Федеральное агентство по образованию Российской Федерации

ГОУ ВПО "Московский педагогический государственный университет"

Филиал ГОУ ВПО

Московский педагогический государственный университет в г. Челябинске

Кафедра правовых дисциплин

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ЕЕ ВНЕДРЕНИЕ В ВЫСШЕЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ

Работу выполнила

Студентка\_\_\_\_\_\_ группы

Пилимон И.Н.

Научный руководитель:

К. э. н, доцент

Подорожко И.В.

Челябинск 2009

Оглавление

Введение

Глава 1. Теоретические основы менеджмента качества в высшем учебном заведении

1.1 Становление концепции системы менеджмента качества в вузе

1.2 Анализ существующих проблем и особенностей вуза как объекта разработки СМК

1.3 Формирование системы качества высшего учебного заведения

Список библиографических источников

## Введение

Согласно решениям 30-й сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО, основными принципами формирования образовательной стратегии на пороге XXI века являются доступность, качество, мобильность. Таким образом, в настоящее время главной задачей образовательной политики нашего государства является обеспечение современного качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

Мы говорим о повышении степени соответствия предоставляемых вузами услуг требованиям современного рынка труда, запросам потребителей этих услуг - абитуриентов, их родителей. А в соответствии с МС ИСО 9000: 2000 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь", мы говорим о повышении качества предоставляемых услуг.

Качество - степень соответствия присущих продукции (услуге) характеристик требованиям.

Достичь поставленных целей невозможно без эффективного руководства всеми процессами деятельности вуза, влияющими на качество образовательной услуги. В последнее время термин "руководство" все чаще замещается термином "менеджмент". Менеджмент (от англ. manage - управлять) - способ и манера общения с людьми, власть, искусство управления, особого рода умения и навыки, орган управления и административная единица (по Оксфордскому словарю).

В общем виде менеджмент следует представлять как науку и искусство побеждать, умение добиваться поставленных целей, используя труд, мотивы поведения и интеллект людей. Речь идет о целенаправленном воздействии на людей с целью превращения неорганизованных элементов в эффективную и производительную силу. Другими словами, менеджмент - это человеческие возможности, с помощью которых лидеры используют ресурсы для достижения стратегических и тактических целей организации.

Можно выделить большое число сформировавшихся систем менеджмента: менеджмент ресурсов, персонала, организации в целом.

Актуальность исследований в этом направлении обусловлена рядом причин:

изменениями на рынке образовательных услуг, связанных с изменениями требований потребителей;

все возрастающими темпами увеличения объема знаний;

присоединение России к Болонской конвенции и связанная с этим необходимость реформирования системы образования;

все большая зависимость между качеством предоставляемых вузом услуг и его экономической стабильностью;

Система менеджмента качества (далее СМК) вуза является тем инструментом, который позволяет значительно повысить эффективность координации и контроля всех процессов в вузе, повысить степень рационального использования всех видов ресурсов и значительно быстрее реагировать на указанные выше изменения.

Повышение качества предоставляемых образовательных услуг должно обеспечить возможность создания выпускниками вузов продукции, конкурентоспособной как на внутреннем, так и на международном рынках, что позволит государству изменить пропорции импорта и экспорта в сторону увеличения последнего.

В процессе формирования СМК планируется разработка следующей документации:

руководство по качеству Тюменского государственного университета (далее ТГУ);

политика в области качества структурного подразделения ТГУ (кафедры УК);

цели в области качества ТГУ.

В данной дипломной работе формирование СМК вуза будет базироваться на оценке всех процессов, протекающих в вузе, выделении основных направлений деятельности вуза при анализе петли качества для вуза.

Петля качества - концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

## Глава 1. Теоретические основы менеджмента качества в высшем учебном заведении

## 1.1 Становление концепции системы менеджмента качества в вузе

Вопросы качества продукции и услуг всегда интересовали производителей, но особенно они стали актуальны в России в период становления рыночных отношений. Ряд авторов в своих работах при описании эволюционного процесса развития менеджмента качества используют различные временные границы, однако, несмотря на то что авторы дают свою окраску, характер этих изменений по своей сути один и тот же: степень охвата и иные этапы жизненного цикла.

Характер эволюционных изменений, представленный в работах, отражает следующие этапы: инспекция и испытания, управление качеством, всеобщее управление качеством, качество людей. Качество начинается с самой личности человека, развития его духовно-творческих возможностей, реализуемых в созидательно преобразующей деятельности, в результате которой и рождается новое качество.

В 1905 г. появилась первая система управления качества - система Ф. Тейлора. Она установила требования к качеству изделий в виде полей допусков или определенных шаблонов, настроенных на верхнюю и нижнюю границы допусков - проходные и непроходные калибры. Следует отметить, что вопросы, связанные с системой Ф. Тейлора, достаточно отражены в работах.

