

Беловицкий К.Б. Модели и методы менеджмента качества в системе управления образовательной организацией высшего образования [Электронный ресурс] // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования: Научный интернет-журнал. 2013. – № 6(16). Режим доступа: http://iea.gostinfo.ru/files/2013_06/2013_06_18.pdf

УДК 338.465.4

МОДЕЛИ И МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Беловицкий К.Б., соискатель кафедры управления экономикой производства и ремонта вооружения и техники Военного университета Минобороны России

Система менеджмента качества образования в образовательных организациях высшего образования, являющаяся частью системы их общего управления, призвана обеспечить скоординированную деятельность всех структурных подразделений образовательной организации в отношении содержания, технологии, методов и средств работы всех руководителей, сотрудников, преподавателей и обучающихся по повышению качества образовательного процесса и формированию установленных компетенций выпускников. Деятельность в сфере управления качеством образования должна быть направлена на разработку и поддержку реализации политики, целей и гарантий качества, обеспечение достижения этих целей и лежать в основе постоянного улучшения всех процессов в образовательных организациях высшего образования. В статье автором охарактеризованы современные модели и методы менеджмента качества в системе управления образовательной организацией высшего образования.

Ключевые слова: менеджмент качества, образовательные услуги, образовательная организация высшего образования.

UDC 338.465.4

MODELS AND METHODS OF QUALITY MANAGEMENT IN THE CONTROL SYSTEM OF THE EDUCATIONAL ORGANIZATION OF THE HIGHER EDUCATION

Belovitsky K.B., Competitor of Department of Arms and Equipment Production Economics Management and Repair Military University of the Russian Defense Ministry

The quality management system of education in the educational

http://iea.gostinfo.ru/files/2013_06/2013_06_18.pdf

organizations of the higher education which is part of system of their general management is urged to provide the coordinated activity of all structural divisions of the educational organization concerning the contents, technologies, methods and means of work of all heads, employees, teachers and the established competences of graduates which are trained on improvement of quality of educational process and formation. Activity in the sphere of quality management of education has to be directed on development and support of realization of policy, the purposes and quality assurances, ensuring achievement of these is more whole and to be the cornerstone of continuous improvement of all processes in the educational organizations of the higher education. In article the author characterized modern models and methods of quality management in a control system of the educational organization of the higher education.

Keywords: quality management, educational services, educational organization of the higher education.

Вступивший в силу с 1 сентября 2013 года Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании) определил качество образования как «комплексную характеристику образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающую степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» [1]. Одной из компетенций образовательной организации в установленной сфере деятельности в соответствии с Законом об образовании является «обеспечение функционирования внутренней системы оценки качества образования» [1].

Участие России в общем европейском образовательном пространстве обуславливает необходимость внедрения менеджмента качества в практическое управление образовательных организаций высшего образования. Однако, как свидетельствует практика, организационные

подходы к внедрению систем менеджмента качества (СМК) в данных организациях до сих пор характеризуются значительной разрозненностью, узкой методической или чисто практической направленностью конкретных работ, стремлением создать некое типичное представление о системе менеджмента качества, которая рассматривается как самостоятельная сущность без анализа ее пересечения с уже сложившейся в образовательной организации системой управления. В связи с этим внедрение систем менеджмента качества в образовательных организациях высшего образования сопровождается значительным формализмом, что ведет к отсутствию практических изменений в управлении и качестве образовательных услуг.

В общем случае система управления образовательной организацией как социально ориентированной организацией включает в себя следующие подсистемы:

- методологию управления, включающую цели, задачи, законы и принципы, функции, методы, технологии управления;
- организационную структуру управления, в том числе неформальные организационные отношения;
- процесс управления, под которым понимается принятие управленческих решений, коммуникации и информационное обеспечение процессов;
- технику управления, включающую делопроизводственные системы, сети связи и собственно материально-техническое обеспечение управляющей подсистемы.

Мнения различных исследователей относительно места СМК в общей системе управления организацией разделяются. Некоторые авторы считают, что СМК должна стать основой системы менеджмента [2; 3]. Согласно другим мнениям СМК в системе управления является не столько частью этой системы, сколько ее специфической особенностью и это, в частности,

проявляется в том, что в общей структуре управления образовательной организацией создаются службы (центры управления) качества, группы контроля и анализа качества [4].

