Реферат по курсу

**МЕНЕДЖМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ**

на тему:

“**СОЗДАНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗАХ**”

**Москва, 2010**

Современные принципы управления образованием, с одной стороны, базируются на объективных критериях и методах управленческой деятельности, с другой стороны, в основание новой системы менеджмента положена политика в области качества. В соответствии с этим управление образованием должно обеспечивать развитие системы высшего образования с точки зрения его качественных характеристик. Магистральным путем решения этой задачи является создание:

систем качества;

систем обеспечения качества;

систем менеджмента качества (СМК) подготовки специалистов.

С позиции современных философских воззрений категория ≪качество≫ может быть охарактеризована как объективная, существенная, относительно устойчивая внутренняя определенность целостности предметов и явлений, а также специфических групп предметов, коллективов, систем, абстрактных представлений в их совокупности свойств.

Если философское толкование данного понятия распространяется на материальный мир и охватывает все свойства продукции, то приведенное в действующих нормативно-методических документах (ГОСТах) определение качества как совокупности свойств и характеристик изделия (услуги), относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности, применяется только по отношению к продукции.

Рассматриваемое понятие определено в международных стандартах (МС) ISO 9000:2008 следующим образом: ≪Качество — это степень соответствия присущих характеристик требованиям≫.

Следует отметить, что такое понимание категории ≪качество≫ сложилось не сразу, а прошло в своем развитии ряд стадий (табл. 1).



Если отвлечься от временных границ и обратиться к сущности эволюции подходов к менеджменту качества, то можно увидеть, что в основе различий приведенных этапов — степень охвата тех или иных стадий жизненного цикла продукции / услуги. Нагляднее всего общий характер эволюционных изменений в подходах к управлению качеством представлен в табл. 2.



Что же такое TQM (Total Quality Management)? Если кратко, то данная аббревиатура обозначает высокую эффективность системы управления качеством организации.

Total (всеобщий) означает, что все сотрудники предприятия принимают участие в процессе повышения качества. В основе TQM лежит не только оптимизация непосредственной деятельности фирмы, но и согласованное взаимодействие всехучастников единого процесса. Целью в данном случае является установление долгосрочных партнерских отношений с учетом интересов клиентов, сотрудников, поставщиков, инвесторов и общества.

Quality (качество) означает не только качество продукта, но и качество работ, процессов и функционирования предприятия в целом (например, качество управления, процесса производства, информационных потоков, деятельности сотрудников и т.д.). Понимаемое таким образом качество может быть достигнуто только тогда, когда каждый сотрудник компании старается систематически снижать количество ошибок. Качество продукции уже не проверяется задним числом, а является логическим следствием цепочки TQM.

Management (менеджмент) означает, что контроль качества представляет собой управленческую задачу. Однако в данном случае имеются в виду не только обязанности, но и определенные методы менеджмента, под которыми понимается стиль управления, требующий от руководства творческого подхода и волевого участия и допускающий активное участие сотрудников в управлении качеством.

Основой философии TQM является интегрированный взгляд на организацию с точки зрения не только потребителя, но и всех групп, заинтересованных в результатах деятельности компании (stakeholders): акционеров, персонала, деловых партнеров, общества в целом. Только при наличии у высшего руководства ясного, всеобъемлющего представления об ожиданиях своих клиентов и заинтересованных сторон можно выработать сбалансированную политику, установить цели, позволяющие оптимизировать отношения в организации.

Если раньше типичное промышленное предприятие рассматривало своих владельцев как единственную группу, заинтересованную в результатах его деятельности, то сегодня необходимо поддерживать баланс, обеспечивающий удовлетворение нужд потребителей и всех заинтересованных сторон. Принятие организацией решений в этой области — важный фактор различия между старым (реактивным) и новым (проактивным) подходом к управлению.

Реактивный подход рассматривает качество как соответствие установленным стандартам или условиям контракта: потребитель запрашивает, а поставщик предоставляет лишь запрошенное и, если позволяет ситуация, ничего больше. Позиция компании — давать минимум возможного во избежание дополнительного риска, при этом качество понимается как внешнее ограничение, а не как корпоративная ценность. При реактивном управлении организации проще формулировать свои цели, достигаемые результаты более стабильны, однако у такой компании не будет конкурентного потенциала, который можно сформировать только при использовании проактивного подхода и принципа непрерывного улучшения.

Конкурентный взгляд на качество, поддерживаемый стратегией TQM и отражающийся в проактивном подходе, предполагает соревнование по уровню качества в сознании потребителя (предоставлять за те же деньги большую потребительскую ценность, чем конкуренты) и по уровню эффективности деятельности благодаря оптимальной организации процессов и управления.

Проактивный подход к управлению исходит из главенствующей роли рынка, его суть заключается в следующих положениях.