Основная задача в начале появления массового производства сводилась к одному - не пропустить бракованную продукцию на рынок, и вследствие этого основные усилия по управлению качеством были связаны только с контролем выпускаемой продукции.

Для обеспечения успешного функционирования системы Ф. Тейлора были введены первые профессионалы в области качества - технические контролеры, на которых возлагалась ответственность за отделение хорошего изделия от плохого. Система мотивации предусматривала штрафы за дефекты и брак, а также увольнение. Система обучения сводилась к профессиональному обучению и обучению работать с измерительным и контрольным оборудованием. Система Тейлора являлась системой управления качеством каждого отдельно взятого изделия, но не предусматривала управления всем производством как процессом.

Следует сказать, что недостатком системы Ф. Тейлора являлось то, что управление качеством осуществлялось только контролирующими функциями. Данный фактор отмечают и ряд авторов в работах.

Таков первый этап развития управления качеством - контроль качества. Остановимся на втором этапе развития управления качеством, в основу которого положены статистика, надежность, планирование эксперимента.

В 1924 г. была создана группа под руководством Р.Л. Джонса, заложившая основы статистического управления качеством. Это были разработки контрольных карт, выполненные В. Шухартом, первые понятия и таблицы выборочного контроля качества, разработанные Г. Доджем и Г. Ромингом. Ю.П. Адлер в работе отметил, что "... японские специалисты сосредоточили внимание не только на закупках лицензий, но и на статистических методах контроля качества. Они исходили из представления о том, что статистический контроль качества - наиболее важная часть американского опыта, обеспечившая развитие массового производства продукции". Системы качества усложнились, так как в них были включены службы, использующие статистические методы. Появилась и специальность - инженер по качеству, который должен анализировать качество и дефекты изделий, строить контрольные карты и т.п.

К профессиональному обучению добавилось обучение статистическим методам анализа, регулирования и контроля. Стали более сложными и отношения поставщик - потребитель. В них большую роль начали играть стандартные таблицы на статистический приемочный контроль.

В 1951г. была выдвинута концепция тотального (всеобщего) контроля качества - TQC, ее автором был американский ученый А. Фейгенбаум.

На этом этапе появились документированные системы качества, устанавливающие ответственность и полномочия, а также взаимодействие в области качества всего руководства предприятия, а не только специалистов служб качества. Вместо концепции недопущения брака к потребителю и увеличения числа годных изделий, использовалась концепция предотвращения брака. На этом этапе противоречия между повышением качества и ростом эффективности производства, характерные для первых двух этапов, были преодолены. Появилась возможность одновременно повышать качество и снижать затраты на производство. В.Я. Белобрагин еще в 1987 г. высказал свое мнение по проблеме качества: "... Проблема качества является одной из центральных в экономике промышленно развитых и развивающихся стран. Например, А. Фейгенбаум (США) считает, что период 90-х годов будет отмечен интенсивной конкуренцией в области качества на мировом и внутренних рынках, причем достижения высокого качества не будет связано во всех случаях с большими затратами, а чаще будет сопровождаться снижением издержек производства".

В 70-80 годы начался переход от тотального управления качества к тотальному менеджменту качества (TQM).comacno ИСО 8402: 1994 [19], всеобщее руководство качеством - это подход к руководству организацией, нацеленной на качество, основанный на участии всех членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества.

Система TQM является комплексной системой, ориентированной на постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставку точно в срок. Основная идеология TQM базируется на принципе - улучшению нет предела.

В своей работе В.М. Молодов отмечает, что в TQM существенно возрастает роль человека и обучения персонала.

В 1987 году появилась серия новых международных стандартов на системы качества - стандарты ИСО 9000, оказавшие существенное влияние на менеджмент и обеспечение качества: МС ИСО 9000 "Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества"; МС ИСО 9001 "Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании"; МС ИСО 9002 "Системы качества".

Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже.

МС ИСО 9003 "Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях"; МС ИСО 9004 "Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания", а также терминологический стандарт МС ИСО 8402.

В 1994 г. вышла новая версия этих стандартов, которая расширила в основном стандарт МС ИСО 9004-1, - 2, - 3, - 4, большее внимание, уделив в нем вопросам обеспечения качества программных продуктов, обрабатываемым материалам, услугам.

Следует отметить, что наиболее полной является модель системы менеджмента качества, описанная в стандарте ИСО 9001: 1994.

Согласно стандарту, построенная модель системы качества должна включать в себя 20 специальным образом, выделенных документально оформленных элементов.

Состав и содержание элементов определяются разработчиками в зависимости от задач, решаемых системой качества, особенностей услуги, производственных процессов и уже сложившейся системой качества. Одной из наиболее важных положительных черт разработанных моделей систем качества является их универсальность. Согласно положениям стандартов ИСО система качества организации должна быть тщательно документирована. Чтобы продукция и (или) услуга соответствовала установленным требованиям, стандарт ИСО 9001 требует от предприятия разработать, документально оформить и поддерживать в рабочем состоянии систему качества.

