

Маркова Галина Ивановна

Тувинский государственный университет

Кызыл, Тува, Россия

## Повышение конкурентоспособности вуза через внедрение системы менеджмента качества

В статье обсуждаются вопросы конкурентоспособности вуза через внедрение системы менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001:2008. Рассмотрены основные проблемы, связанные с повышением качества образования и внедрением принципов и методов СМК в вузах. Затронут вопрос формирования системы мониторинга качества образования. Цель данной системы состоит в информационно-методическом обеспечении процесса управления качеством подготовки квалифицированных специалистов.

**Ключевые слова и словосочетания:** конкурентоспособность вуза, качество высшего образования, система менеджмента качества, мониторинг образовательного процесса.

Инновационная экономика, требует кадры, которые способны к разработке новых идей и последующему их внедрению. В своих выступлениях В.В. Путин ставит ряд задач построения новой экономики:

- увеличение расходов на НИОКР как государством, так и бизнесом,
- создание высококонкурентной среды.

Восстановление инновационного характера нашей экономики надо начинать с университетов как центров фундаментальной науки, а также кадровой основы инновационного развития. Поэтому международная конкурентоспособность нашей высшей школы должна стать нашей национальной задачей. Мы должны иметь к 2020 г. несколько университетов мирового класса по всему спектру современных материальных и социальных технологий.

На прошедших в Москве Абалкинских чтениях: круглый стол по теме «Экономика знаний: возможна ли в России?» В.Л. Макаров в своем выступлении термин «экономика знаний» назвал неудачным, а предложил использовать «экономика, основанная на знаниях, инновационная экономика» [6. С. 25] По мнению ряда ученых выступивших на этом круглом столе, можно сделать вывод, что главным стимулом для обновления производства является конкуренция. И если перейти в область образования, то здесь тоже на первое место выходит конкуренция между вузами.

В настоящее время Российская система образования столкнулась с новыми реалиями. Происходит полномасштабный переход к новым федеральным стандартам третьего поколения, поэтому как никогда стоит вопрос повышения качества образовательного процесса.

Отличительной особенностью новых стандартов являются компетенции, получаемые студентами в ходе обучения. Под термином «компетенция» понимается способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в определенной области.

Поэтому под качеством образования принято понимать обеспечение необходимого уровня подготовки специалистов, способных к эффективной профессиональной деятельности, к быстрой адаптации в условиях научно-технического прогресса, владеющих технологиями в своей специальности, умением использовать полученные знания при решении профессиональных задач.

Научно-инновационная деятельность играет решающую роль в повышении конкурентоспособности предоставляемых университетом образовательных услуг, в формировании интеллектуального потенциала России и, как следствие, интеграции России в мировую экономику.

Главная задача научной деятельности университетов – обеспечение тесного взаимодействия науки и образования, максимального развития инновационного потенциала ученых и преподавателей, концентрация средств целевой поддержки фундаментальных и приоритетных направлений науки на выполнение конкретных задач, вытекающих из концепции российского образования и задач региональной науки.

Фундаментальность образования является основой профессиональной гибкости, трансформации на протяжении всей профессиональной жизни сообразно с изменяющимися требованиями рынка.

Поскольку государственный контроль качества образования не может в полной мере обеспечить выполнение современных требований потребителей образовательных услуг и полную реализацию современных принципов менеджмента качества в деятельности образовательных учреждений, для успешного решения задачи повышения качества образовательных услуг необходимо внедрение самими вузами современных принципов менеджмента качества.

Опыт многих зарубежных и отечественных предприятий и организаций показывает, что внедрение принципов менеджмента качества как одной из составляющих общего менеджмента организации служит наиболее эффективным средством совершенствования системы управления в современных условиях.

К числу основных проблем, связанных с повышением качества образования и внедрением принципов и методов современного менеджмента качества в вузах, относятся:

- относительно невысокая заработная плата преподавателей вузов и, как следствие, отсутствие у них мотивации к улучшению качества преподавания;
- нереализованная потребность в квалифицированном профессорско-преподавательском составе, особенно в кадрах высшей квалификации;
- отсутствие современной учебно-лабораторной и учебно-методической базы для проведения учебного процесса;
- недостаточная мотивация большинства студентов к получению полноценных и качественных знаний, навыков и умений;
- глубокие традиции, устоявшиеся системы управления, инерция и противодействие попыткам внедрения современных методов менеджмента качества со стороны как руководства, так и профессорско-преподавательского состава;
- отсутствие достаточного числа квалифицированных менеджеров на всех уровнях управления в образовательных учреждениях;
- отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов и методов менеджмента качества в вузах;
- несоответствие систем управления на разных уровнях системы образования.