У всех потребителей / заинтересованных групп существуют ожидания, которые компания признает и учитывает при формировании своей политики. С помощью методов, используемых для определения ожиданий рынка, последние преобразуются в цели процессов и оценивается степень удовлетворенности заинтересованных групп.

Все результаты деятельности компании (продукты / услуги) создаются благодаря процессам.

Ценный опыт, накопленный в области управления процессами, повышения качества и эффективности, распространяется на работу всей организации.

Принцип непрерывного улучшения, как постепенного, так и радикального, благодаря которому организация остается конкурентоспособной, распространяется на все результаты ее деятельности и процессы.

Таким образом, проактивный подход реализует ключевые принципы TQM и проецирует их на всю систему организации. Этими принципами являются: создание системы качества, охватывающей всю компанию; постоянная оптимизация целей на основе стратегического планирования; непрерывное усовершенствование процессов, используемых для выполнения поставленных целей.

В результате формируется интегрированная стратегия менеджмента, нацеленная на достижение совершенства в бизнесе. Критической фазой в реализации данной стратегии является формирование видения компании, базирующегося на постоянных улучшениях, и подхода к управлению, основанного на процессах. Это не единовременная программа, а длительный путь стратегического планирования, дающий компании долгосрочное конкурентное преимущество и повышающий способность организации создавать ценности.

Важным моментом является то, что философия TQM не имеет отраслевой направленности и применима к предприятиям, выпускающим продукцию и оказывающим услуги в различных отраслях. Поэтому она может быть в полной мере реализована в сфере высшего профессионального образования.

Анализируя опыт лидирующих предприятий и организаций, можно сделать вывод, что их успех во многом зависит от того, что в основе их конкурентной стратегии лежит ориентация на качество через создание СМК.

Сегодня повышение качества образовательных услуг вузов рассматривается как стратегическая цель в рамках государственных задач и как средство обеспечения жизнедеятельности, развития и процветания вуза в рамках задач самого учебного заведения. Сегодня вуз должен признать себя субъектом рынка и, следовательно, понять, что на рынке образовательных услуг действуют все закономерности рыночной экономики, используются различные методы борьбы за выживание и происходит ≪естественный отбор≫.

Прежде чем создавать или совершенствовать СМК образования в вузе, необходимо определить, что именно входит в данное понятие. СМК организации строится исходя из задач, поставленных перед ней, а также из того, насколько компания готова к работе с этой системой.

СМК вуза — это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для реализации политики в области качества с помощью планирования, обеспечения, постоянного повышения качества и управления им. Политика в области качества является основным документом системы. Она определяет цель построения и функционирования СМК, а также обязательства высшего руководства по достижению поставленных целей.

СМК охватывает педагогическую, научную, административную и хозяйственную сферы деятельности вуза. Указанные сферы взаимосвязаны и в большинстве случаев пересекаются. Функционирование СМК осуществляется за счет вовлеченности всего персонала вуза в этот процесс, при этом высшее руководство в лице ректора берет на себя полную ответственность за достижение целей политики в области качества.

Административное управление в рамках системы качества вуза базируется на управлении процессами по фактическим показателям, а на завершающей стадии призвано обеспечить непрерывное улучшение по критерию ≪эффективность процесса≫. Под эффективностью процесса понимается его вклад в выполнение целевой функции политики в области качества с учетом затрат всех видов ресурсов.

При разработке концепции качества образования необходимо ответить на следующие вопросы:

что понимать под качеством образования;

какую роль должна играть система качества вуза в решении общей задачи повышения качества образования;

как необходимо строить такую систему? В понимании качества образования необходимо отталкиваться от современной концепции качества продукции: ≪качество — совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности≫ (МС ИСО 8402). Особенностью образования является более сложная, чем у продуктов, структура потребления. В качестве потребителей результатов образовательного процесса (ОП) выступают как сами студенты, так и их семьи, компании, в которых они будут работать, и, наконец, общество и государство в целом, которые будут использовать их потенциал. В связи с этим качество образования можно определить как совокупность свойств и характеристик ОП, которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности в знаниях и навыках отдельных граждан, предприятий, общества и государства.

Основные свойства и характеристики ОП, которые определяют его качество, приведены на рис. 1.



Основой концепции системы качества в вузе являются следующие положения.

1. Система качества обеспечивает выполнение только тех задач, которые может решить эффективная система управления. Она не панацея, а одно из средств достижения общей цели — повышения качества образования.

2. Система качества — корпоративная система, успех ее создания и внедрения напрямую зависит от вовлеченности всего коллектива университета в данный процесс.

3. Основная цель создания системы — повышение эффективности ОП, поэтому важнейшей задачей является выбор критериев эффективности, их измерение и доведение полученных результатов до всех участников процесса.

