

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ С УЧЕТОМ ОСОБЕННОСТЕЙ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ И МЕНТАЛИТЕТА БЕЛОРУСОВ

Канд. экон. наук, доц. Е. А. Кожевников; Е. В. Будович

Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого, Беларусь

В настоящее время все сферы человеческой деятельности характеризуются кардинальными изменениями, происходящими под влиянием перехода к информационному обществу. Повышаются запросы общества к качеству профессионального образования, меняются организационные, экономические, демографические условия деятельности вузов, появляются новые образовательные технологии, обостряется конкурентная борьба на рынке образовательных и научных услуг. Одним из инновационных направлений развития образования в этих сложных условиях является формирование вузовских систем менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов серии ISO 9000.

Однако по мнению исследователей, на сегодняшний день любой вуз сталкивается с рядом проблем при создании и внедрении системы менеджмента качества: 1) сотрудникам вуза сложно осознать необходимость системы менеджмента качества в образовательном учреждении; 2) сложное восприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления; 3) отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях [1].

На наш взгляд, одной из главных причин является трудность понимания и применения требований стандарта ISO 9001 и принципов менеджмента качества, которые лежат в его основе, с учетом специфических особенностей деятельности вуза и менталитета белорусов. Международные стандарты серии ISO 9000 изначально разработаны для производственных отраслей промышленности и направлены на повышение удовлетворенности потребителей с целью получения организациями конкурентных преимуществ. Кроме того, переход к рыночным отношениям, в том числе и в сфере образования, требует формирования таких не свойственных белорусам качеств, как инициатива и предприимчивость. Исследователи отмечают, что «белорусы не приемлют крутых ломок сложившегося строя, уклада жизни и выступают за эволюционный путь развития, постепенные преобразования общественных отношений» [2].

По мнению ряда авторов, учреждения образования от организаций промышленности отличают: 1) длительный срок осуществления образовательного процесса (от 4 до 6 лет); 2) уровень квалификации профессорско-преподавательского состава высшей школы (доктора и кандидаты наук, профессора и доценты); 3) участие самого студента в образовательном процессе в качестве и объекта, и субъекта (часть объема учебного плана студент выполняет самостоятельно) [3, с. 9].

В основе международных стандартов ISO лежат восемь основных принципов менеджмента качества. Первым принципом системы менеджмента качества является ориентация на потребителя. Здесь возникает вопрос, кто является потребителем продукции деятельности вуза. Условно потребителей продукции образовательной деятельности разделяют на две группы: внешние и внутренние. Внешние потребители – государство, работодатели, выпускники, абитуриенты, родители абитуриентов и студентов. К внутренним потребителям относят все категории обучаемых в вузе (слушатели, студенты, магистранты, аспиранты), а также преподавателей и сотрудников. При этом каждый преподаватель, реализующий образовательный процесс, с позиции процессного подхода выступает в системе *качества и в роли поставщика*, и в роли потребителя. Преподаватель, передающий результат своего труда коллеге, – преподаватель-поставщик; преподаватель, принимающий этот результат, – преподаватель-потребитель. Эта двуединая позиция преподавателя (потребитель и поставщик одновременно), по мнению ряда авторов, вероятно, и таит в себе одну из основных трудностей внедрения системы качества, т. к. требует изменения стереотипов мышления преподавателей. Необходим переход от готовности мыслить «дисциплинарно» к способности мыслить «междисциплинарно» [4, с. 19].

Для реализации процессного подхода, одного из принципов системы менеджмента качества, необходимо определить группы процессов – основные (процессы жизненного цикла), поддерживающие (вспомогательные), процессы руководства, процессы измерения, анализа и улучшения. Для каждого процесса должны быть обеспечены следующие основные характеристики: четкое определение целей процесса, ответственности и полномочий за реализацию процесса, входа и выхода процесса, необходимых ресурсов для его реализации, измерение результативности процесса, а также установление взаимодействия между процессами.

В соответствии с принципом «Вовлечение работников» работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности. Главное отличие образования от производственной сферы при проектировании и внедрении систем менеджмента качества заключается именно в роли персонала, прежде всего профессорско-преподавательского состава, во вкладе каждого преподавателя в общий успех деятельности образовательного учреждения. По мнению В. В. Тимченко, это обусловлено тем, что «во-первых, преподаватель не может включиться в выполнение формальных требований системы до

тех пор, пока в его сознании не сложилась концепция полного понимания вопроса, так как он является активным исполнителем по определению, во-вторых, через преподавателя проходят главные управленческие нити всех основных процессов деятельности образовательного учреждения» [5].

Принцип постоянного улучшения декларирует постоянное развитие системы менеджмента качества. Реализация его необходима для полноценного функционирования вуза с использованием современных технологий. Непрерывное улучшение деятельности вуза осуществляется посредством мониторинга процессов, однако отсутствует единство взглядов на методы, средства и критерии оценки образовательного процесса.

При создании и разработке системы менеджмента качества не следует ожидать быстрых результатов. Необходим длительный период времени (5–7 лет), чтобы система заработала и принесла ощутимые результаты.

ЛИТЕРАТУРА

1. Опыт и проблемы внедрения системы менеджмента качества в МИТХТ им. М. В. Ломоносова [Электронный ресурс] / Н. И. Прокопов [и др.] // Вестн. МИТХТ. – 2010. – Т. 5, № 1. – Режим доступа: www.mitht.ru/files/Vestnik/2010_5_1/2010_5_1_109-117.pdf. – Дата доступа: 10.03.2011.
2. Паречина, С. Г. Концептуальные основы идеологии белорусского государства : метод. пособие [Электронный ресурс] / С. Г. Паречина. – 2-е изд., доп. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2005. – 68 с. – Режим доступа: <http://curricula.iatp.by/Parech.rtf>. – Дата доступа: 10.03.2011.
3. Стражев, В. И. Типовая модель системы управления качеством образования в вузе / В. И. Стражев, А. И. Жук, В. И. Воскресенский. – Минск : Выш. шк., 2006. – № 1. – С. 8–15.
4. Букалова, Г. В. Процессно-ориентированная модель внутривузовской системы управления качеством образования / Г. В. Букалова // Инновации в образовании. – 2004. – № 2. – С. 15–23.
5. Тимченко, В. В. Обучение и мотивация персонала вуза в системе менеджмента качества / В. В. Тимченко // Качество. Инновации. Образование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.quality-journal.ru/data/article/93/files/2.pdf>. – Дата доступа: 20.03.2011.