

УДК: 378.1:658.562

ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Коротков А.Н., Розенко Н.Г., Бочков Е.А

Кузбасский государственный технический университет, Кемерово

В данной статье рассматриваются этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества ВУЗе и пути решения проблем, возникающих в ходе этого процесса.

Глобализация рыночной экономики и интеграция российской системы высшего профессионального образования в мировое образовательное пространство обуславливает жесткую конкурентную борьбу между образовательными учреждениями. Эффективным средством, обеспечивающим высшему учебному заведению высокую конкурентоспособность, является сертифицированная система менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001-2000.

Вопрос о необходимости разработки СМК в вузе сейчас решен однозначно, о чем свидетельствуют документы Федерального агентства по образованию, которые поддерживают и всячески продвигают уже накопленный опыт вузами в этом вопросе.

Разработка и внедрение СМК состоит из целого ряда этапов и на каждом из них руководство вуза сталкивается с проблемами.

Разработка начинается с определения потребителя вуза – т.е. кто является потребителем его деятельности и какой продукт он выпускает. Ответ на этот вопрос определяет структуру системы качества. Если исходить из того, что потребителями являются организации, принимающие на работу выпускников вузов то вывод очевиден «продукцией» является выпускник. Однако, есть мнение, что потребитель – это государство, так как оно финансирует деятельность вуза, а другие считают, что это – родители студента, которые платят за его обучение. У каждой стороны есть весомые аргументы в защиту своей позиции. С нашей точки зрения более сбалансированная позиция заключается в том, что продукцией университета следует считать квалифицированного специалиста, т.е. человека который обладает целым комплексом приобретенных служебных и профессиональных характеристик.

Следующим этапом является определение ответственных за разработку СМК. На этом этапе возникают проблемы связанные с тем, что, поскольку внедрение СМК является стратегиче-

ски важной задачей для организации, то этот процесс должен в рамках ВУЗа возглавить первый руководитель (ректор) и своим личным примером заинтересовать персонал. А это на практике реализовать достаточно проблематично. Кроме того, для работы по созданию СМК формируют специальную группу и всю работу поручают ей. Такой подход следует считать ошибочным, так как нарушается третий принцип всеобщего менеджмента качества – вовлеченность всего персонала, когда при участии всех сотрудников и наличии практически от каждого из них предложений по улучшению работы, можно создать более эффективную модель СМК. Кроме того, если весь персонал участвовал в разработке СМК, то этап его внедрения пройдет значительно быстрее, безболезненней и без затрат на дополнительное обучение.

Далее наступает этап выявления процессов происходящих в организации, определения их последовательности и взаимосвязи. На наш взгляд все процессы, происходящие в ВУЗе можно разделить на основные и вспомогательные (или обслуживающие). К основным относятся учебно-образовательный и научно - исследовательский процессы, а к вспомогательным можно отнести учебно-методический процесс, процессы управления ресурсами, планово-финансовую деятельность, материально-техническое и информационное обеспечение, обеспечение безопасности жизнедеятельности и др. Наиболее распространенная ошибка заключается в том, что процессом считают часть процесса, а не рассматривают его в целом.

После этого начинается разработка документации СМК. Это наиболее трудоемкий этап работы, занимающий большую часть времени при создании СМК. Разработке и, особенно, согласованию и утверждению документов персонал организации не уделяет достаточно серьезного внимания, в результате чего возникают различные нестыковки в работе по документам между подразделениями организации, что влечет за со-

бой затраты по времени и денежных средств на переработку документации и перенесение сроков сертификации.

Следующий этап – внедрение СМК и проведение внутренних аудитов СМК. На этом этапе происходит корректировка разработанной документации и проверка функционирования СМК в соответствии с разработанной документацией. В этот период всем руководителям подразделений необходимо обязательно проводить работу со своим персоналом для того, чтобы каждый сотрудник осознал свою роль, а также ответственность, полномочия и обязанности в рамках СМК. Недостаточно ответственный подход к внутреннему аудиту СМК приводит к серьезным замечаниям при внешнем аудите, то есть к дополнительным финансовым и временным потерям.

Подтверждение соответствия внедренной СМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2000 происходит путем ее сертификации. Здесь перед организацией возникает серьезный вопрос, в каком органе по сертификации

СМК сертифицировать свою систему т.к. их достаточно большое количество как зарубежных, так и отечественных. Сертификация в отечественных органах по сертификации менее затратна, чем у зарубежных, но предпочтение на наш взгляд следует отдать тому органу по сертификации, который имеет международное признание и обеспечит ВУЗу наибольшее конкурентное преимущество.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ISO 9001:2000 – Системы менеджмента качества – Требования
2. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 – Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
3. Виолетта Левшина, Валерий Зиненко, Степан Репях и др. Управление процессами производства образовательных услуг в университете по критерию качества //Стандарты и качество. – 2001. – № 3. – С.71–73.

THE PROBLEMS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM'S DEVELOPMENT IN THE HIGHER SCHOOL AND THE WAIS OF THEIR SOLVING

Korotkov A.N., Rozenko N.G., Bochkov E.A.

Kuzbass State Technical university, Kemerovo

It is said in the article about stages of quality management system's introducing in the higher school and about the wais of solving problems that appearing during this process.