

Характерной чертой текущего столетия является стремительное развитие экономики на основе знаний и инноваций. В течение последних десятилетий эволюция потребительского спроса привела к пониманию не только значимости качества товара, но и качества фирмы. Само понятие «качество» сейчас перемещается в область систем управления, показателей удовлетворенности потребителей и повышения эффективности использования всех видов ресурсов.

УДК 388.24

СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ИСО 9001

*канд. техн. наук, доц. И.А. КУСАКИН, В. В. НАЗАРЕНКО,
И.М. ОСМОЛА, И.В. ШКАДРЕЦОВ*

(Белорусский государственный институт стандартизации и сертификации, Минск)

Рассмотрены особенности применения стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года для учреждения образования. Предложена модель системы менеджмента качества высшего учебного заведения. Определены мероприятия, по содействию учреждения образования в создании и внедрении систем менеджмента качества.

Рынок товаров и услуг выработал требования, ориентируясь на которые можно оценить уровень организации работ в области менеджмента качества наукоемкой продукции. И таким требованием стал сертификат соответствия системы менеджмента качества международным стандартам ИСО серии 9000 [1].

Данные стандарты могут применяться в организациях с различными видами деятельности, выпускающих продукцию или предоставляющих услуги. Они сконцентрировали опыт и традиции в области менеджмента качества, накопленные в передовых странах мира. Действующие в настоящее время стандарты ИСО серии 9000 версии 2000 года являются третьим изданием и определяют минимальные требования к системам менеджмента качества (СМК), декларируют восемь принципов менеджмента качества и устанавливают процессный подход при осуществлении менеджмента качества. Эти документы дают руководителям и персоналу организации инструмент, позволяющий постоянно улучшать качество продукции (услуг), процессов и всю деятельность организации и тем самым повышать ее имидж и конкурентоспособность [2].

За восемнадцать лет, прошедших после выхода первой версии стандартов ИСО серии 9000. количество предприятий, сертифицировавших СМК в различных отраслях экономики, неуклонно растет. В последнее десятилетие стандарты активно начали применять и в сфере услуг - в телекоммуникации, в сервисе, здравоохранении, а также в учреждениях образования [3, 4].

Обострение конкуренции во всех сферах деятельности явилось предпосылкой роста потребности в высококвалифицированных специалистах и ученых, в связи с чем назрела необходимость повышения эффективности деятельности образовательных учреждений и обеспечения их конкурентоспособности на рынке образовательных услуг. Главной задачей образования на современном этапе является удовлетворение потребностей общества и подготовка специалистов, отвечающих требованиям современного этапа развития экономики страны за счет непрерывного совершенствования образовательных программ и улучшения качества предоставления образовательных услуг [5, 6].

В последние годы стандарты ИСО серии 9000 начали применяться и в сфере образования. В настоящее время работы по внедрению систем менеджмента качества образовательных учреждений ведутся во многих странах. По состоянию на 01.01.2005 г. сертификаты на соответствие стандартам ИСО 9001:2000 выданы 5969 организациям сферы образования во всем мире [7].

Доля сертификатов на системы менеджмента качества учреждений образования в общем количестве сертификатов по ИСО 9000 постоянно растет [7]: 1,35 % - 2000 г.; 1,38 % - 2001 г.; 1,26 % - 2002 г.; 1,62 % - 2003 г. (рис. 1). Падение количества выданных сертификатов в период 2001 - 2002 гг. связано с переходом на новую версию стандартов (с ИСО 9001:94 на ИСО 9001:2000), а статистическая информация по старой версии с 2002 года ИСО не ведется.

Системы менеджмента качества в образовательных учреждениях необходимо внедрять не только за рубежом, но и в нашей стране, так как системный подход к управлению качеством позволяет решить следующие основные задачи в области образования:

- удовлетворение потребностей современного общества в высококвалифицированных специалистах;
- создание команд единомышленников (мобилизация внутренних интеллектуальных и творческих ресурсов), способных обеспечить постоянное развитие вуза для обеспечения повышения его рейтинга;
- решение экономических проблем в образовании;
- совершенствование взаимодействия между всеми участниками процесса образования;
- интеграция вузов в международное образовательное пространство.