Вступление России в Болонский процесс налагает определенные требования как на национальную систему гарантии качества образования, так и на механизмы внутренних гарантий качества образовательных учреждений, реализуемых посредством СМК образовательных организаций. Эти требования в настоящий момент определяются «Стандартами и Директивами для гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе», разработанными ENQA (Европейская сеть (Ассоциация) гарантии качества в сфере высшего образования) и могут рассматриваться как базовые требования к системам менеджмента качества образовательных организаций высшего образования.

В настоящее время существует более десятка различных моделей систем управления качеством в университетах, включая следующие, наиболее известные в Европе:

- модель системы менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001–2001);
- модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) и ее модификации для высшего образования;
- модель премии Правительства Российской Федерации в области качества;
- модель премии конкурса Минобрнауки России «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- Бельгийско-нидерландская модель (НВО Expert Group);
- модель Центра исследований политики в области высшего образования (CHERS) университета Твенте (Нидерланды);
- модель национальной американской премии по качеству «Baldrige National Quality Award» в области образования;

– модель эталонного тестирования для Австралийских университетов [5].

Перечисленные модели в определенной степени коррелируются между собой по своим критериям и подкритериям. Наиболее полно специфика качества в высшем образовании на настоящий момент отражена в Бельгийско-нидерландской модели улучшения качества, основанной на модели Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM). Эта модель, в свою очередь, во многом совпадает с моделью российского конкурса «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов». Базовые критерии этих моделей послужили прототипом для построения типовой модели СМК образовательной организации с учетом положительных сторон других моделей (рисунок 1).

В настоящее время в системе высшего образования применяется комплексный подход к оценке деятельности образовательных организаций, совмещающей процедуры лицензирования, аттестации и государственной аккредитации. Оценка производится на базе утвержденного перечня показателей деятельности образовательной организации, включающего, в частности, и показатель, отражающий наличие и эффективность внутренней системы контроля качества образования. По существу оценка показателя базируется на анализе наличия системы менеджмента качества в образовательной организации, что мотивирует ее к созданию и обеспечению эффективного функционирования такой системы. Однако сами критерии наличия и эффективности систем в настоящее время в достаточной степени не отработаны, что существенно затрудняет проведение внешней экспертизы при аттестации и государственной аккредитации образовательных организаций высшего образования.

