

УДК 378 (001.891)

ТИПОВАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ:
НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

О.А. ГОРЛЕНКО

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«БРЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Брянск, Россия

Анализ мирового опыта создания и развития систем менеджмента качества показывают, что идет активный поиск моделей таких систем, обеспечивающих достижение синергии (повышение качества продукции; результативности и эффективности таких систем; повышение удовлетворенности потребителей и т.п.). В настоящее время известны, по меньшей мере, шесть моделей, основанных: на требованиях стандартов ИСО серии 9000; на использовании методологии «Шесть сигм»; на применении принципов всеобщего управления качеством (TQM); на требованиях национальных моделей по качеству (в т.ч. модели EFQM); на применении принципов всеобщего управления совершенствованием предприятием (TfM); на методологии делового совершенства (совершенствование управления процессами, проектами, изменениями, знаниями и ресурсами). Некоторые из этих моделей постоянно пересматриваются и совершенствуются. В образовательных учреждениях Российской Федерации внедряется типовая система качества, одним из разработчиков которой является СПбГЭТУ «ЛЭТИ».

Отличительными особенностями типовой системы качества от аналогичных систем является ориентация на стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском регионе. Разработанные Европейской ассоциацией гарантий качества в высшем образовании (ENQA), а также введение шкалы зрелости процессов, предусматривающей пять уровней: неопределенность, определенность, воспроизводимость, способность и эффективность; для оценки соответствия образовательного учреждения требованиям стандартам и рекомендациям ENQA также предусматриваются определенные шкалы. В этой связи хотелось бы обратить внимание на необходимость более тесной взаимной увязки требований стандартов и рекомендаций ENQA с процессами, предусмотренными реестром типовой системы качества.

Одной из причин низкой результативности типовых систем качества вузов и сузов, также как и систем менеджмента качества, соответствующих требованиям стандартов ИСО серии 9000, является в ряде случаев от-

сутствие их органического единства с системами общего менеджмента. Системы общего менеджмента построены на реализации функционального подхода к управлению организацией, одним из принципов которого является строгая вертикальная иерархия структурных подразделений. Системы менеджмента качества, в т.ч. и типовые системы качества вузов основываются на процессном подходе, в соответствии с которым любая деятельность с использованием ресурсов для преобразования входов в выходы может рассматриваться как процесс. Зачастую такие процессы являются межфункциональными, пересекая структурные подразделения организации по горизонтали. В этой связи системы общего менеджмента и системы менеджмента качества оказываются слабо взаимосвязаны между собой и порой функционируют независимо друг от друга.

Другой причиной низкой результативности систем качества является недостаточно полная реализация системного подхода, под которым понимают выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы. Выявление систем процессов, взаимосвязанных структурно и функционально, является одной из сложных проблем менеджмента. Следует заметить, что многие организации терпят значительные убытки, несмотря на серьезные улучшения своих процессов. Причиной этому является то, что в этих компаниях усилия по улучшению концентрировались на процессах, не влияющих на создание ценностей выпускаемой продукции. Это, так называемый, «парадокс процессов». Формальное описание процессов, пренебрежение к детальному анализу требований потребителей, к преобразованию их в контролируемые выходные показатели, а также к статистическому анализу процессов приводит к такому же парадоксу.

Важным направлением совершенствования типовой модели системы качества образовательного учреждения является разработка ее научно-методического обеспечения, в частности по оценке верификации и валидации процессов и образовательных услуг в целом. Отсутствие терминов-аналогов в русском и белорусских языках, с одной стороны, смысловая схожесть терминов «верификация» и «валидация», с другой стороны, несомненно, затрудняет их применение в практической деятельности. Целеобразным является разработка также типовых процессов системы качества образовательного учреждения, в частности, процессов инвариантного ядра.

В заключение следует отметить, что назрела необходимость создания нормативно-правовых материалов «Типовая модель системы качества образовательного учреждения» России и Республики Беларусь на основе обобщения накопленного опыта разработки и экспертной оценки подобных систем в вузах и ссузах наших государств.