

УДК 378:658.562.012.7

Н.В. Булдина

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ – ОСОЗНАННАЯ НЕОБХОДИМОСТЬ

Приказом Министерства образования РФ № 158 от 19.01.2004 [1] устанавливается, что необходимым элементом при аккредитации вузов будет наличие системы менеджмента качества (СМК).

Внедрение СМК в российских вузах становится необходимым условием их выживания на рынке образовательных услуг.

У многих руководителей вузов введение такого жесткого условия вызвало недоумение. Несмотря на приоритет государства в области качества, вопрос внедрения СМК в большинстве вузов до сегодняшнего момента не поднимался, полагая, что наличие госаккредитации и штата сотрудников с учеными степенями само собой подразумевает предоставление качественной образовательной услуги. Поэтому в рамках реализации Концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг [2] вузы ограничились введением в учебные программы дисциплин, связанных с вопросами качества и СМК в организациях, не рассматривая идею внедрения СМК в самом вузе.

Это связано с тем, что большинство руководителей вузов не имеют четкого представления о сути новых методов в области качества и, главное, эффективности их применения. Нет ясности, как СМК вернет затраченные на нее денежные средства. Ведь, имея ограниченные бюджетные средства, приходится оставлять без финансирования много проектов.

Теперь же возникла насущная необходимость в создании СМК и сотрудники вузов столкнулись с поиском ответов на основные вопросы, возникающие при ее внедрении: «Что и

почему мы делаем?», «Что даст нам система менеджмента качества?».

Это именно те вопросы, с которыми чуть раньше столкнулись организации производственного сектора. К настоящему времени в России сертифицировано более 2000 предприятий, которые вынуждены были стать первопроходцами и уже отвечали на эти вопросы самостоятельно или обращаясь к услугам консультантов. Хотя, претендуя на производство качественной образовательной услуги, именно вузы – генераторы прогрессивных научных и научно-практических идей – должны были встать во главе процесса внедрения СМК в стране, внедрить СМК у себя, разъяснять предприятиям суть новых методов, необходимость и эффективность их внедрения. Таким образом, когда на рынке возникла потребность в консалтинговых услугах при внедрении СМК, вузы оказались в стороне, упустив достаточно доходные контракты, что говорит об их слабой маркетинговой деятельности.

Вузы же, внедрившие и сертифицировавшие свои СМК, имеют реальное конкурентное преимущество перед другими консалтинговыми организациями, т.к. уже разработали СМК, отражающую специфику сферы образования.

Предложить свои услуги на рынке консалтинговых услуг могут и вузы, создавшие свои СМК сейчас в кратчайшие сроки.

Основная тенденция мирового развития состоит в том, что планета превращается в единую экономическую и политическую систему. В Концепции национальной политики России в области качества продукции и

услуг отмечается, что «для глобального рынка, интеграция в который является одной из главных задач развития отечественной экономики, в XXI веке приоритетным фактором в конкурентоспособности продукции будет оставаться качество»[2]. Поставив целью Концепции повышение качества продукции и услуг во всех сферах деятельности РФ, ожидается «достижение конкурентоспособности как на внутреннем, так и на внешнем рынках и обеспечение на этой основе устойчивого развития экономики страны и интеграции ее в мировую экономику»[2]. В стратегической перспективе российский рынок будет интегрирован в глобальный, и к этому моменту должно устойчиво обеспечиваться конкурентоспособное качество российской продукции и услуг. В связи с тем, что это длительный и трудоемкий процесс, уже сейчас необходимо начинать работу в данном направлении.

Требование внедрения СМК – это не упрек в отсутствии качества образовательной услуги вузов со стороны Министерства образования РФ – это прогрессивный способ подтверждения наличия стабильного качества этой услуги. Ведь, как отметил в своем выступлении Путин В.В., качество образования у нас в стране «высокое, традиционно высокое, но оно снижается, и это тоже надо признать»[3].

На сегодняшний день стандарты международной организации по стандартизации (ИСО) серии 9000:2000 являются единственным ясным предложением в области повышения качества. Они предполагают создание в организации системы менеджмента качества и устанавливают требования к ней. СМК предпо-

лагает качественное выполнение работ на каждом этапе процесса, что неоспоримо приведет к качественному выполнению процесса в целом.

Наличие сертифицированной СМК у вуза дает возможность подтвердить его способность оказывать стабильно качественные услуги. Это доказательство высокого качества услуг не только для внешних партнеров, но и для сотрудников организации. Работа в престижном вузе повышает мотивацию сотрудников.

Вуз – это сложная, многоуровневая, многоаспектная организация. По мнению Анатолия Карачинского, «большая компания – сложный организм, и ее деятельность – результирующий вектор, который складывается из разных векторов деятельности ее сотрудников»[4].

Международный стандарт ИСО 9001:2000 требует формулировки политики, целей и задач организации в целом и каждого подразделения. Документация каждого процесса дает возможность определить и описать наиболее эффективный путь его выполнения. Все это дает возможность направить «векторы деятельности сотрудников» в одно направление и, таким образом, достичь наи-

лучших результатов работы вуза.

Контракты на образование заключаются на долгосрочной основе. Поэтому потребителю нужен надежный партнер.

Потребитель должен быть уверен, что уровень обучения и учебного материала соответствует его потребностям, что он будет получать новые современные знания, что вуз следит за научными новинками и включает их в процесс обучения, корректирует программу обучения при появлении потребности в новых дисциплинах.

Потребитель, главная цель которого повысить свою личную конкурентоспособность, хочет иметь гарантию, что по истечении срока его обучения:

а) вуз, который он выбрал для обучения, будет аккредитован и останется на рынке образовательных услуг;

б) он получит необходимые и современные знания;

в) диплом о получении этих знаний будет котироваться на рынке, где он будет предлагать свою рабочую силу.

Соответственно он будет выбирать вуз, который даст ему эту гарантию не на словах, а подтвердит наличием соответствующего сертификата, в т.ч. международного.

Кроме того, международный стандарт ИСО 9001:2000 требует непрерывного улучшения СМК. Зная это, потребитель может быть уверен, что в тот долгосрочный период, пока идет его обучение, выбранный вуз будет самосовершенствоваться, что положительно отразится на качестве получаемого образования.

Таким образом, возникновение глобализации мирового хозяйства привело к необходимости обеспечения и подтверждения стабильного качества всех видов российской продукции и услуг, в том числе образовательной.

Сертифицированная СМК дает простой способ доказательства всего этого путем предоставления потребителю сертификата и документации.

СМК – это не наличие необходимой документации, а, прежде всего, политика, цели и задачи, которые можно достигнуть с наименьшими затратами только работой по документации, описывающей все процессы в организации.

Не нужно стараться сделать свою СМК идеальной – таких систем в мире нет. Основной задачей вуза при создании СМК будет – сделать ее уникальной, лучше, чем у конкурентов, что обеспечит его конкурентоспособность на рынке.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Приказ Министерства образования РФ № 158 от 19.01.2004 «О создании совета по координации управления качеством высшего профессионального образования»
2. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг // Вестник Госстандарта России. – 2002. - № 6. – с. 77
3. Время неопределенности и тревожных ожиданий прошло. Программное выступление В. Путина перед доверенными лицами 12 февраля 2004. Москва МГУ им. М.В. Ломоносова // Аргументы и факты. – 2004. - № 7. – с. 4-9
4. Медовников Д., Савеленок Е. Архитекторы смысла // Эксперт. – 2000. - № 39

□ Автор статьи:

Булдина
Наталья Валерьевна
- аспирант кафедры экономики и организации строительства