Согласно данному подходу важнейшим документом создаваемой системы качества становится стратегический план деятельности вуза — концепция развития образовательного учреждения. Данная концепция является многоуровневой и включает:

на верхнем уровне — концепцию развития вуза в целом и концепции развития основных направлений его деятельности (образовательной, научной и производственной);

на среднем уровне — концепции развития факультетов вуза, создаваемые на основе документов верхнего уровня и конкретизирующие цели и задачи развития на уровне факультетов;

на нижнем уровне — концепции развития подразделений университета (кафедр, служб, отделов), конкретизирующие цели и задачи их развития.

Определение концептуального подхода позволяет перейти к формулированию принципов создания и совершенствования СМК в вузах.

Базой для формирования политики и целей образовательного учреждения в области качества являются следующие принципы, приведенные в МС ISO 9000:2008.

1. **Ориентация организации на заказчика (customer focus).** Деятельность любой организации зависит от ее клиентов, поэтому компании должны понимать текущие и будущие нужды заказчика, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания.

Стандарты ISO 9000:2008 ориентируют на выявление различных потребностей и ожиданий покупателей, которые играют важную роль в процессе принятия решений о приобретении продукции / услуги. Необходимо обеспечить сбалансированный подход к выполнению запросов потребителей и требований других сторон (акционеров, поставщиков, регионов, общества в целом и др.), заинтересованных в результатах деятельности организации.

При этом необходимо измерять и оценивать степень удовлетворенности потребителей, а система качества должна содержать механизм выработки корректирующих действий в случаях необходимости.

2. **Ведущая роль руководства (leadership).**

Руководителям необходимо обеспечить единство цели и направления деятельности организации, а также сформировать внутреннюю среду компании, создав обстановку, в которой сотрудники целиком и полностью могут быть вовлечены в процесс достижения целей фирмы.

Также задачей руководства является создание атмосферы доверия, инициирование, признание и поощрение вклада сотрудников в общее дело, поддержка открытых и честных взаимоотношений в компании. Такая атмосфера максимально способствует раскрытию творческих возможностей работников и эффективному решению задач в области качества. Руководство должно постоянно заботиться об обучении персонала, а также обеспечивать необходимыми ресурсами процесс достижения целей в сфере качества.

Одним из способов реализации данного принципа является формирование руководством организации долгосрочной политики и миссии в области качества и трансформация этой политики в измеряемые цели и задачи.

3. **Вовлечение сотрудников (involvement of people).** Сотрудники представляют наиболее существенную и ценную часть организации, и максимально эффективное использование их возможностей может принести компании наибольшую выгоду.

Система качества и ее механизмы должны побуждать персонал проявлять инициативу и брать на себя ответственность в решении проблем качества, активно повышать свой уровень знаний, передавать накопленный опыт коллегам, представлять свою компанию потребителям и всем заинтересованным сторонам в выгодном свете.

4. **Процессо-ориентированный подход (process approach).** Любая деятельность, в процессе которой происходит преобразование входных данных в выходные результаты, может рассматриваться как процесс. Чтобы функционировать эффективно, организации должны выявлять в своей работе взаимосвязанные процессы и управлять ими. Часто выходные данные одного процесса непосредственно формируют входные данные другого.

Систематическое выявление и менеджмент процессов, реализуемых в организации, и их взаимосвязей понимаются в МС ISO 9000:2008 как процессо-ориентированный подход. При этом каждый процесс рассматривается как система, следовательно:

входные данные и результаты процесса четко определяются и измеряются;

определяются потребители каждого процесса, идентифицируются их требования, изучается их удовлетворенность результатами процесса;

устанавливается взаимодействие данного процесса с остальными процессами организации;

определяются полномочия, права и ответственность сторон, участвующих в управлении процессом;

при проектировании процесса определяется его ресурсное обеспечение.

Состав процессов, соответствующих конкретным функциям, определяется на основе организационной структуры. Набор специальных функций, являющихся частями конкретных функций, выявляется с помощью логического анализа деятельности непосредственных исполнителей.

Сформированный таким образом перечень основных процессов документируется. При документировании устанавливаются владельцы процессов из числа специалистов высокой квалификации, знающих свои процессы и пользующихся авторитетом у сотрудников. Таким образом, при назначении владельцев процессов реализуется такой принцип менеджмента качества, как лидерство.

Далее производится ранжирование процессов, соответствующих конкретным функциям, по степени их влияния на достижение целей организации. При этом рассматриваются две группы: первая объединяет процессы внешних (главных и второстепенных), а вторая — внутренних (основных и вспомогательных) производственных функций компании. Из множества процессов выделяются те, которые могут принести организации прибыль или другую выгоду, т.е. бизнес-процессы. Это позволяет обоснованно подойти к распределению ресурсов при управлении деятельностью компании.