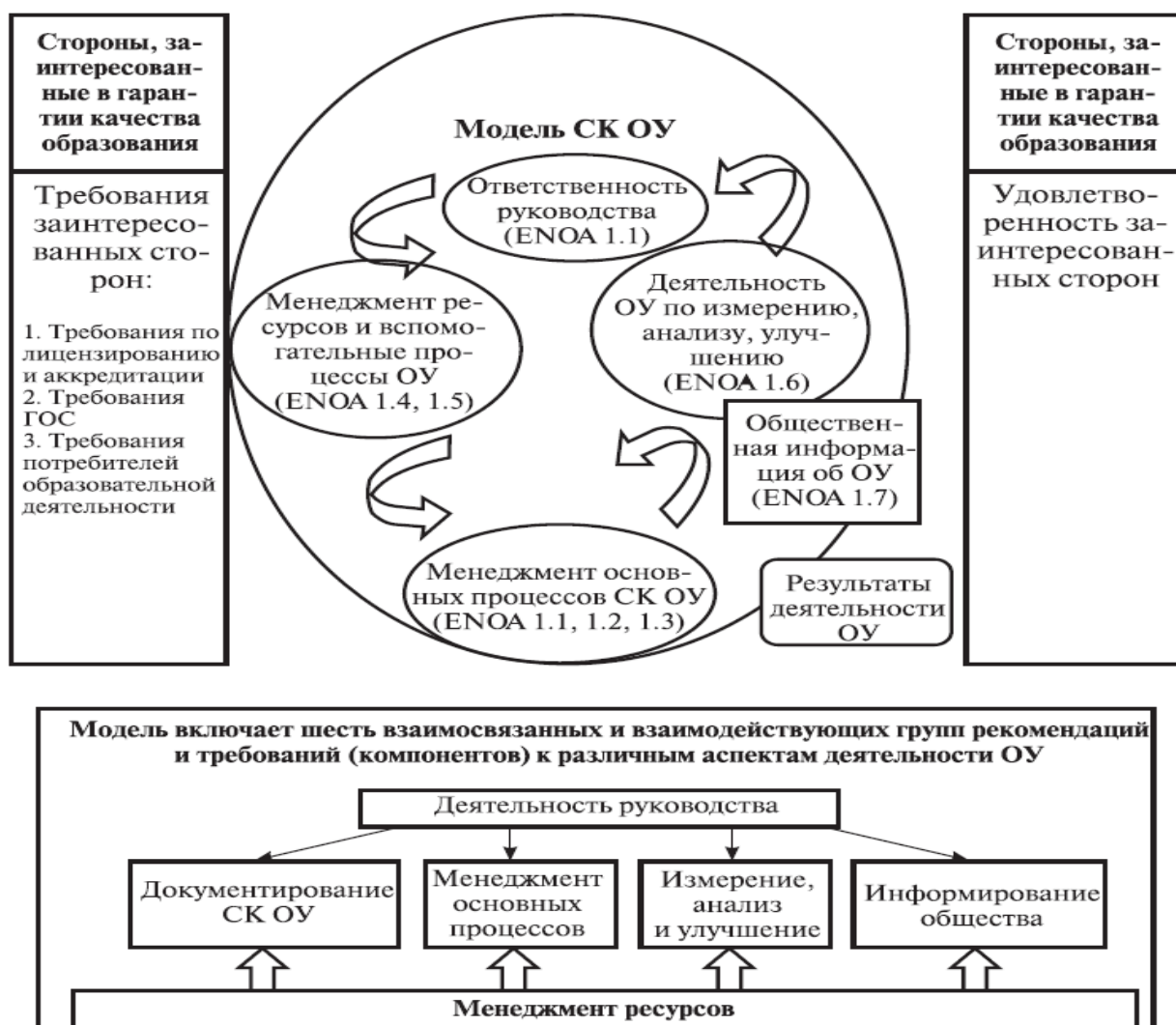


Рисунок 1 – Типовая модель системы менеджмента качества образовательной организации [5]

Методика оценки систем качества образовательных организаций, рекомендованная для проведения их комплексной проверки, позволяет оценить систему качества (слово «менеджмент» не употребляется в методике) на соответствие Стандартам и Директивам ENQA, а также оценить уровень зрелости процессов СМК, относящихся к инвариантному ядру типовой модели [6]. Данная методика учитывает и наличие в образовательных организациях сертифицированной по ISO 9001 системы менеджмента качества, фактически оставляя возможность данным организациям не разрабатывать свои процессы и использовать формальный документированный подход к СМК.

Анализируя основные мировые тенденции в сфере обеспечения качества высшего образования, можно сделать вывод о том, что они в основном сводятся к следующему.

1. Поиск единых критериев обеспечения и гарантии качества образования Европейских стран в рамках Болонского процесса, включая переход на кредитную систему.

2. Создание, развитие и гармонизация национальных систем аккредитации образовательных программ Европейских стран.

3. Разработка и внедрение университетских систем качества на базе различных моделей, включая национальные модели управления качеством в образовании, университетские стандарты, а также стандарты, процедуры и директивы по гарантии качества, разработанные Европейской Ассоциацией Гарантии Качества высшего образования (ENQA) и одобренные в Бергене Конференцией министров образования европейских стран к использованию в рамках Болонского процесса (рисунок 2).

4. Построение системы качества университетов без непосредственной привязки к каким-либо моделям. При этом в университетах создаются соответствующие подразделения или общественные органы, помогающие структурным подразделениям реализовать принципы гарантии качества образования, контроля соответствующих процессов и консультирующие их.

5. Перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов на базе национальных систем аттестации и аккредитации в сторону внутренней самооценки (самообследования) образовательных организаций на основе тех или иных моделей систем качества. Это обеспечивает перенос ответственности за качество и оценку качества на образовательную организацию и приводит к существенной экономии материальных и временных ресурсов, выделяемых на проведение внешней экспертизы.

