

Купчинова Т. В.

доцент кафедры социальной коммуникации БГУ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА

Современная система высшего образования сталкивается с серьезными проблемами, которые затрагивают культурно-гуманитарные, социально-экономические, правовые и другие аспекты. В условиях глобализации и интернационализации экономики и бизнеса высшие учебные заведения вынуждены ориентироваться на потребности глобального рынка, не забывая при этом о своих социальных функциях. Система менеджмента качества рассматривается сегодня как один из главных средств повышения уровня конкурентоспособности образовательного учреждения. Тем не менее, внедрение новой системы управления в учреждениях образования имеет свои особенности, которые связаны с определением самого понятия «качество». В литературе присутствуют различные дефиниции качества. При этом делается акцент на рассмотрении качества как философской категории, с одной стороны, и ее прикладное понимание – с другой [3]

Как философская категория качество отображает существенную определенность вещей и явлений реального мира [2]. Другими словами качество – это совокупность свойств и характеристик, которые определяют объект как таковой и отличают его от другого. Прикладное понимание качества связывается со способностью объекта удовлетворять потребности. Существует также некоторые особенности в характеристиках качества продукта и услуги. Оценить качество услуги представляется сложнее, так как она имеет нематериальный характер, а ее результат не всегда может иметь количественное выражение.

Качество образовательной деятельности – это степень соответствия деятельности учреждения образования упорядоченной совокупности требований участвующих в ней заинтересованных сторон, обеспечивающая достижение их стратегических целей [1]. Заинтересованными сторонами для государственного высшего учебного заведения могут выступать государственные органы управления образованием, обучающиеся, как конечные потребители образовательных услуг и их родители, работодатели, преподаватели, административный и технический персонал учебного заведения. Удовлетворение потребностей каждой из этих групп предполагает постановку целей и задач, не противоречащих общей стратегии деятельности вуза.

Основу требований нового международного стандарта ISO 9001-2015 формируют следующие принципы: ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлечение и компетентность, процессный подход, улучшение, принятие обоснованных решений, управление взаимоотношениями [4]. Новая версия стандарта использует процессный подход, который включает в себя цикл PDCA (Plan – Do – Check – Act) и риск-ориентированное мышление. Ориентация на процессный подход позволяет учебному заведению планировать свою деятельность исходя из общей стратегии. Риск-ориентированное мышление позволяет определить существующие и потенциальные проблемные зоны, определить отклонения от планируемых показателей, выбрать средства и способы их преодоления.

Каковы препятствия, затрудняющие процесс управления по стандартам ISO? Выделим следующие: формальное отношение к самому процессу внедрения данной системы управления со стороны руководства («Наличие сертификата ISO – это престижно», «Все ведущие вузы имеют сертификат ISO» и т. д.); отсутствие единого понимания содержания основных процессов; использование стандарта только в качестве инструмента контроля (например, несоблюдение требований влечет за собой определенные санкции, что вызывает у исполнителей чувство «страха», «паники»); отсутствие интеграции с ключевыми стратегическими целями высшего учебного заведения; непонимание со стороны профессорско-преподавательского состава, т. е. исполнителей, отвечающих за высокое качество обучения и удовлетворенность потребителей полученными образовательными услугами, значения СМК и как следствие отсутствие мотивации к выполнению требований стандарта.

Литература

1. Антропов, М. С. Система менеджмента качества деятельности образовательной организации / М. С. Антропов [Электронный ресурс] // Бийский технологический институт [Сайт]. – Режим доступа: <http://www.bti.secna.ru/portal/smerdina/doc/lib/art/ antropov.pdf> – Дата доступа: 28.02.2017.
2. Никитина, И. П. Качество / И. П. Никитина // Философия : энциклопед. словарь / под ред. А. А. Ивина. – М., 2004.
3. Лобанов, А. С. Основные понятия квалиметрии / А. С. Лобанов // Научно-техническая информация. Сер. 1. Организация и методика информационной работы». – № 5 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://yogaiyengarsochi.ru/assets/library> – Дата доступа: 28.02.2017.
4. Система менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://iso-management.com/wp-content/uploads/2015/12/ISO-9001-2015.pdf> – Дата доступа: 28.02.2017.