Для эффективного управления каждый владелец процесса должен четко определять его входные и выходные данные. Имея дело с различными процессами, владелец процесса одновременно является поставщиком и потребителем материальной и информационной продукции. В информационном плане как потребитель он формирует собственные требования к продукции, а как поставщик оценивает требования заказчика и документирует свою деятельность так, чтобы эти требования были удовлетворены. Задача состоит в том, чтобы в документации СМК риск проявления несоответствия продукции требованиям качества был сведен к минимуму.

5. **Системный подход к управлению (system approach to management).** Выявление взаимосвязанных процессов, направленных на достижение заданных целей, их понимание и управление ими как системой способствует повышению эффективности деятельности организации.

Принцип системного подхода тесно связан с предыдущим принципом и с представлением о системе качества как о совокупности взаимосвязанных процессов. Системный подход предполагает также постоянное улучшение системы через измерение и оценку.

6. **Постоянное улучшение (continual improvement).**

Постоянное улучшение должно быть неизменной целью организации.

В стандартах ISO 9000:2008 декларируется необходимость непрерывной оптимизации СМК и подчеркивается, что:

успешное функционирование организации является результатом внедрения СМК, которая разработана с учетом принципа постоянного улучшения;

СМК обеспечивает основу для реализации принципа постоянного улучшения и удовлетворения запросов потребителей;

статистические методы применяются для определения изменчивости (вариабельности) процессов и их результатов, что является основой для постоянного улучшения СМК.

Наиболее важными положениями, связанными с рассматриваемым принципом, в МС ISO 9001:2008 являются следующие:

высшее руководство организации должно продемонстрировать свою готовность к разработке и улучшению СМК, а также обеспечить стремление политики в области качества к выполнению установленных требований и постоянному улучшению;

высшее руководство должно обеспечить планирование в области качества, которое включало бы постоянное улучшение СМК;

результаты анализа функционирования СМК должны включать действия по улучшению системы и ее процессов;

для внедрения и улучшения процессов СМК организация должна быть своевременно обеспечена необходимыми ресурсами;

компания должна определить, спланировать и осуществить действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия продукции установленным требованиям и достижения улучшений (это включает оценку потребности в использовании применяемых методов);

организация должна определять и анализировать данные, необходимые для оценки эффективности функционирования СМК и поиска возможностей ее улучшения;

организация должна способствовать постоянному улучшению СМК с помощью: — внедрения политики в области качества; — использования результатов аудитов; — анализа данных; — корректирующих и предупреждающих действий; — анализа со стороны руководства.

7. **Подход к принятию решения, основанный на фактах (factual approach to decision making).**

Эффективность решения базируется на логическом и интуитивном анализе информации.

Данный принцип чаще всего является альтернативой применяемому на практике способу принятия решений на основе чутья, накопленного опыта, предположений и др.

Использование этого принципа требует прежде всего проведения измерений и сбора достоверных и точных данных, относящихся к поставленной задаче. Поиск информации и ее последующий анализ предполагают знание и применение специальных методов, в частности статистических.

8. **Взаимовыгодные отношения с поставщиками (mutually beneficial supplier relationships).**

Если отношения между организацией и ее поставщиком формируются на взаимовыгодной основе, они способствуют расширению возможностей обеих компаний. Реализация данного принципа требует: идентификации основных поставщиков; установления четких, открытых связей и отношений (базирующихся на балансе краткосрочных и долгосрочных целей обеих сторон); обмена информацией и планами на будущее; совместной работы, направленной на глубокое понимание потребностей клиентов; инициирования общих разработок; улучшения продукции и процессов. СМК должна иметь стимулирующие механизмы по признанию достижений и оптимизации деятельности поставщика.

Реализация изложенных принципов применительно к СМК научно-образовательной продукции вуза связана с решением целого ряда задач, таких как:

постоянное изучение требований потребителей;

систематический анализ тенденций развития в областях знаний, соответствующих компетенции вуза;

постоянное изучение конъюнктуры мирового рынка в сфере образования и науки;

систематическая актуализация миссии, целей и политики вуза;

тесное взаимодействие с поставщиками (школами, гимназиями, лицеями, колледжами) и субподрядчиками;

применение образовательных программ, соответствующих мировым нормам и требованиям.

Описание принципов создания и совершенствования СМК в вузах позволяет перейти к определению состава работ по их практическому внедрению.

Необходимость реализации принципов TQM связана с главной задачей современной системы образования — совершенствованием учебных программ и повышением качества предоставляемых образовательных услуг с целью удовлетворения потребностей общества и подготовки специалистов, отвечающих требованиям нынешнего этапа экономического развития страны.

Внедрение принципов TQM в образовательном учреждении, как и на предприятиях промышленности или сферы услуг, должно проводиться в несколько этапов.