1.1. Политика и процедуры оценки качества

Стандарт:

Учебные заведения должны иметь политику и соответствующие процедуры гарантии качества и стандарты своих образовательных программ и сертификатов. В своей работе они также должны полностью посвящать себя развитию культуры признания важности качества и его гарантий. Для достижения этого учебные заведения должны разрабатывать и применять стратегию постоянного улучшения качества. Стратегия, политика и процедуры должны обладать официальным статусом и находиться в свободном доступе. Они также должны отводить определенную роль студентам и другим заинтересованным сторонам.

1.2. Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций

Стандарт:

Учебные заведения должны иметь официальные механизмы утверждения, периодических проверок и мониторинга своих программ и сертификатов.

1.3. Оценка студентов

Стандарт:

Студенты должны оцениваться с помощью опубликованных критериев, положений и процедур, применяемых согласованно.

1.4. Гарантия качества преподавательского состава

Стандарт:

Учебные заведения должны разработать методы для определения достаточной компетенции и квалификации работников, вовлеченных в учебный процесс. Данные методы должны быть доступны для внешней проверки и упомянуты в отчетах.

1.5. Ресурсы обучения и поддержка студентов

Стандарт:

Учебные заведения должны гарантировать, что ресурсы, доступные для обучения, являются адекватными и уместными для каждой предлагаемой программы.

1.6. Информационные системы

Стандарт:

Учебные заведения должны гарантировать сбор, анализ и использование информации, необходимой для эффективного управления программами обучения и другой деятельностью.

1.7. Общественная информация

Стандарт:

Учебные заведения должны регулярно публиковать свежую, беспристрастную и объективную информацию (количественную и качественную) о предлагаемых ими программах и сертификатах.

Рисунок 2 – Стандарты и директивы ENQA [5]

В основу оценки механизмов обеспечения качества в системе образования Российской Федерации при проведении аттестации и государственной аккредитации образовательных организаций высшего образования может быть положена следующая система оценки:

- наличие аккредитованной системы качества образовательной

организации в соответствии с требованиями и условиями внутренней и внешней экспертизы;

- наличие премий (лауреатов) по одному из конкурсов в области качества образования;

- внешняя оценка комиссии по аттестации и аккредитации в соответствии с типовой моделью СМК образовательной организации.

В основе всех моделей СМК, применяемых в образовательных организациях, лежит процессно-ориентированный подход, все они имеют большую степень совпадения, взаимно дополняют друг друга и отличаются только полнотой и глубиной охвата всех рабочих процессов организации и степенью перекрытия системы менеджмента качества с общей системой управления образовательной организацией.

Применение стандартов серии ИСО 9000:2000 (с учетом стандартов и директив ENQA) в качестве руководства при осуществлении первых шагов по построению СМК образовательной организации может оказаться предпочтительным, так как эти стандарты содержат достаточно ясные рекомендации, что и в какой последовательности нужно делать для того, чтобы построить СМК и впоследствии непрерывно ее улучшать.

Руководящие указания для образовательных организаций по внедрению результативной системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ИСО 9001 содержатся в национальном стандарте РФ ГОСТ Р 52614.2-2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» [7]. В соответствии с указанным стандартом образовательная организация должна:

- определять процессы, включающие в себя формирование образовательной программы, организацию учебного процесса, предоставление образовательных услуг, организацию и проведение аттестации обучающихся, и управлять этими процессами;

– устанавливать условия приемки образовательной продукции (услуги) при реализации образовательных процессов;

– постоянно улучшать эти процессы и выделять необходимые ресурсы.

Совершенствование управления не может ориентироваться на проведение отдельных мероприятий, которые не всегда позволяют достичь ожидаемого эффекта. Только системный подход и реализация соответствующих программ могут уменьшить риск потери времени и средств. Одним из наиболее продуктивных подходов к совершенствованию является выбор в качестве ориентира одной из моделей управления. Сравнение своей системы управления с моделью позволяет высветить слабые стороны. Систематизированные модели позволяют отразить лучший опыт многих организаций мира. Например, модель ЕФУК (Европейского фонда управления качеством «Возможности – результаты») и модель Российской премии качества, созданная на ее основе, охватывают важнейшие стороны деятельности и рассматривают результаты в динамике.

Модель ЕФУК не является стандартом, но при ее использовании обеспечивается стандартизация средств измерений результатов, что делает результаты сопоставимыми. ЕФУК дополняет модель управления методикой систематического анализа, определения сильных и слабых сторон управления, что позволяет связывать деятельность организации с результатами и на этой основе обеспечивать непрерывное совершенствование и конкурентоспособность.