В 2000 году вышла вторая редакция основных стандартов этой серии.

По мнению ведущих специалистов в области управления качеством (автор придерживается такой же точки зрения) международные стандарты ИСО 9000 выпуска 2000 года в отличие от версии 1994 года стали для ИСО 9000 вехой радикального обновления.

Широкое распространение в 90-е годы, как средство стимулирования работ по улучшению качества, получила оценка и самооценка предприятий на основе критериев различных премий по качеству. В настоящее время национальные конкурсы на соискание премий в области качества проводятся более чем в 30 странах мира. Наиболее всесторонне (из существующих в мире премий), подход TQM описывает Европейская премия по качеству, учрежденная в 1992 году.

Премия Правительства Российской Федерации в области качества существует с апреля 1996 года и начала присуждаться с 1997 года. В ее основе лежит Европейская премия по качеству. К. Мюллер в своей работе отмечает: "Но, несомненно, все большее значение в промышленности придают идеологии Total Quality Management (TQM), т.е. всеобщему руководству качеством". Там же: "... Все больший вес приобретает TQM - идеология, на которую ориентируются все передовые предприятия и организации".

Вопросы качества беспокоили русских ученых еще в начале 20 века. Журнал "Стандарты и качество" перепечатал в 1996 году статью выдающегося русского ученого и футуролога И.А. Ильина "Спасение в качестве", опубликованную впервые в журнале "Российский колокол" в 1928 году. В статье освещается историческая роль качества в судьбе России: "... И вы увидите, что русскому народу есть только один исход и одно спасение - возвращение к качеству и его культуре. Ибо количественные пути исхожены, выстраданы и разоблачены и количественные иллюзии на наших глазах изживаются до конца..."

Остановимся на системах качества, появившихся в этот период в России: система бездефектного изготовления продукции (БИП); система бездефектного труда (СБТ); система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий); система НОРМ (научная организация работ по увеличению моторесурсов); система КС УКП - комплексная система управления качеством продукции. Более подробно об этом см. в работах.

Отечественный опыт комплексного управления качеством является хорошим фундаментом освоения стандартов ИСО 9000, которые представляют более высокий уровень развития науки управления качеством. Основными отличиями систем качества (по ИСО 9000) от КС УКП являются следующие: ориентация на удовлетворение требований потребителя; возложение ответственности за качество продукции на конкретных исполнителей; проверка потребителем производства поставщика; выбор поставщика комплектующих изделий и материалов; сквозной контроль качества продукции, начиная от материалов и кончая утилизацией продукции; маркетинг; организация учета и анализа затрат на качество; прослеживаемость материалов и комплектующих изделий по всему циклу производства; решение вопросов утилизации продукции после эксплуатации. В.А. Лапидус в работе высказывает мнение: "Российская промышленность и сфера услуг действительно только в начале пути к овладению TQM, и стартовая скорость тоже не внушает большого оптимизма". Там же: " Таким образом, о том, чтобы поднять концепцию всеобщего качества на уровень национальной волевой идеи, нам говорить пока рано".

Один из общепризнанных специалистов в области менеджмента качества А. Фейгенбаум высказал мнение, по В.Л. Качалову: "Я думаю, нам необходимо признать, что TQM ориентирована на повышение качества изделий, когда уже имеется некий достигнутый уровень, т.е. TQM определяет конкурентоспособность фирмы... ". Действительно, чтобы быть конкурентоспособными и вести успешную экономическую деятельность, предприятиям и поставщикам необходимо применять высокоэффективные и результативные системы управления своей деятельностью. Использование таких систем управления должно вести к постоянному улучшению качества продукта и (или) услуги, повышению удовлетворенности потребителей и других заинтересованных лиц предприятия.

Поэтому были разработаны международные стандарты на элементы системы управления организациями в области качества - стандарт ИСО серии 9000. Только путем системного и комплексного, взаимосвязанного осуществления технических, организационных, экономических и идеологических мероприятий на научной основе можно быстро и устойчиво совершенствовать качество продукции. Факторы, влияющие на качество продукции, укрупненно могут быть представлены тремя блоками: качество производимой продукции зависит от внутренних (внутрифирменных) обстоятельств, человеческого фактора и внешних условий.

## 1.2 Анализ существующих проблем и особенностей вуза как объекта разработки СМК

В зарубежных странах идея управления качеством образования не является приобретением последних лет. В США, Великобритании, Японии уже достаточно долгое время существую подразделения научно-исследовательских центров, занимающиеся проблемами развития высшего образования и разработкой методов наиболее эффективного управления процессами вуза.

Следует отметить, что в России на данный момент также большое количество вузов применяет принципы управления качеством в своей деятельности, что дает повод представителям украинских вузов при разработке и внедрении СМК высшего образования ориентироваться на разработки и достижения своих зарубежных коллег.

Возможны два основных пути формирования СМК в вузах.