1. Высшее руководство принимает решение о выполнении работ по внедрению TQM-подходав управление организацией. Нужно отметить, что этот этап самый ответственный и значимый с точки зрения принятия последующих решений. Необходимо четкое понимание всех потенциальных проблем, связанных с изменением организационной структуры, с затратами на менеджмент, обеспечение и повышение качества (например, в сфере промышленности объем данных расходов составляет не менее 5–10% от оборота предприятия), с подготовкой кадрового потенциала и т.д. Также нужно определить те преимущества, которые получит организация, и сроки, в которые эти преимущества будут достигнуты.

2. Разрабатывается стратегия TQM (определение политики, целей и задач организации, показателей качества).

3. Создается совет по качеству, возглавляемый руководителем организации, и назначаются должностные лица, ответственные за качество в компании и каждом подразделении.

4. Все сотрудники организации информируются о внедрении TQM-подхода и тех преимуществах, которые будут получены после проведения полного комплекса работ.

5. Создаются системы нормативно-правового обеспечения, контроля и отчетности, информированности и ответственности.

6. Разрабатываются руководства по качеству, методические рекомендации по всем процессам организации, рабочие инструкции для каждого сотрудника компании.

7. Реорганизуется структура управления с целью устранения барьеров между подразделениями при осуществлении деятельности, связанной с вопросами качества.

8. Выбираются основные направления (темы, проекты) для повышения качества.

9. Формируются группы (команды) для улучшения процессов.

10. Выполняются рекомендации, выработанные этими группами.

Для внедрения TQM-подхода в образовательных учреждениях создается совет по качеству, который определяет основные направления для улучшения процессов. Совет также формирует группы сотрудников для выполнения одной из ключевых задач реализации принципов TQM— оптимизации тех или иных процессов. Основные этапы работы таких групп представлены на рис. 2.



Группы по улучшению процессов могут быть созданы для работы в области методов преподавания, критериев оценки знаний студентов, способов оценки деятельности преподавателей, налаживания контактов с абитуриентами и родителями, бюджетирования, повышения комфортности проживания в общежитиях и т.д.

Успешное внедрение TQM-подхода требует в первую очередь наличия квалифицированного персонала в самой организации, а также способности образовательных учреждений готовить кадровый потенциал для предприятий промышленности, т.е. необходимо работать и на внутренний (для самого вуза) и на внешний (для других компаний) рынки.

В наступившем веке качество высшего образования имеет определяющее значение для успешного развития любого государства, и особенно России. Революционное изменение технологий, опирающихся на высочайший уровень интеллектуальных ресурсов, и связанная с этим геополитическая конкуренция ведущих стран мира за такие ресурсы становятся ключевыми факторами, определяющими не только экономику, но и политику нового времени.

Уровень интеллектуального потенциала страны, напрямую зависящий от качества высшего образования, становится важнейшим условием не только экономического и социального развития, но и экономической и политической самостоятельности государства, условием его выживания.

Минобрнауки РФ поставило перед вузами страны задачу повышения эффективности деятельности и обеспечения конкурентоспособности на внешнем и внутреннем рынках образовательных услуг. Способом выполнения данной задачи является внедрение СМК в вузах. Безусловно, такая глобальная проблема не может решаться на уровне отдельно взятого института. Ее решениетребует целенаправленных и скоординированных усилий государства, общества, высшей школы.

В данной статье предложена концепция создания и совершенствования СМК в вузах. Внедрение такой системы позволит российским учебным заведениям повысить качество подготовки специалистов и даст возможность конкурировать на рынке образовательных услуг, а России — осуществить переход к рыночной экономике и реализовать намерение выйти в единое европейское и мировое пространство в сфере высшего образования.

Политикой руководства в области качества определены следующие группы потребителей образовательных услуг:

внешние (работодатели);

заказчики научно-исследовательских работ (НИР);

внутренние (персонал и обучаемые).

ГУУ получил признание у потребителей не только на территории России, но и в странах СНГи дальнего зарубежья. Университет сохраняет свою филиальную сеть. Основными потребителями научной продукции вуза являются предприятия практически всех регионов России.

В соответствии с реализуемой политикой в области качества в университете внедряется процессный подход. Процессы разбиты на три группы: 1) процессы менеджмента; 2) основные бизнес-процессы; 3) обеспечивающие процессы.

Данный подход направлен на создание и развитие в ГУУ эффективной системы менеджмента и ее главного бизнес-процесса — научно-образовательного. Процессная модель разработана в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2008, моделей совершенства с учетом опыта вузов-лидеров и типовой модели системы качества вуза. Наиболее детализирован образовательный бизнес-процесс, включающий шесть стадий (первая — маркетинг, последняя — трудоустройство). В группе обеспечивающих процессов выделен процесс мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон. Взаимодействие этих процессов в системе отражено в карте процессов ГУУ.