Совершенствование общего управления может быть начато с использования модели СМК на основе стандартов ИСО (эта модель согласуется с моделью ЕФУК). Но при этом необходимо учитывать, что модель системы ИСО находится на более низком уровне, чем модель управления ЕФУК. Однако принципы построения систем процессов жизненного цикла продукции, их измерения и управления по этому семейству стандартов совпадают с положениями модели ЕФУК. Наиболее

результативной работа по совершенствованию будет после того, как выбрана модель управления, идентифицированы процессы и установлен их рейтинг, разработаны процедуры управления и назначены руководители процессов. Сравнение собственного управления с моделями-идеалами, реализующие признанные и проверенные временем принципы управления, проходит путем самооценки. Поэтому прежде, чем начать самооценку, необходимо выбрать модель. Начинать самооценку при выбранной модели можно при любом состоянии управления организацией.

По мнению многих специалистов, систему менеджмента качества образовательной организации следует строить не на модели стандарта ИСО, а на модели делового совершенства ЕФУК (Европейский фонд управления качеством – EFQM). И все же многие образовательные организации выбирают модель ИСО. Однако в предложенной стандартом модели SMK визуально не раскрыт принцип ориентации на потребителя, который является активным участником процесса предоставления образовательных услуг и должен находиться в центре внимания всей системы менеджмента. В модели требования и удовлетворенность потребителя расположены за пределами самой системы, и это можно объяснить тем, что данная модель создавалась для предприятий сферы материального производства, в которой потребитель целиком находится во внешней среде и, следовательно, необходимо установить с ним контакт до начала производства, а затем изучить его мнение (удовлетворенность) после реализации продукции. Принимая во внимание первую составляющую определения образовательной услуги, модель менеджмента качества образовательной услуги должна отличаться от существующей модели тем, что потребитель и непосредственный производитель услуги должны находиться в центре модели, так как будет ли услуга качественной – в наибольшей мере зависит от их двустороннего взаимодействия, причем на непосредственном производителе лежит большая ответственность за результат взаимодействия, чем на потребителе, ввиду

общей миссии образовательной организации.

Модель вызывает некоторое отторжение ввиду того, что основной акцент в ней сделан на замкнутый цикл, что создает впечатление отсутствия результата (окончания) всех работ. Выход же на более высокий уровень качества, выраженный постоянным улучшением системы, не подкреплён элементами своего рода награды за вложенные коллективом дополнительные усилия. В этом смысле в модели не нашла отражения одна из основополагающих управленческих функций – мотивация, которая, по данным исследований многих авторов, является, наряду с оценкой, одной из системообразующих функций управления [8; 9].

На рисунке 3 представлено отображение системы менеджмента качества (модель ИСО) в контексте общей системы управления образовательной организацией в функциональном представлении. Как видно из рисунка, практически все элементы вписываются в общую систему управления, однако стандарты ИСО не содержат четкого обозначения организационной структуры системы качества, поэтому ее формирование в структуре образовательной организации вызывает затруднения. Стандарт предъявляет требования к обязательствам руководства, ответственности, полномочиям, но не содержит ясных указаний по подчиненности, количеству уровней, связей и лиц, которые должны заниматься вопросами качества. Отсутствуют в этой области и рекомендации надсистемы, что приводит к различным вариантам самостоятельных решений в образовательной организации.