Первый - разработка уникальной модели системы управления качеством, разработанной на примере конкретного учебного заведения, отчасти универсальной и применимой для других организаций.

Второй - использование универсальных принципов создания современных систем менеджмента качества, используемых в различных сферах человеческой деятельности. Т.е. прямое применение принципов всеобщего менеджмента качества (TQM), нашедших отражение в требованиях международных стандартов ISO серии 9000: 2000 и критериях национальных премий в области качества.

Но СМК вуза, сформированная по любому из указанных путей, должна обязательно учитывать специфику вуза как объекта создания СМК. Можно выделить следующие особенности: разветвленная организационная структура, три уровня управления (университет, факультет, кафедра); большое число поставщиков и внутренних потребителей, значительное количество внутривузовской документации.

Областью применения СМК вуза является образовательный процесс, основной продукцией которого являются образовательные услуги. Учебно-методическая продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг является вспомогательной, обеспечивающей требуемый уровень качества результатам образовательного процесса.

Рассмотрим подробнее особенности вуза как объекта внедрения СМК, такие как уникальность деятельности и широкий круг лиц, заинтересованных в деятельности вуза.

Основной формой деятельности вуза является предоставление образовательных услуг. Образовательная услуга - комплекс целенаправленно создаваемых предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей.

Подобная услуга уникальна по совокупности таких параметров как:

длительность и трудоемкость производства (4-5 лет, 6500-9000 учебных часов);

комплексность (50-60 различных учебных дисциплин);

сложность (значительная доля участия работников высокой квалификации: докторов и кандидатов наук, профессоров и доцентов);

ответственность (специалисты с высшим образованием являются основной элемент интеллектуального потенциала общества).

Указанные особенности должны учитываться при формировании СМК вуза, т.к. игнорирование этих параметров может привести к существованию СМК только в формальном задокументированном виде, а не в виде эффективного инструмента руководства.

Как известно, одним из основополагающих принципов ТQМ, нашедшим отражение в стандартах ISO серии 9000: 2000, является ориентация на удовлетворение требований и ожиданий потребителей и всех заинтересованных сторон. Именно в расчете на потребителя организация должна устанавливать цели своей деятельности и задачи по их достижению. Поэтому, приступая к созданию СМК вуза, необходимо в первую очередь определить, на выполнение, чьих запросов она будет ориентирована.

В повышении качества образования заинтересованы государство, общество, работодатели, студенты и их родители. В настоящее время большинство вузов при организации своей деятельности ориентированы в основном на выполнение требований государства, отраженных в государственных общеобязательных стандартах образования, и показателях государственной аттестации и аккредитации вузов. То и другое можно рассматривать как регламентирующие нормативные требования к образовательной услуге, необходимость выполнения которых является условием существования вузов с бюджетным финансированием.

В наибольшей мере потребителями выпускников вузов являются работодатели, поскольку именно в сфере реальной экономики в полной мере может проявиться результат образовательной услуги, выраженный в знаниях и умениях выпускника. Поэтому очевидно, что, сотрудничая с потенциальными работодателями, вузы должны определять, какие характеристики выпускников для них наиболее значимы. Вместе с тем сейчас не все работодатели в состоянии объективно и квалифицированно формулировать собственные требования к выпускникам. Поэтому маркетинг на рынке потенциальных работодателей должен быть активным, т.е. не только изучающим, но и формирующим спрос на будущих выпускников. В результате будет получен ряд пожеланий (требований) предприятий.

В определенном смысле потребителями можно считать и студентов как непосредственные объекты получения образовательных услуг. Исходя из этого, некоторые вузы для оценки качества образования проводят анкетирование студентов. Приведенные особенности деятельности вуза значительно усложняют прямое применение принципов TQM, что вызывает необходимость разработки дополнительных мероприятий для формирования и внедрения СМК в вузах. Таким мероприятием может стать разработка стандарта, подобного ISO/TS 16949: 2002 "СМК. Особые требования по применению ISO 9001: 2000 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запчасти". Такой стандарт должен дать четкие рекомендации по применению принципов TQM в сфере образования с учетом всех особенностей данной деятельности.

Проблемами, сдерживающими внедрение системы менеджмента качества в вузах, являются:

отсутствие методологии ее создания, адаптированной к государственным образовательным стандартам;

дефицит специалистов-разработчиков;

негативная память об административном внедрении в вузах КС УКП;

недостаток финансовых средств и знаний в области менеджмента качества, прежде всего, у высшего руководства вузов и недооценка практической пользы от внедрения СМК в вузе.

Также поддается объяснению низкая активность вузов по внедрению СМК. Это связано в основном с недостаточно стабильным финансовым положением вузов, малочисленностью кадров в области менеджмента качества, консерватизмом и инерционностью руководства и персонала вуза, преобладанием функционального менеджмента, а не менеджмента процессов и управления систематическими изменениями.

