обеспечен, нацелен на предотвращение появления отклонений, несоответствий и т. д. Таким образом, качество результатов деятельности научных подразделений высших учебных заведений (вузов) должно обеспечиваться через управление качеством их основных рабочих процессов.

Мерой качества таких процессов обычно является степень гарантии того, что оказанная образовательная или научно-исследовательская услуга будет в

точности соответствовать требованиям потребителя. Обеспечение же таких гарантий во всем мире связывают с наличием в организации некоторой системы менеджмента качества. При этом определены восемь принципов Всеобщего Менеджмента Качества (TQM), которыми следует руководствоваться при управлении вузом с целью улучшения его деятельности:

- менеджмент процессов;
- ответственность перед обществом;
- ориентация на потребителя;
- ориентация на результат и достижение целей;
- вовлечение, участие и мотивация сотрудников;
- развитие корпоративного сотрудничества;
- постоянное обучение сотрудников, инновации;
- уверенное руководство.

Среди этих принципов ключевыми являются менеджмент процессов, развитие корпоративного сотрудничества, вовлечение, участие и мотивация сотрудников и ориентация на потребителя. Эти принципы должны быть включены в основополагающую системную модель вуза, суть которой заключается в равноправном участии вуза в своей деятельности наряду со всеми заинтересованными сторонами. При этом главной задачей является идентификация потребителей услуг, предоставляемых вузом, на которых и должна быть направлена будущая рекламная кампания (студентов, родителей, предприятий, государства в лице Министерства образования и общества в целом).

Общепризнанной моделью, наиболее полно отвечающей всем требованиям мирового рынка, является стандарт Международной организации по стандартизации ISO 9001:2000. Модель процесса МК рассматривается как процесс, на входе которого - требования потребителей, а на выходе - продукция или услуга, предоставляемая потребителю. В процессы МК включены:

- процессы ответственности руководства;
- процессы менеджмента ресурсов;
- процессы жизненного цикла продукции;
- процессы измерения, анализа и улучшения.

Учитывая вышесказанное, мы видим, что создание документированной системы менеджмента знаний является важной задачей. Система менеджмента качества знаний должна непрерывно и эффективно работать и развиваться, ее неотъемлемой составляющей должен стать постоянный мониторинг знаний и умений студента, модуль непрерывного улучшения системы. Только по реальным результатам востребованности выпускника вуза на мировом рынке можно судить об эффективности функционирования системы менеджмента знаний.

Функции, выполняемые СМК в сфере образования, тесно взаимосвязаны и взаимозависимы:

- функция планирования;
- функция мотивации;
- функция организации;

- функция координации.

При создании системы менеджмента качества высшего учебного заведения необходимо учитывать особенности организации. Университет, как правило, имеет большую инновационную составляющую нежели объекты промышленности, и более интенсивно развивается, так как услуги, которые он предоставляет, должны опережать своей новизной и практической апробацией индустрию производства и сферы услуг, в противном случае специалисты, которых университет выпускает, останутся невостребованными. Более того, высшая школа должна также научить своего выпускника всем приемам инновационного менеджмента, чтобы, придя в рынок, этот выпускник динамично развивал предприятие, на котором он стал трудиться, и сам постоянно и динамично развивал свои знания и умения.

Х. Хинкель дает основные аспекты масштабного трансформационного процесса, выделяя четыре важнейшие составляющие, которые, действуя совместно, изменили как условия работы университетов, так и направленность, и функциональные возможности самих университетов.

1. Развитие наукоемких экономических систем и обществ знания приводит к необходимости расширения охвата населения высшим образованием, массовому высшему образованию, повышению среднего уровня обучающихся;

2. Рост применения новых информационных и коммуникационных технологий для всех аспектов деятельности университета: преподавания, обучения, научных исследований, служения интересам общества, приводит к необходимости основательного переосмысления образовательного процесса, роли индивидуализированного интерактивного обучения, личных контактов, командной работы и т.д.

3. Использование новых информационных технологий ведет к укреплению внутридисциплинарных связей в ущерб многодисциплинарному, междисциплинарному и трансдисциплинарному сотрудничеству в рамках каждого конкурентного университета, а также обуславливает необходимость соответствующего внутреннего перераспределения сил в университетах.

4. Нарастающая глобализация постепенно приведет к глобальной борьбе за студентов и исследовательские контракты, в связи с чем особую остроту приобретут проблемы качества и сравнимости программ и результатов.

Создание и использование системы менеджмента знаний в университете, ее структурном подразделении или даже на персональном компьютере отдельного сотрудника позволяют быстро и эффективно решать эти проблемы, что значительно облегчает жизнь сотрудников университета, а самому университету дает возможность эффективно представлять себя на рынке образовательных услуг. Бережное сохранение вековых традиций, здравый консерватизм в сочетании с современным менеджментом являются залогом процветания и реальной востребованности университета.