

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИЯХ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Е. А. Кожевников, Е. В. Потапенко

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

Интеллектуальный потенциал любой страны является важнейшим фактором ее политического, экономического, социального развития и напрямую зависит от содержания и уровня высшего образования. Поэтому повышение его качества является одним из приоритетных направлений политики государства в сфере образования.

В соответствии с приказом министра образования № 1000 от 24.12.2008 г. «О развитии в вузах систем менеджмента качества» в учреждениях высшего образования с 2009 г. началась работа по формированию и внедрению систем менеджмента качества (СМК), соответствующих требованиям международных стандартов. С момента внедрения и сертификации СМК прошло три года и в этом году многим вузам предстоит пройти повторную сертификацию. В связи с этим возникают вопросы: каковы первые результаты от внедрения СМК; с какими проблемами сталкиваются вузы при ее функционировании; какое складывается отношение к СМК?

На этапе создания СМК возникали многие проблемы, в том числе сложность осознания необходимости системы менеджмента качества в образовательном учреждении и сложность восприятия новых принципов управления [1, с. 128]. Это вызывало у части сотрудников настороженное и скептическое отношение к внедряемой системе. В настоящее время проведенный Республиканским институтом высшей школы (РИВШ) в октябре 2012 г. опрос 54 учреждений высшего образования, из них 46 с сертифицированной СМК, показал следующие результаты. По вопросу отношения к внедрению СМК наиболее положительно высказались руководители факультетов, кафедр, отделов (82,9 %); положительно к внедрению СМК отнеслись 57,4 % профессорско-преподавательского состава; среди учебно-вспомогательного персонала положительные оценки СМК отмечаются у 40,4 %; отрицательные оценки СМК наблюдаются только у студентов и организаций-заказчиков [2, с. 19]. Таким образом, отношение к СМК в вузах улучшилось, но остается неоднозначным: несмотря на малую долю отрицательных оценок, отмечается значительное количество нейтральных (безразличных) оценок, также в каждой категории работников есть доля не определившихся в своем отношении.

Проведенное анкетирование персонала в Гомельском государственном техническом университете имени П. О. Сухого, в которое был включен вопрос об отношении

к СМК, показало, что тенденция, выявленная по республике, характерна и для него. В целом отмечается положительное отношение к системе, но весомая доля оценок приходится на нейтральные и неопределенные.

На полученное распределение оценок СМК, на наш взгляд, оказало влияние такое характерное для белорусов качество, как консерватизм, стремление сохранить существующие устои, традиционализм. Кроме того, существует мнение, что педагогический труд тоже консервативен. Это связано с функциями, выполняемыми профессорско-преподавательского составом: накапливать, сохранять и передавать знания, делая это один на один с аудиторией, используя свой личный опыт, результаты своих научных исследований и свои методические подходы, творческий потенциал [3, с. 75]. Поэтому требуется время, чтобы понять суть изменений, принять их, использовать в работе, увидеть результаты и постепенно изменить отношение к происходящему.

Респонденты опроса, проводимого РИВШ, также давали оценку того, к чему привело внедрение и функционирование СМК в их учреждении образования. Наибольшая доля опрошенных (74,4 %) считает, что внедрение и функционирование СМК способствовало получению точечных (единичных) улучшений в качестве образовательного процесса и его результатов, 14,8 % считают, что это привело к существенному повышению качества образовательного процесса, не отметили изменений в качестве образовательного процесса и его результатов 6,4 % опрошенных вузов [2, с. 20]. Таким образом, происходящие положительные изменения в образовательном процессе, отмеченные респондентами, говорят о том, что система менеджмента качества работает и дает первые результаты. Чтобы система дала ощутимые результаты, по мнению специалистов, требуется длительный период времени (5–7 лет).

Вузы сталкиваются с проблемами и на этапе функционирования СМК, о чем свидетельствуют результаты опроса, проведенного РИВШ. Главной проблемой по оценке опрошенных является слабая связь между результатами сертификации СМК и государственной аккредитацией (23,4 %). На втором месте – необходимость изыскания дополнительных финансовых средств, требуемых для внедрения и поддержания СМК в рабочем состоянии (20,9 %). Одной из трудностей, которую отметили 17,4 % опрошенных в вузах, стало значительное увеличение количества создаваемых документов [2, с. 21]. Трудности, связанные с документированием СМК, реализацией принятых документов, показывают направления ее совершенствования, включающие пересмотр стандартов и документированных процедур, унификацию форм отчетных документов.

Таким образом, можно сказать, что, несмотря на отмеченные точечные изменения в качестве образовательного процесса, системы менеджмента качества, функционирующие в учреждениях высшего образования относительно недолгое время, дают первые результаты. Возникающие трудности в работе СМК указывают на направления ее совершенствования.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кожевников, Е. А. Реализация принципов менеджмента качества в вузе с учетом особенностей сферы образования и менталитета белорусов / Е. А. Кожевников, Е. В. Будович // Менталитет славян и интеграционные процессы: история, современность, перспективы : материалы VII Междунар. науч. конф., г. Гомель, 26–27 мая 2011 г. В 2 ч. Ч. 2 / М-во образования Респ. Беларусь [и др.] ; под общ. ред. В. В. Кириенко. – Гомель : ГГТУ им. П. О. Сухого, 2011. – С. 128–130.
2. Дмитриев, Е. И. Опыт функционирования систем менеджмента качества в учреждении образования / Е. И. Дмитриев, В. И. Шупляк // Высш. шк. – 2012. – № 6. – С. 18–22.
3. Белых, Ю. Э. Трансформация корпоративной культуры университета в условиях разработки и внедрения системы менеджмента качества / Ю. Э. Белых, Е. Л. Разова // Высшая школа : проблемы и перспективы : 9 Междунар. науч.-метод. конф., Минск, 11–12 нояб. 2009 г. В 2 ч. Ч. 1 / редкол. М. И. Демчук [и др.]. – Минск : РИВШ, 2009. – С. 75–77.