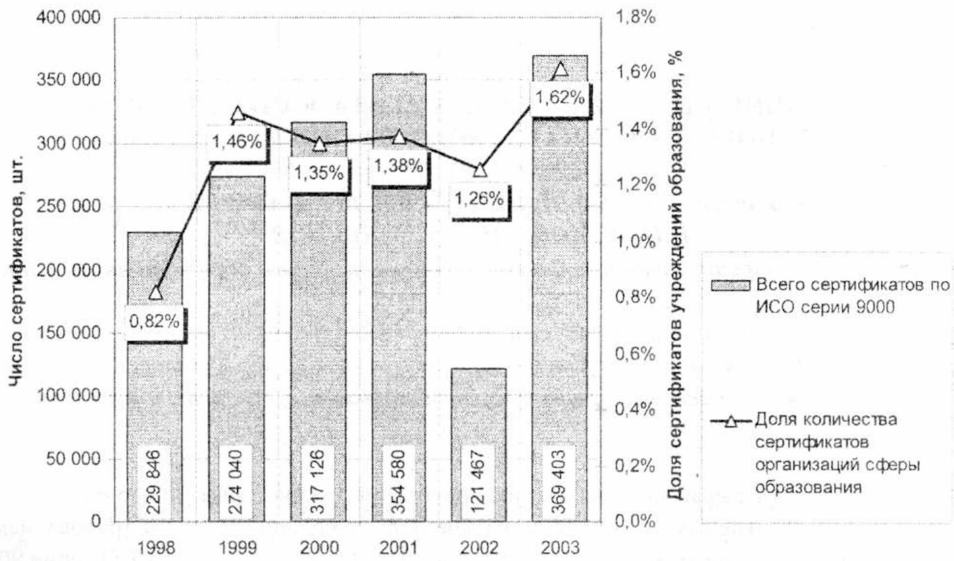


Рис. 1. Количество сертификатов, выданных на системы менеджмента качества организаций в соответствии с требованиями ИСО 9001

Современный вуз - это учебное заведение, применяющее универсальные подходы к обучению, синтезированные с собственными уникальными традициями. Внедрение системы менеджмента качества на основе стандартов серии ИСО 9000 позволяет совместить накопленные в вузах за многие годы традиции с требованиями государства и общества.

Неформальное, нацеленное на результат внедрение СМК принесет те преимущества, которые так необходимы любой организации для повышения результативности и эффективности ее функционирования.

Модель системы менеджмента качества в сфере образования имеет ряд особенностей (рис. 2).



Рис. 2. Модель системы менеджмента качества учреждения образования

Исходя из данной модели потребителей образовательных учреждений можно условно разделить на 3 группы:

- 1 группа - непосредственно потребители образовательной услуги - студенты и учащиеся;
- 2 группа - организации, нуждающиеся в подготовленных специалистах (работодатели), учебные учреждения (для последующего обучения выпускников), родители, а также и общество, и государство;
- 3 группа - внутренние потребители (преподаватели и специалисты). Предметом управления в рамках СМК учреждения образования является образовательная услуга.

К продукции процесса предоставления образовательной услуги могут относиться, в зависимости от типа и направленности учебного заведения:

- знания, навыки и умения, позволяющие подготовить специалиста, обладающего способностью и желающего применить их с требуемой эффективностью;
- программы обучения и тестирования, программы для самоподготовки;
- условия обучения, средства обучения.

Образовательная услуга как составная часть системы непрерывного образования представлена на рис. 3.



Рис. 3. Схема образовательной услуги, предоставляемой вузом

Дальнейшее развитие систем менеджмента качества в вузах должно привести к развитию всей системы непрерывного образования и созданию систем менеджмента качества во всех учреждениях образования, потребителем продукции которых, в конечном счете, является современное общество.

Организация работ по внедрению принципов СМК в образовательном учреждении, как и на любых предприятиях промышленности или сферы услуг, должна включать следующие стадии:

1. Принятие решения высшим руководством образовательного учреждения о проведении работ по внедрению СМК. Необходимо отметить, что этот этап является самым ответственным и значимым с точки зрения осознания всех проблем, которые могут возникнуть в организации (связанных с изменением организационной структуры, затратами по управлению, обеспечению и улучшению качества, с подготовкой кадрового потенциала), а также осознания тех преимуществ, которые получит организация, и сроков, в которые эти преимущества будут достигнуты.

2. Разработка стратегии организации, определение политики, целей и задач в области качества, показателей качества.