Подводя итог, еще раз обобщим указанные особенности формирования СМК вуза:

нематериальный характер результатов образования;

непрерывность образовательных процессов и потребление их результатов;

длительность и трудоемкость учебного процесса, его комплексность;

большое число лиц, заинтересованных в деятельности вуза;

трудность прямого применения принципов TQM при формировании СМК вуза.

Проанализируем те цели, достижению которых будет способствовать разрабатываемая СМК вуза:

повышение степени удовлетворения потребителей образовательной услуги;

повышение степени конкурентоспособности ДонНТУ в нестабильной внешней среде;

быстрое реагирование системы управления на внешние воздействия;

рациональное использование всех видов ресурсов;

эффективность контроля и координации всех процессов вуза;

формирование информационной базы по вопросам управления качеством высшего образования.

## 1.3 Формирование системы качества высшего учебного заведения

В последние годы проблеме качества образования во всем мире уделяется все большее внимание. Руководители государств, органов управления образованием и руководство высших учебных заведений (далее - вузов) высказывают озабоченность по вопросу достижения высокого уровня образования выпускниками вузов.

В Коммюнике Конференции Министров, ответственных за высшее образование, 2003 года большое внимание уделено вопросам обеспечения качества образования, как основы развития в целом общеевропейской системы образования. На Конференции заявлено, что основная ответственность за обеспечение качества лежит на каждом из вузов, но к 2005 году должны быть определены основные составляющие национальных систем по обеспечению качества. Достигнута договоренность о создании набора согласованных стандартов, процедур и руководящих принципов для обеспечения качества и его оценки.

В целом ситуация с обеспечением качества подготовки специалистов в России нельзя назвать благополучной из-за воздействия ряда факторов, связанных с том числе с сокращением финансирования вузов. Негативные процессы в высшей школе, которые имели место в 90-х гг., не могли не сказаться отрицательно на самой сущности вуза как центра науки, образования, культуры, центра духовности и нравственности.

Начиная с середины 90-х гг. вузы стали активно искать пути изменения ситуации к лучшему. Их реакцией на резкое изменение внешней среды и внутренних условий был поиск путей адаптации к новым условиям, в том числе на основе совершенствования системы управления качеством.

В настоящее время в вузах России используются три основные модели управления качеством подготовки специалистов, основанные на следующих методах и подходах:

оценочный метод управления качеством деятельности вуза;

концепция, основанная на принципах Всеобщего управления качеством (TQM);

подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9000: 2000.

Модель управления, основанная на оценочном методе (SWOT - анализ), предполагает систематическое проведение самооценки для выявления сильных и слабых сторон деятельности вуза, а также положительных и отрицательных факторов его развития. На этой основе вырабатываются и предлагаются меры для разрешения проблемных ситуаций и улучшения деятельности вуза. В течение ряда лет данная модель управления используется в Новосибирском государственном техническом университете, Ивановской государственной текстильной академии, Петрозаводском государственном университете и ряде других вузов.

Модель управления, основанная на принципах TQM (Всеобщее управление качеством), также использует метод оценок, однако основана на более глубоком анализе деятельности вуза, как производителя продукции и услуг. Концепция TQM предполагает наличие у вуза четко и ясно сформулированной миссии, стратегических целей, которые выработаны в результате всесторонних исследований потребностей внешней среды в основных продуктах деятельности вуза. Всеобщее управление качеством предполагает процессный подход к деятельности вузов, использует ряд специфических, достаточно сложных, но весьма эффективных методов и инструментов управления качеством. Лидером в разработке и использовании данной модели управления является Ивановский государственный энергетический университет.

Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов качества ISO 9000: 2000, предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности. Данная модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе. В отличие от модели TQM в данной модели основным инструментарием менеджмента становится документированная система управления, ориентированная на качество.

Целенаправленная работа по созданию и внедрению систем управления качеством на основе требований стандартов качества ISO 9000: 2000 ведется в настоящее время во многих вузах России. Наилучшие результаты получены в Московском государственном институте стали и сплавов (технологический университет), Санкт - Петербургском государственном электротехническом университете, Московском государственном технологическом университете "Станкин", а Томский политехнический университет, Сибирский государственный технологический университет, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики и Красноярский государственный технический университет получили сертификаты соответствия своих внутривузовских систем управления качеством требованиям стандартов качества.

Таким образом, современные методы и стандарты управления качеством применяют те вузы, которые развивают свою предпринимательскую инновационную деятельность и стремятся завоевать на рынках образовательных услуг и наукоемкой продукции прочные позиции, ориентируются на "потребителей", к которым относятся государство, общество, студенты и работодатели.

Для активизации деятельности предприятий и организаций в области качества, повышения конкурентоспособности их продукции в 1996 году в России учрежден Конкурс Правительства Российской Федерации в области качества.