Для обеспечения эффективности управления процессами и организации их взаимодействия определены:

цели

процессов;

входные и выходные данные процессов;

владельцы процессов;

нормативные документы, регламентирующие деятельность в рамках процесса;

измеряемые параметры процесса;

показатели результативности;

методики и периодичность расчета каждого показателя.

Управление процессами осуществляется при помощи комплекса документов СМК ГУУ. Степень документированности процессов зависит от их сложности, важности и взаимодействия. В СМК ГУУ выделены шесть уровней документации, включающей:

документы по управлению качеством (три уровня);

документы по обеспечению качества;

документы по подтверждению качества (записи);

базовые документы (внешние нормативы).

Документация по управлению качеством служит для описания процессов и требований. Она имеет иерархическую структуру (8 разделов), отражающую взаимосвязь процессов вуза и позволяющую управлять ими с помощью идентификационных признаков. При разработке процесса управления документацией СМК был использован опыт Московского института стали и сплавов, Всероссийского научно-исследовательского института сертификации и Всероссийской организации качества.

Уровень выполнения договорных обязательств с заказчиками специалистов характеризуют данные о гарантиях трудоустройства выпускников: на первом курсе около 30% студентов обеспечены договорами на трудоустройство, на втором — более 50%, на третьем — около 60%, на четвертом — 70%, на пятом — более 90% выпускников уже определяются с местом будущей работы. Анализ эффективности рекомендаций от долговременных заказчиков выпускников вуза осуществляется на основе определения портрета нового потребителя и его лояльности.

Основная деятельность ГУУ связана с предоставлением образовательных услуг, реализуемых в рамках образовательного бизнес-процесса. ГУУ на лицензионной основе оказывает многоуровневые образовательные услуги, которые включают:

довузовское образование (13 специальностей начального профессионального образования и 19 — среднего профессионального образования);

высшее профессиональное образование (39 направлений и 69 специальностей);

послевузовское образование (54 специальности аспирантуры и 17 — докторантуры; 59 программ дополнительного образования).

Кроме того, к числу услуг ГУУ относятся НИР, выполняемые в рамках бизнес-процессов научно-исследовательской и научно-инновационной деятельности.

ГУУ применяет в менеджменте процессов стандарты ISO 9000 и модель делового совершенства EFQM1. Использование методов управления качеством для проектирования процессов и постановки целей осуществляется с учетом:

анализа рынков образовательных услуг и труда;

обязательных нормативных требований;

требований работодателей;

оценки апробированных технологий;

анализа воспроизводимости и согласованности спроектированных процессов на основе аудитов;

данных об удовлетворенности потребителей, полученных в ходе опросов и анкетирования.

Большая роль в улучшении процессов ГУУ отводится совершенствованию партнерских отношений с заказчиками образовательных услуг и научных исследований. Это позволяет не только точнее выявить их потребности, но и эффективнее использовать имеющиеся ресурсы. Выстраивание таких отношений помогает повысить конкурентоспособность университета и расширить возможности сотрудничества. Высшее руководство устанавливает стратегические цели (включая цели соответствующих процессов) и ≪развертывает≫ их на всех уровнях, формирует систему оценки целей (KPI) и процессов.

СМК образования имеет многокомпонентный характер. Помимо всех структур вуза, являющихся объектами управления, в нее входят:

структурно-функциональная модель управления качеством образования;

вузовская система контроля качества образования;

нисходящие и восходящие информационные потоки;

технологии контроля и мониторинга;

инструментарий для оценки качества процессов и результатов образования;

совокупность требований к качеству подготовки специалистов;

профессиограммы, составленные с учетом требований работодателей;

критерии качества и т.д.

Основные критерии качества процесса и результатов образования, выделяемые в динамической модели EQUIS2, распределяются по 11 областям, представленным на рис. 2.

При функционировании СМК образования взаимодействие структур, протекание процессов, информационные потоки представляются в виде рабочих документов, содержащих компоненты, требования и критерии, необходимые для эффективного планирования, реализации процессов и управления ими. С помощью системы внутреннего и внешнего аудита осуществляется оценка соответствия между реально протекающими и документированными процессами.