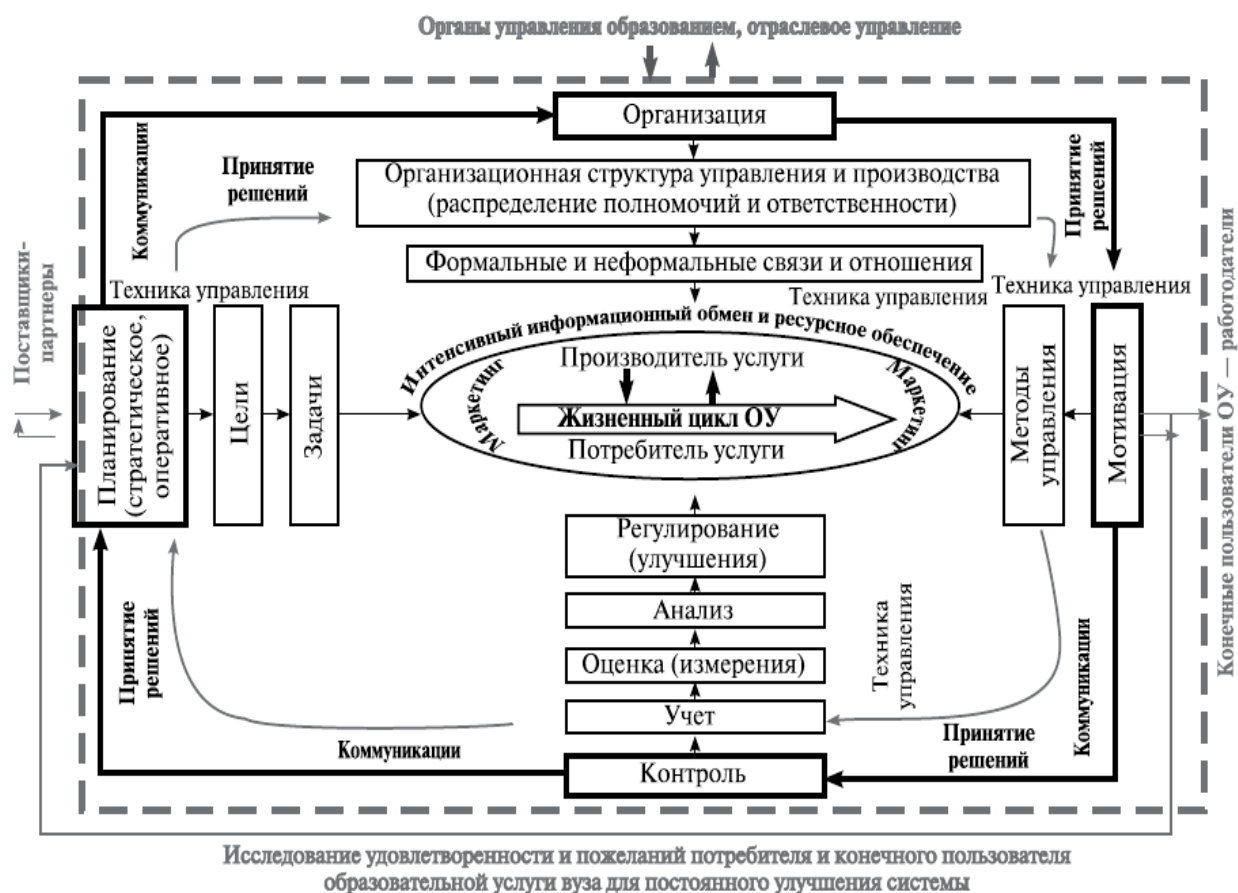


Рисунок 3 – Функциональное представление системы менеджмента качества в общей системе управления образовательной организацией [5]

Аналогичные трудности испытывают образовательные организации и при вовлечении персонала в деятельность по качеству, что тесно увязано с мотивацией персонала. Стандарт ИСО не дает рекомендаций по стимулированию этого рода деятельности, поэтому данная сфера компетенции принимать решение принадлежит также самой образовательной организации. Систему мотивации подобного рода деятельности необходимо разрабатывать. Остальные элементы СМК функционально вполне укладываются в общую систему управления образовательной организацией.

Всю совокупность средств и методов управления качеством образования можно сгруппировать в двух блоках: методы, которые определяются приоритетами образовательных программ, и методы систематизации действия в соответствии с этими приоритетами (рисунок 4).



Рисунок 4 – Методы менеджмента качества в образовании [5]

В каждой группе можно выделить следующие методы:

- методы установления системы приоритетов (например, приоритет качества, инноваций, стратегии, какой-либо дисциплины образовательной программы, человеческого фактора (капитала), эффективности и пр.), который закладывают в образовательной программе и реализуют в текущем управлении;
- методы ограничений и критических факторов, включая ответственность. Ограничения устанавливаются в соответствии с критериями

качества, тенденциями его изменения, программой развития. Ограничения могут быть жесткими или мягкими, временными или постоянными, локальными или общими. Выбор и характер ограничений и характеризует метод управления;

- метод поощрений, который проявляется в выборе системы поощрений (за что, как, кого поощрять). Такая система должна быть предметом аналитической разработки;

- методы дифференциации условий деятельности по конкретным факторам (показателям) качества образования;

- метод участия преподавателей и студентов в программах управления качеством образования;

- методы оценки качества образования.