За период с 1996 по 2003 гг. в Национальном Конкурсе приняли участие три вуза: Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет), Санкт-Петербургский государственный политехнический университет, Владимирский государственный университет. В 2000 году Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет) стал первым вузом - Лауреатом Конкурса Премии Правительства Российской Федерации в области качества.

В целях стимулирования вузов к поиску современных методов управления, определения ориентиров в области развития систем обеспечения качества подготовки специалистов Минобразование России в 2000 году объявило конкурс "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов" (далее - Конкурс Минобразования России), участие в котором заставило многие вузы задуматься о создании и совершенствовании собственных систем менеджмента качества.

Методической основой для проведения Конкурса Минобразования России явилась модель Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Базовым вузом по проведению Конкурса Минобразования России назначен Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет).

В конкурсах Минобразования России с 2000 по 2004 гг. приняли участие 139 вузов Российской Федерации, из которых 12 вузов объявлены Лауреатами Конкурса Минобразования России. Анализ результатов Конкурса показывает, что понимание проблематики по совершенствованию систем управления университетами на принципах менеджмента качества в вузах - победителях находится на высоком уровне.

В последние годы при комплексной оценки деятельности вузов стали учитываться достижения в создании внутривузовских систем управления качеством образования, использовании принципов современных систем менеджмента качества и результаты Конкурса Минобразования России.

Актуальность проблем создания и внедрения систем менеджмента качества в образовательных учреждениях нашла отражение в проектах, выполненных в рамках программ Минобразования России "Качество и безопасность технологий, продукции, образовательных услуг и объектов", "Научное, научно-методическое, материально-техническое и информационное обеспечение системы образования", "Научные исследования высшей школы по приоритетным направлениям науки и техники", "Научно-методическое обеспечение функционирования и модернизации системы образования" (раздел № 6 "Научно-методическое обеспечение развития независимой системы оценки качества образования").

Проекты в области менеджмента качества образования поддерживались из международных источников. Программой Темпус-Тасис Европейского союза в период с 2001 по 2003 гг. профинансирован проект "Качество в образовании в новом тысячелетии". Национальным фондом подготовки кадров (НФПК) в рамках Инновационного проекта развития образования (компонент "высшее образование") и Соглашения о займе между Российской Федерацией и Международным банком реконструкции и развития поддержано несколько работ.

По инициативе вузов и при поддержке Минобразования России проводились конференции и семинары по проблемам совершенствования качества образования и современным методам управления вузами, на которых в том числе обсуждались и результаты, полученные при выполнении научных исследований. Такие мероприятия проведены в г. Москве на базе Российского государственного технологического университета имени К.Э. Циолковского, Московского государственного института электроники и математики (технического университета), Московского государственного института стали и сплавов (технологического университета), в г. Санкт-Петербурге на базе Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета, Санкт-Петербургского государственного политехнического университета, Санкт-Петербургского государственного морского технического университета, в г. Красноярске на базе Государственного университета цветных металлов и золота, Сибирского государственного технологического университета, а также на базе Томского политехнического университета, Новосибирского государственного технического университета, Уфимского государственного авиационно-технологического университета, Кубанского государственного технологического университета и ряде других вузов.

Для координации работ в области управления качеством высшего профессионального образования, интенсификации разработок и развития в вузах систем качества, широкой пропаганды идей культуры качества приказом Минобразования России от 19.01.2004 № 158 создан Совет по координации управления качеством высшего профессионального образования.

Опыт работы вузов, и в первую очередь Московского государственного института стали и сплавов (технологического университета), в направлении внедрения и использования современных методов управления с целью повышения качества образования показывает, что задача эффективного внедрения принципов менеджмента качества требует совершенствования организационной и функциональной структуры вуза, разработки плана его стратегического развития на краткосрочную и среднесрочную перспективы, развития инновационной инфраструктуры, продуманной кадровой политики в сфере науки и образования, формирования сети стратегических партнеров, обеспечивающих обратную связь "ВУЗ - потребитель".

Анализ опыта вузов позволяет выделить следующие позитивные тенденции:

нарастающее распространение в вузах страны работ по созданию, внедрению и сертификации систем управления качеством в соответствии с требованиями и рекомендациями российского стандарта по менеджменту качества (ГОСТ Р ИСО 9001: 2001) и принципами Всеобщего менеджмента качества (TQM);

проведение вузами самооценки с целью выявления основных областей улучшения в учебной, научной, административной, финансово-экономической и хозяйственной деятельности;

создание в ряде вузов систем стратегического партнерства, обеспечивающих обратные связи вузов с потребителями их выпускников;

участие вузов в конкурсе на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества, Лауреатом которой в 2000 году стал Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет);

увеличение числа вузов, принимающих участие в ежегодном конкурсе "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов", организованном Минобразованием России в 2000 году.

Во многих вузах созданы специальные структурные подразделения по управлению качеством подготовки специалистов. В отдельных вузах введены должности проректоров по качеству.