Для внедрения СМК образования в практическую деятельность вуза соблюдалась определенная последовательность действий: 1) определение цели сертификации СМК образования и значения этого процесса для повышения престижа вуза и конкурентоспособности выпускников на рынке труда; 2) ознакомление руководства вуза с целями сертификации СМК образования и обеспечение участия руководства в этом процессе; 3) разработка и усовершенствование внутривузовской системы оценки качества образования, включающей систему мониторинга качества образования, соответствующий инструментарий, технологии и методики, программно-инструментальные средства обработки данных мониторинга; 4) подготовка кадров в области систем управления качеством, педагогических измерений, ведения баз данных мониторинга, внутреннего аудита, ведения документации по СМК образования; 5) разработка необходимой документации согласно требованиям ISO 9000 и критериям динамической модели EQUIS; 6) предварительная оценка текущего состояния процессов в вузе путем выявления соответствия между реально протекающими и документированными процессами; 7) анализ степени соответствия между указанными процессами, выбор направлений их совершенствования, разработка соответствующих процедур; 8) создание действующей системы внутреннего аудита, анализ данных аудита на протяжении нескольких лет, оценка динамики изменений в области качества образования; 9) выбор органа по сертификации и проведение внешнего сертификационного аудита; 10) формирование механизма обновления и совершенствования СМК образования в вузе.

**СИСТЕМА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Основой для непрерывного повышения качества образовательного процесса является повсеместное внедрение систем мониторинга основных параметров (ОП), обеспечивающих получение текущей и прогностической информации, необходимой для статистического контроля, постоянного совершенствования и стратегического планирования качества образования. Система мониторинга качества образования предполагает:

формирование единых требований к системе ввода, хранения и представления результатов контроля подготовленности студентов;

создание общеуниверситетского банка оценочных средств и специализированной системы управления им;

обеспечение возможности интерактивного обмена информацией с пользователями (администрацией университета, преподавателями и студентами) в рамках полномочий, определяемых персональными уровнями доступа.

Будучи интегрированной в единое информационное пространство ГУУ, система мониторинга качества университетского образования позволяет всем участникам ОП повышать эффективность своей деятельности и обеспечивать непрерывность совершенствования ОП.

Для создания системы мониторинга в ГУУ Центр качества собрал информацию о видах и характеристиках имеющихся в институтах и на кафедрах инновационных контрольно-оценочных и обучающих материалов, сформировал соответствующую базу данных. При поддержке ректората и Учебно-методического управления Центр качества совместно с руководством Института иностранных языков и кафедры высшей математики подготовил необходимую документацию и создал рабочие группы из числа преподавателей и сотрудников Центра для совершенствования имеющихся тестовых материалов, их стандартизации и приведения в соответствие требованиям системы сертификации качества педагогических тестовых материалов, функционирующей в России.

Более полной реализации потенциала преподавателей ГУУ, совершенствованию университетской контрольно-оценочной системы и наполнению банка оценочных средств способствует ежегодный смотр-конкурс ≪Инновационные обучающие и контролирующие средства (электронные модули, учебные курсы, учебно-методические комплексы и педагогические тесты)≫. В марте и ноябре 2005 г. были проведены круглые столы, посвященные подведению итогов данных конкурсов и обсуждению ряда проблем, решение которых необходимо для внедрения современных инновационных средств в образовательный процесс ГУУ. По результатам конкурса в сотрудничестве с Учебно-методическим управлением и Институтом дистанционного образования Центр качества подготовил информационно-методические материалы по разработке инновационных обучающих и контролирующих средств.

Помимо основных работ, по заказу Министерства образования и науки РФ силами сотрудников Центра выполняются НИР по использованию результатов единого государственного экзамена в управлении качеством образования. По итогам НИР издаются учебные пособия.

Система обеспечения качества образования в университете включает все стадии подготовки специалистов: прием абитуриентов, обучение студентов, государственную аттестацию выпускников.

Зачисление в ГУУ проводится в соответствии с Правилами приема, разработанными в университете на основании нормативных документов Минобрнауки РФ. В последние годы конкурс среди поступающих в ГУУ остается стабильно высоким и составляет по заявлениям от 4 до 13 человек на место. О высоком уровне требований к абитуриентам на вступительных экзаменах при поступлении в ГУУ свидетельствует то, что средний балл в аттестате зрелости у поступающих составляет более 4,5, каждый пятый окончил школу с медалью.

В последние годы стабилизировался контингент абитуриентов, поступивших в вуз по окончании подготовительных курсов (в 2002 г. их доля составляла 72% от общего числа зачисленных, в 2004 г. — 87%).

Вместе с тем следует отметить снижение конкурса на заочную форму обучения на базе среднего профессионального образования, что, помимо объективных причин, в определенной степени свидетельствует и о недостаточной эффективности профориентационной работы со стороны университета.

Текущая проверка знаний студентов осуществляется посредством контрольных работ, итоговых опросов по темам, тестирования по разделам читаемых дисциплин, подготовки рефератов, курсовых работ и т.п.

Анализ результатов промежуточных аттестаций за последние три года показывает, что около 60% студентов получают отличные и хорошие оценки. Полностью завершают обучение по аттестуемым специальностям от 85% до 100% от числа принятых на первый курс студентов.

Итоговая аттестация выпускников включает сдачу государственного экзамена и защиту выпускной квалификационной работы. В ГУУ разработано положение об итоговой аттестации выпускников, изданы методические рекомендации по подготовке и защите дипломных проектов.