Краеугольным камнем в достижении качества образования стало осознание руководством необходимости разработки модели «совершенства бизнеса», признанной реализовать способности вуза к совершенствованию своей деятельности по всем направлениям и ориентированной на модель системы менеджмента качества (СМК) международных стандартов ИСО 9001:2008 с перспективой на европейскую модель по качеству.

Новые стандарты ИСО 9001:2008 способствуют принятию процессного подхода при разработке, внедрении и улучшении системы менеджмента качества. Процессный подход отражен в структуре ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности» и ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования». «20-элементная» структура ИСО 9001:1994 была заменена этой системой менеджмента качества, основанной на процессах (рис. 1).

В ходе реализации разработанной Концепции образовательной стратегии, сформулированной в виде Политики и Целей университета в области качества, пришло понимание того, что весь процесс менеджмента качества в вузе практически не отличается от общепризнанной системы

менеджмента качества на производстве и что процесс подготовки специалистов является технологическим процессом, на выходе которого появляется конечный продукт в виде выпускника.



Рис.1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессах (взято из ИСО 9000:2000)

Отсюда, по нашему мнению, проблема управления качеством в настоящее время становится особенно актуальной.

Необходимость повышения качества образования обусловлена рядом специфических факторов, к которым, прежде всего, следует отнести:

- современный экономический подъем России, который неизбежно сопровождается ростом спроса на качественное образование;
- возрастающую конкуренцию на рынке образовательных услуг за счет появления значительного числа коммерческих вузов и тенденции уменьшения количества государственных вузов, имеющих бюджетное финансирование;
- воздействие ряда неблагоприятных факторов, одним из которых является ухудшение демографической ситуации, которая в обозримом будущем приведет к уменьшению количества абитуриентов, а значит, к возрастанию требований к качеству образования.

В настоящее время в отраслях экономики востребован творческий, инициативный, грамотный специалист, умеющий не только принимать решения в нестандартных ситуациях, но и обладающий навыками самообучения, которые очень важны в условиях интенсивного научно-

технического прогресса. Профессиональный рост специалиста, его социальная востребованность как никогда зависят от умения проявить инициативу, решать нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию результатов своих самостоятельных действий.

Это переориентирует самостоятельную работу с традиционной цели (простого усвоения знаний и навыков, опыта творческой и научно-информационной деятельности) на развитие внутренней и внешней самоорганизации будущего специалиста, активно преобразующего отношение к получаемой информации, способности выстраивать индивидуальную траекторию обучения.

Именно поэтому важнейшими задачами учебного процесса определены:

- а) обеспечить фундаментальную подготовку;
- б) вооружить студента современными знаниями по специальности;
- в) научить студента учиться;
- г) научить студента творить.

Качество образовательных услуг должно соответствовать требованиям стандартов и директив Европейской ассоциации гарантий качества в высшем образовании (ENQA).

Поставленные цели университет может достичь с помощью:

- обеспечения единства научно-исследовательского и образовательного процессов, подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации;
- морального и материального стимулирования профессорско-преподавательского состава и других работников на основе разработанной в вузе индексной оценки деятельности преподавателей;
- постоянного повышения квалификации преподавательского состава, в том числе в области стратегического менеджмента и менеджмента качества;
- постоянного улучшения качества учебно-методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса, внедрения современных информационных технологий обучения;
- установления и поддержания устойчивых взаимовыгодных связей с потребителями и партнерами, в том числе через создание и эффективную работу советов попечителей направлений и специальностей;
- создание системы постоянного мониторинга и аудита результатов реализации политики качества.

Мониторинг – это целостная регламентированная организационно-методическая система сбора, измерения, оценки и анализа информации, направленная на определение тенденций развития университета и раз-

работку рекомендаций по улучшению качества его деятельности. Данная система разрабатывается в соответствии с требованиями серии стандартов ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и положениями стандартов и директив ENQA.

Система мониторинга должна быть нацелена на повышение культуры качества в университете и мобилизации персонала на совершенствование содержания, технологии и условий процесса обучения. Выбирая в конкретной ситуации определенный способ поведения, сотрудники должны руководствоваться корпоративными ценностями. Поэтому мониторинг как процесс измерения и оценки информации объективно направляется на стимулирование действий, адекватных ценностям управления качеством образования, на создание атмосферы доброжелательности как фактора повышения ответственности за результаты труда.

Цель данной системы состоит в информационно-методическом обеспечении процесса управления качеством подготовки квалифицированных специалистов. Достижение этой цели может быть осуществлено по трем основным направлениям:

- мониторинг качества процессов деятельности структурных подразделений;
- мониторинг качества продукции;
- мониторинг удовлетворенности потребителей.