Другая группа методов управления качеством образования в большей мере отражает объект управления – образовательный процесс как процесс освоения знаний, накопления умений и навыков, формирования компетенций. Эти методы отражают специфику учебной деятельности, к ним относятся:

- методы систематизации знаний, навыков, умений и всех факторов формирования профессионального сознания, определяющие выбор варианта разработки образовательной программы и ее осуществления;

- методы методического обеспечения учебного процесса, которые могут быть направлены на запоминание, логическое структурирование, практическое подкрепление, игровое освоение материала, групповую или индивидуальную учебную работу, на организацию соревнования и пр.

- метод компетенции, который заключается в регулировании вариантов компетенции и проявляется в обеспечении формирования компетенции в соответствии с конкретными условиями образовательного процесса (варьирование тематикой самостоятельной работы, консультирование научной деятельности обучающегося, обеспечение выбора, насколько это

возможно, методики освоения знаний);

– методы тестирования, включая самооценку, являющиеся средством воздействия на степень систематизации знаний, или как средство эмоциональной зарядки учебной деятельности;

– методы самопознания, позволяющие лучше познать самого себя: свои способности, тип мышления, слабые и сильные стороны характера.

Кроме перечисленных методов, в специальной литературе, посвященной проблемам качества, выделяют количественные методы анализа, оценки и прогнозирования качества – 7 основных инструментов качества – статистические методы: контрольные листки; гистограммы; стратификация; диаграмма разброса; причинно-следственная диаграмма Исикавы; диаграмма Парето; диаграмма корреляции, а также 7 инструментов планирования качества (7 новых инструментов), к которым относятся: диаграммы сродства (афинности); диаграмма связи (взаимозависимости)/отношений; дерево решений; матричная диаграмма; стреловидная диаграмма; диаграмма процесса осуществления программы; анализ матричных данных.

Таким образом, анализ общих методов управления, общих инструментов качества, а также методов управления качеством применительно к сфере образования позволяет сделать следующий обобщающий вывод: при внедрении СМК в рамках образовательной организации и ее подразделений необходимо использовать все группы методов общего управления, отражающие особенности образовательных технологий.

Список использованных источников и литературы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Свиткин М.З. От семейства стандартов ИСО 9000 к всеобщему менеджменту качества // Стандарты и качество. – 1997. – № 9. – С. 43-47.

3. Юхани Анттила. Интеграция управления качеством с новаторской структурой управления бизнесом. На базе опыта компании Сонера Лтд. // Стандарты и качество – 1999. – № 7. – С. 58-61.

4. Коротков Э.М. Управление качеством образования: Учебное пособие для вузов: 2-е изд. – М.: Академический проспект. – 2007. – 320 с.

5. Калинина С.В. Система менеджмента качества образовательных услуг вуза. – М.: ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – 2010. – 228 с.

6. Методика оценки систем качества образовательных учреждений. – СПб.: СПбГЭТУ «ЛЭТИ». – 2007. – 71 с.

7. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52614.2-2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2006 г. № 309-ст).

8. Половинко В.С. Управление персоналом: системный подход и его реализация: Монография. – М. – 2002. – 286 с.

9. Апенько С.Н. Методология, теория и практика оценки персонала в современных условиях. – М.: Информ-Знание. – 2005. – 564 с.

10. Чистов И.В. Особенности обеспечения конкурентоспособности предприятий ОПК в условиях присоединения России к Всемирной торговой организации / И.В. Чистов, С.Ю. Янсон // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2014. – № 15 (252).

11. Закутнев С.Е. Проблемы сохранения и развития кадрового потенциала организаций оборонно-промышленного комплекса / С.Е. Закутнев, И.А. Гордеев // Экономика и предпринимательство. – 2013. – № 8 (37).

12. Кандыбко Н.В. Особенности применения метода экспертных оценок в государственных закупках / Н.В. Кандыбко // Аудит и финансовый анализ. – 2011. – № 4.

© К.Б. Беловицкий, 2013