В 2005–2008 учебных годах в среднем по университету по всем направлениям и специальностям более 90% студентов получили отличные и хорошие оценки по результатам сдачи государственных экзаменов и 96% защитили выпускные квалификационные работы на пять и четыре, 25–33% выпускников получили дипломы с отличием.

Анализ выпускных квалификационных работ показал, что большинство из них написано на актуальные темы, с использованием программных средств обработки и анализа данных и содержат практические рекомендации по изучаемым проблемам. Вместе с тем темы некоторых дипломных проектов (например, по специальностям ≪финансы и кредит≫, ≪бухгалтерский учет и аудит≫) недостаточно конкретизированы и слабо связаны с практикой. В выпускных работах по специальностям ≪мировая экономика≫, ≪национальная экономика≫ мало расчетов с применением программных продуктов.

В ходе аттестационной экспертизы был проведен выборочный контроль качества знаний выпускников. По всем циклам дисциплин аттестуемых специальностей и направлениям подготовки уровень усвоения студентами программного материала оценивается как достаточный.

ГУУ вносит значительный вклад в подготовку кадрового потенциала управленцев и экономистов для российских предприятий. Выпускники университета востребованы в органах государственного управления (налоговых инспекциях, казначействах, администрациях административно-территориальных единиц), банках, транспортных и строительных организациях, туристических фирмах, на предприятиях промышленности, гостиничного хозяйства и др. Наиболее востребованы выпускники таких специальностей, как ≪менеджмент≫, ≪бухгалтерский учет и аудит≫, ≪финансы и кредит≫, ≪юриспруденция≫. Спрос на эти специальности остается стабильно высоким на протяжении последних пяти лет. Рекламаций на подготовку выпускников университет не имеет.

Специалисты, окончившие ГУУ, отличаются высокой конкурентоспособностью на рынке труда. По данным Департамента Федеральной государственной службы занятости по г. Москве, Государственный университет управления является одним из самых благополучных в плане трудоустройства молодых специалистов. Ежегодно от 25% до 35% выпускников вуза направляются на работу в соответствии с договорами.

Отзывы потребителей и самих выпускников о качестве подготовки положительные.

Качество итоговой аттестации выпускников является сложным комбинированным результатом деятельности ГУУ за весь период обучения студентов. Оно обеспечивается:

набором хорошо подготовленных и профессионально ориентированных абитуриентов;

применением комплексной системы аттестации студентов и выпускников;

совершенствованием форм и содержания учебного процесса с учетом профиля будущего специалиста;

созданием учебной среды, обеспечивающей возможности аудиторной и самостоятельной подготовки студентов с использованием современных методов обучения, оснащенной средствами компьютерной техники, и т.п.

Высокое качество учебных программ и требовательность к знаниям, получаемым учащимися, потребовали от университета активной работы по подбору студентов первого курса. Конкурс абитуриентов в значительной мере зависит от целенаправленной деятельности профессорско-преподавательского коллектива в среде школьников 10–11 классов, учащихся лицеев и колледжей; работы центров довузовской подготовки; сотрудничества с предприятиями, ведущими целевую подготовку своих работников. В период с 2002 г. по 2009 г. число поступающих в вуз постоянно росло.

Далеко не всегда абитуриенты достаточно подготовлены в области информатики, хотя современный специалист с высшим образованием профессионально непригоден, если не использует в своей практической деятельности компьютерные технологии.

Итогом постоянного внимания в университете к СМК как к базовому элементу подготовки специалистов можно считать стабильный контингент студентов за последние пять лет. Отметим, что сертификация не выступает непосредственной целью внедрения СМК. Она является лишь внешним свидетельством реального (а не формального) функционирования СМК в организации. К тому же ежегодные надзорные аудиты органа по сертификации не позволяют остановить действие СМК и таким образом поддерживают ее ≪в тонусе≫ извне.

СМК призвана в первую очередь повышать результативность деятельности организации и качество предоставляемых ею услуг. Признаком зрелости системы может служить признание ее необходимости и эффективности со стороны всех сотрудников компании. СМК должна образовывать цикл постоянного улучшения всех процессов организации посредством:

определения целей компании;

постановки целей процессов и подразделений;

определения процессов и управления ими;

проведения измерений и регулярного мониторинга процессов;

оптимизации процессов на всех уровнях в результате анализа полученных данных.

В ходе развития организации возникает вопрос и о развитии самой СМК, которая не должна ограничиваться минимальным набором требований стандарта ISO 9001. Предложенная в статье концепция создания и совершенствования системы менеджмента качества в вузах может с успехом применяться и для научных, исследовательских, опытно-конструкторских, а также промышленных предприятий с учетом особенностей функционирующих в данных организациях процессов.