Основополагающий принцип менеджмента качества в системе профессионального образования – обеспечение непрерывного улучшения. Это касается, прежде всего, каждого процесса и, как следствие, всей деятельности образовательного учреждения в контексте его взаимоотношений с рынком труда. Не научившись измерять эффективность и результативность своей деятельности, невозможно добиться прозрачности и управляемости в системе. Поэтому главная ответственность за качество профессионального образования ложится на процесс исследования и прогнозирования потребностей рынка труда, конкретного человека и общества в целом.

Организационно-методический контур первого направления мониторинга формируется на стадии проектирования сети процессов (СМК) университета.

Главные документы СМК: политика и цели в области качества; организационно-правовые документы; отчетно-плановые документы; организационно-распорядительные документы; справочно-информационные документы.

Отдельным вопросом при построении системы менеджмента качества непрерывного профессионального образования является адаптация к требованиям каждого уровня системной документации. Документация

должна иметь единые принципы построения, оформления, концептуальные подходы к описанию взаимосвязи документов в системе. Особое значение имеет возможность отслеживания хода действий в процессе выполнения работы. Это крайне необходимо при аудите системы менеджмента. Кроме того, возможность регистрации качества ведения процессов позволяет регулярно анализировать и оценивать несоответствия на каждом процессном шаге, в том числе с использованием статистических методов. Но различие целей и критериев оценки эффективности и результативности процессов, протекающих на разных уровнях управления образованием, предъявляет к системной документации дополнительные требования.

В такой ситуации актуально рассмотрение методологических основ внедрения современных СМК в вузах, к которым относятся вопросы формирования целей системы и создания механизма их реализации через определенные функции управления.

Как известно, цели организации формулируются и устанавливаются на основе ее миссии, ее базисных ценностей и политики, которые разрабатываются высшим руководством. Миссия организации, так же как и ее цели, всегда ориентирована на выполнение чьих-либо требований (законодательства, клиента, акционера и т.д.). Для учреждений высшего образования таковыми могут считаться требования государства, работодателей, студентов и их родителей, а также самих сотрудников вуза.

Анализируя требования внешних по отношению к вузу заинтересованных сторон, можно отметить, что они относятся к таким показателям, как оказание вузом образовательных услуг и уровень подготовки специалистов (знания и умения выпускников). Для сторон, непосредственно участвующих во внутренних процессах (сотрудников и частично студентов), требования распространяются и на такие объекты, как внутреннее и внешние условия предоставления услуг, и ориентированы на достижение высоких результатов деятельности вуза. Таким образом, цели организации должны быть направлены на удовлетворение компромиссных требований заинтересованных сторон, а внутривузовская СМК должна создавать условия для достижения поставленных целей.

Таким образом, создаваемый в СМК механизм планирования качества станет важнейшим условием выполнения основных целей и миссии вуза, сделает более объективной оценку вуза при его комплексной проверке за счет достоверной информации об эффективности планирования как части общего управления деятельностью вуза, поможет в реализации учебного процесса согласно стандартам третьего поколения.

Повышение конкурентоспособности вуза ...

1. Аниськина Н.Н. Системы менеджмента качества: справочник разработчика: учебно-методическое пособие / Н.Н. Аниськина, В.В. Антропов, Е.А. Белкова, Ю.В. Васильков, Л.Э. Ковалева, Н.В. Курчевская, Т.Е. Федосеева. – Ярославль: Изд-во «Академия Пастухова», 2011. – 90 с.
2. Воскобойникова М. Качество образования как фактор конкурентоспособности вуза / М. Воскобойникова, Н. Пугачева, И. Чепурышкин // Высшее образование в России. – 2008. – №5.
3. ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Изд-во стандартов, 2008. – 31 с.
4. ГОСТ Р ИСО 9004:2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2001. – 45 с.
5. Корчагин Ю. Инновационная экономика и экономика знаний [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.lerc.ru/?part=articles&art=1&page=159>.
6. Макаров В.Л. Абалтинские чтения: круглый стол по теме «Экономика знаний: возможна ли в России?» / В.Л. Макаров // Науч. тр. ВЭО РФ. – М., 2013. Т 168.
7. Гайнуллина Л. Построение вузовской системы гарантии качества образования / Л. Гайнуллина, Ю. Камашева // ВОвР. – 2007. – №9.
8. URL: <http://www.putin-itogi.ru/2011/03/14/v-v-putin-provyol-soveschanie-po-innovatsionnomu-razvitiyu/>