На базе центров по сертификации продукции и систем управления начата работа по обучению и повышению квалификации администрации и преподавателей вузов. Наиболее активно в этом направлении работают сертификационные центры в Санкт-Петербургском государственном электротехническом университете, Московском государственном институте стали и сплавов (технологическом университете), Томском политехническом университете и Сибирском государственном технологическом университете. Однако, объемы повышения квалификации для всей системы высшего профессионального образования недостаточны.

Разработка и внедрение систем управления качеством ведется более эффективно в тех вузах, где открыта подготовка по специальностям 072000 "Стандартизация и сертификация" и 340100 "Управление качеством". В таких вузах для разработки системы управления качеством образования широко привлекаются студенты, обучающиеся по указанным специальностям и аспиранты, а структурные подразделения по управлению качеством укомплектовываются собственными выпускниками.

Однако, исходя из представленного опыта разработки и внедрения внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях, можно выделить ряд проблем, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем:

отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию систем управления качеством образования в вузе;

отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях;

утрачивание связи с предприятиями промышленности и как результат ведение образовательной деятельности в отрыве от потребностей сегодняшнего дня;

отсутствие квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления вузом;

неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;

недостаточное содействие вузам во внедрении принципов менеджмента качества со стороны органов управления;

недостаточные объемы финансовых средств для эффективного проведения изменений и совершенствования своей деятельности.

В связи с этим для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

разработать общий алгоритм проектирования и внедрения системы менеджмента качества вуза;

провести исследования основных рабочих процессов вуза, их основных закономерностей и взаимосвязей, определяющих качество образовательной деятельности в высшей школе;

определить показатели, характеризующие качество образовательного процесса и его результатов, и методы их измерения; провести анализ и адаптацию требований и рекомендаций стандарта ГОСТ Р ИСО 9001: 2001 применительно к специфике управления качеством в вузе;

разработать базовую структуру системы менеджмента качества вуза в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001: 2001, включая организационную структуру и структуру документации системы менеджмента качества вуза;

разработать требования к построению и содержанию Руководства по качеству вуза, документированных процедур основных рабочих процессов и другой документации системы менеджмента качества вуза;

разработать модель и методику самооценки деятельности вузов с позиций менеджмента качества и провести ее апробацию.

Выполнение всего вышеперечисленного комплекса работ требует масштабных исследований, учитывающих международный и российский опыт создания системы менеджмента качества в вузах.

Вывод по 1 главе.

Таким образом, вопросы качества беспокоили русских ученых еще в начале 20 века.

Журнал "Стандарты и качество" перепечатал в 1996 году статью выдающегося русского ученого и футуролога И.А. Ильина "Спасение в качестве", опубликованную впервые в журнале "Российский колокол" в 1928 году.

Отечественный опыт комплексного управления качеством является хорошим фундаментом освоения стандартов ИСО 9000, которые представляют более высокий уровень развития науки управления качеством. Основными отличиями систем качества (по ИСО 9000) от КС УКП являются следующие: ориентация на удовлетворение требований потребителя; возложение ответственности за качество продукции на конкретных исполнителей; проверка потребителем производства поставщика; выбор поставщика комплектующих изделий и материалов; сквозной контроль качества продукции, начиная от материалов и кончая утилизацией продукции; маркетинг; организация учета и анализа затрат на качество; прослеживаемость материалов и комплектующих изделий по всему циклу производства; решение вопросов утилизации продукции после эксплуатации. В.А. Лапидус в работе высказывает мнение: "Российская промышленность и сфера услуг действительно только в начале пути к овладению TQM, и стартовая скорость тоже не внушает большого оптимизма".

Факторы, влияющие на качество продукции, укрупненно могут быть представлены тремя блоками: качество производимой продукции зависит от внутренних (внутрифирменных) обстоятельств, человеческого фактора и внешних условий.

В зарубежных странах идея управления качеством образования не является приобретением последних лет. В США, Великобритании, Японии уже достаточно долгое время существую подразделения научно-исследовательских центров, занимающиеся проблемами развития высшего образования и разработкой методов наиболее эффективного управления процессами вуза.

Возможны два основных пути формирования СМК в вузах.

Первый - разработка уникальной модели системы управления качеством, разработанной на примере конкретного учебного заведения, отчасти универсальной и применимой для других организаций.

Второй - использование универсальных принципов создания современных систем менеджмента качества, используемых в различных сферах человеческой деятельности. Т.е. прямое применение принципов всеобщего менеджмента качества (TQM), нашедших отражение в требованиях международных стандартов ISO серии 9000: 2000 и критериях национальных премий в области качества.

Областью применения СМК вуза является образовательный процесс, основной продукцией которого являются образовательные услуги. Учебно-методическая продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг является вспомогательной, обеспечивающей требуемый уровень качества результатам образовательного процесса.