3. Создание коллегиального органа, возглавляемого ректором, координирующего деятельность в области менеджмента качества, и назначение должностных лиц, ответственных за внедрение, поддержание в рабочем состоянии и совершенствование СМК в организации.

4. Распространение информации среди всех работников коллектива о важности и механизме внедрения СМК в вузе, формирование команды единомышленников.

5. Разработка руководства по качеству и обязательных документированных процедур, методологических документов по всем процессам системы менеджмента качества организации, рабочих инструкций.

6. Корректировка (при необходимости) структуры управления с целью оптимизации деятельности и взаимодействия подразделений в области качества.

7. Разработка и внедрение системы показателей качества всех составляющих процесса предоставления образовательных услуг.

8. Разработка и реализация планов улучшения деятельности для достижения установленных целей в области качества. Эта сложнейшая задача, связанная с принципиально новыми подходами по организации всего процесса предоставления услуг и требующая качественно нового поколения специалистов-менеджеров в области качества, а также четкой координации всего комплекса работ. На данном этапе целесообразно использовать опыт других отраслей промышленности и помощь консалтинговых организаций.

В университетах Республики Беларусь уже ведутся работы по внедрению систем менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2000.

Хотя требования стандарта универсальны для организации любого вида, поставляемой продукции или оказываемой услуги, имеются особенности их внедрения в сфере образования. Это связано в первую очередь со сложностью унификации и стандартизации деятельности образовательных учреждений [2].

В помощь учебным учреждениям при создании систем менеджмента качества в октябре 2002 г. в Мексике было подписано Международное рабочее соглашение ISO/IWA2, которое содержит рекомендации по применению ИСО 9001:2000 и ИСО 9004:2000 в учебных заведениях любого уровня и вида [3].

При создании СМК необходимо учитывать основные риски или факторы, влияющие на качество вузовского образования, включая качество входных данных, ресурсов и непосредственно процесса обучения. Также очень важно при этом учесть все аспекты, разработанные и внедренные вузом при прохождении процедур лицензирования и аккредитации.

В целях содействия вузам в создании и внедрении СМК Госстандартом Республики Беларусь и Белорусским государственным институтом стандартизации и сертификации (БелГИСС) совместно с Министерством образования планируются и проводятся следующие мероприятия:

1. Формируется подкомитет «Менеджмент качества в сфере образования» в Национальном техническом комитете «Управление качеством» с привлечением к работе представителей всех заинтересованных вузов Республики.

2. Разрабатывается:

- перечень методических документов, которые необходимы для оказания консультативной помощи специалистам учебных учреждений в создании СМК;
- график подготовки и обучения высшего руководства и специалистов вузов требованиям ИСО 9001:2000 и принципам менеджмента качества;
- учебный курс для специалистов вузов по применению ИСО 9001 в учреждениях образования.

3. Оказывается консультационно-методическая помощь при внедрении систем менеджмента качества учреждений образования, в том числе планируется создание интерактивного консультанта по вопросам внедрения ИСО 9001 в сфере образования на сайте БелГИСС.

4. Планируется в рамках проведения конкурса Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества введение номинации для организаций сферы образования.

Для осуществления сертификации СМК образовательных учреждений на базе БелГИСС создается орган по сертификации с участием специалистов Министерства образования и Госстандарта Республики Беларусь.

Путь, связанный с созданием и внедрением систем менеджмента качества, соответствующих признаваемым во всем мире стандартам ИСО серии 9000, труден и требует усилий всего коллектива, однако его следует пройти, чтобы завтра не сожалеть о потерянном времени.

ЛИТЕРАТУРА

1. Фатхутдинов Р. Россия и ВТО: системный анализ // Стандарты и качество. - 2005. - № 4 - С. 56 - 60.
2. СТБ ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ISO/IWA 2-2003. Второе международное рабочее соглашение. Системы менеджмента качества: Руководство по применению ИСО 9001:2000 в образовании.
4. Рузаев Е.Н., Рузаева П.Е. Менеджмент качества образовательных услуг и менеджмент знаний в высшей школе // Университетское управление: практика и анализ. - 2004. - № 1(29). - С. 56 - 60.
5. Адлер Ю. А вуз и ныне там... // Стандарты и качество. - 2002. - № 4. - С. 66 - 68.
6. Кравченко Е. Мониторинг управления вузом // Стандарты и качество. - 2004. - № 8. - С. 88-91.
7. <http://www.iso.org>