В повышении качества образования заинтересованы государство, общество, работодатели, студенты и их родители. В настоящее время большинство вузов при организации своей деятельности ориентированы в основном на выполнение требований государства, отраженных в государственных общеобязательных стандартах образования, и показателях государственной аттестации и аккредитации вузов. То и другое можно рассматривать как регламентирующие нормативные требования к образовательной услуге, необходимость выполнения которых является условием существования вузов с бюджетным финансированием.

Поэтому очевидно, что, сотрудничая с потенциальными работодателями, вузы должны определять, какие характеристики выпускников для них наиболее значимы. Вместе с тем сейчас не все работодатели в состоянии объективно и квалифицированно формулировать собственные требования к выпускникам. Поэтому маркетинг на рынке потенциальных работодателей должен быть активным, т.е. не только изучающим, но и формирующим спрос на будущих выпускников. В результате будет получен ряд пожеланий (требований) предприятий.

Проблемами, сдерживающими внедрение системы менеджмента качества в вузах, являются:

отсутствие методологии ее создания, адаптированной к государственным образовательным стандартам;

дефицит специалистов-разработчиков;

недостаток финансовых средств и знаний в области менеджмента качества, прежде всего, у высшего руководства вузов и недооценка практической пользы от внедрения СМК в вузе.

Подводя итог, еще раз обобщим указанные особенности формирования СМК вуза:

нематериальный характер результатов образования;

непрерывность образовательных процессов и потребление их результатов;

длительность и трудоемкость учебного процесса, его комплексность;

большое число лиц, заинтересованных в деятельности вуза;

трудность прямого применения принципов TQM при формировании СМК вуза.

Цели, достижению которых будет способствовать разрабатываемая СМК вуза:

повышение степени удовлетворения потребителей образовательной услуги;

повышение степени конкурентоспособности ДонНТУ в нестабильной внешней среде;

быстрое реагирование системы управления на внешние воздействия;

рациональное использование всех видов ресурсов;

эффективность контроля и координации всех процессов вуза;

формирование информационной базы по вопросам управления качеством высшего образования.

Анализ опыта вузов позволяет выделить следующие позитивные тенденции:

нарастающее распространение в вузах страны работ по созданию, внедрению и сертификации систем управления качеством в соответствии с требованиями и рекомендациями российского стандарта по менеджменту качества (ГОСТ Р ИСО 9001: 2001) и принципами Всеобщего менеджмента качества (TQM);

проведение вузами самооценки с целью выявления основных областей улучшения в учебной, научной, административной, финансово-экономической и хозяйственной деятельности;

создание в ряде вузов систем стратегического партнерства, обеспечивающих обратные связи вузов с потребителями их выпускников;

участие вузов в конкурсе на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества, Лауреатом которой в 2000 году стал Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет);

увеличение числа вузов, принимающих участие в ежегодном конкурсе "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов", организованном Минобразованием России в 2000 году.

исходя из представленного опыта разработки и внедрения внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях, можно выделить ряд проблем, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем:

отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию систем управления качеством образования в вузе;

отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях;

утрачивание связи с предприятиями промышленности и как результат ведение образовательной деятельности в отрыве от потребностей сегодняшнего дня;

отсутствие квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления вузом;

неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;

недостаточное содействие вузам во внедрении принципов менеджмента качества со стороны органов управления;

недостаточные объемы финансовых средств для эффективного проведения изменений и совершенствования своей деятельности.

Выполнение всего вышеперечисленного комплекса работ требует масштабных исследований, учитывающих международный и российский опыт создания системы менеджмента качества в вузах.

## Список библиографических источников

1. Гребнев Л.С. Проблемы реформирования высшего профессионального образования и обеспечения его качества // Тез. докл. совещ. проректоров по учебной работе высших учебных заведений Российской Федерации 24-30 января 2002г. - М., 2002. - С.5.
2. Левшина В.В. Развитие методологии создания системы менеджмента качества вуза. Университетское управление. 2003. № 2 (25). с.60-63. http://ecsocman.edu.ru/univman/
3. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность России: как ее повысить // Стандарты и качество/1-2004
4. Момот А.И. Менеджмент качества: Учебное пособие для вузов. Донецк: ДонНТУ, 2000. - 120с., ил
5. Падиарова И.П. Доклад директора ЦСМС при КарГТУ "Отраслевая специфика разработки и внедрения систем менеджмента качества вузов". http://www.iso9000.ru
6. Белкин В.Г., Гаффорова Е.Б., Балабан В.А., Теоретические основы и практические шаги формирования системы менеджмента качества в вузе. http://www.quality21.ru
7. Левшина В.В., Зиненко В.К. Бука Э.С., Харин В.Ф. Формирование системы менеджмента качества вуза. http://www.quality21.ru.
8. Ильенкова С.Д. Производственный менеджмент - "Наука", М., 2001, 430 с.
9. Ильенкова С.Д. Управление качеством: Учебное пособие - М.: Высшая школа, 2003. - 237 с.