

1. Подготовить студентов, практически владеющих иностранными языками в сфере своей профессиональной деятельности.

2. Активизировать академическую мобильность студентов, аспирантов и молодых ученых, в том числе в форме зарубежных стажировок и командировок, участия в международных конференциях с докладами и экспонатами, написания тезисов докладов, научных статей, рефе-

ратов и аннотаций на английском языке в зарубежные издания, участия в конкурсах стипендий и грантов.

3. Повысить привлекательность и конкурентоспособность образовательных программ ФТЛПМ КНИТУ для иностранных студентов, аспирантов и магистрантов на основе активизации международных связей и введения подготовки на английском языке по ряду пилотных направлений.

Материалы статьи докладывались на международной сетевой научно-практической конференции «Новые стандарты и технологии инженерного образования: возможности вузов и потребности нефтегазохимической отрасли», СИНЕРГИЯ-2017

ЛИТЕРАТУРА

1. Buram, M., Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence; Clevedon: Multilingual, Matters Ltd., 1997, p. 21–22.
2. Deikova, L.A. Formation and development of linguistic education of university students in Russia: monograph; Flinta. Science: Moscow, 2010.
3. Heyneman S.P. Peabody Journal of Education Global Issues in Education:76 (3&4): 2001.
4. Kramsch C.J., Byram M., Fleming M. (eds.) The privilege of the intercultural speaker Language learning in perspective: approaches through drama and ethnography: New York: Cambridge University Press, 1998.
5. Mendelson, V.A.; Ziganshina, M.R. Intercultural Communication in Professional Education Editor Khisamieva, L.G.; KNRTU: Kazan, Russian Federation Publishing house, 2016.
6. Mendelson, V.A.; Ziganshina, M.R., Plastinina S.V. The Ways to Adapt Technical University Students to Their Professional Activities by Means of Foreign Language. Proceedings of the International conference "International Conference on Interactive Collaborative Learning (ICL), Kazan 25-27 September 2013. Kazan: KNTRU, 2013. – p. 152-155
7. Mendelson, V.A.; Ziganshina, M.R. Development of Tourism Sphere Future Professionals' Communicative Competencies: Papers and Commentaries of The XVIII International Academic Congress "History, Problems and Prospects of Development of Modern Civilization"; Tokyo, 25-27 January 2017. – pp. 411- 417

Концепции формирования, внедрения и практического применения системы менеджмента качества в образовательной организации

Е.С. Мищенко¹, С.В. Пономарев¹

¹Тамбовский государственный технический университет, Тамбов, Россия

Поступила в редакцию 26.02.2018 / После доработки 22.05.2018

Аннотация

Проведенные исследования показали, что в качестве основы построения системы менеджмента качества (СМК) учреждения высшего профессионального образования (УВПО) рекомендуется использовать модель, требования к которой сформулированы в международном стандарте ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001–2015). Сформулированы 35 основных концепций проектирования и практического применения СМК, изложенные в составе семи групп в порядке их соответствия принципам менеджмента качества, приведенным в ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Имеющийся опыт позволяет утверждать, что только комплексная реализация приведенных в статье концепций (в масштабе всей образовательной организации) позволяет успешно внедрить и применять СМК в УВПО.

Ключевые слова: образование, качество, менеджмент, система, принципы, концепции.

Key words: education, quality, management, system, principles, concepts.

При формировании и внедрении системы менеджмента качества вуза, необходимо, прежде всего, определить модель, в соответствии с которой она будет строиться, под которой понимается совокупность принципов, концепций, методов, показателей и требований к различным аспектам и процессам деятельности организации, критериев, определяющих уровень совершенства этих процессов и способов их оценки, которые в совокупности определяют все процессы деятельности организации, направленные на достижение требуемых результатов по качеству.

По мнению авторов работ [1-5] система менеджмента качества в вузе может строиться в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000, принци-

пами Всеобщего менеджмента качества (TQM) или базироваться на модели Европейского фонда менеджмента качества (EFQM), используемой при присуждении Европейской премии по качеству. Все эти три подхода имеют в качестве основы процессно-ориентированный подход, не противоречат друг другу, взаимно дополняют друг друга и отличаются только полнотой и глубиной охвата всех рабочих процессов организации и степенью перекрытия системы менеджмента качества с общей системой менеджмента вуза. В целях разработки концепции, модели и критериев эффективности внутривузовской системы менеджмента качества авторами данной статьи был проведен анализ отечественного и зарубежного опыта в этой области, включая Россию, страны Европы, США и Австралию. В частности,



Е.С. Мищенко



С.В. Пономарев

проведен тщательный анализ показателей аттестационной экспертизы и государственной аккредитации и сравнительное исследование около 10 различных моделей систем менеджмента качества в вузах, рассмотренные в [6, 7].

Проведенное исследование позволило сделать следующие предварительные выводы: а) все исследованные модели в определенной степени перекрываются по своим критериям и подкритериям и коррелированы между собой; б) модель EFQM, как и другие модели, построенные на ее основе и адаптированные для высшего образования, не содержит в явном виде ряд критериев и требований, без которых невозможно адекватно оценить наличие и степень развитости системы менеджмента качества; в) такие критерии и требования явно содержатся в стандарте ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001–2015).

Большинство специалистов [1–8] полагают, что возможны два основных пути создания систем качества в вузах. Первый – это разработка уникальной модели системы управления качеством на примере конкретного учебного заведения, отчасти универсальной и применимой для других организаций. Второй – это использование универсальных принципов создания современных систем менеджмента качества, используемых в различных сферах человеческой деятельности. В частности, речь идет о прямом применении рекомендаций и требований международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2015 года.

Сосредотачиваясь на втором пути, целесообразно провести определенное «выяснение отношений» между системой управления качеством образовательной организацией и требованиями (и рекомендациями) международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2015 года. Речь идет о степени «привязки» внутривузовской системы управления качеством к требованиям к системам в соответствии с международными стандартами и характере этой привязки (должна ли первая

как бы «вписываться» во вторую или, наоборот, вторая в первую).

Ответ на данный вопрос далеко не так прост, как может показаться на первый взгляд. С одной стороны, системы менеджмента качества на основе ИСО серии 9000, будучи универсальными и предназначенными для использования в различных условиях, вполне могут быть применены в учебных заведениях. С другой стороны, требования ИСО первоначально были ориентированы, в первую очередь, на производство самых разных видов продукции и услуг, которые, тем не менее, имеют некое общее свойство – все они в известном отношении не могут конкурировать по сложности с основной образовательной услугой, оказываемой вузом. Имеется в виду услуга по подготовке специалистов с высшим образованием того или иного профиля. Подобная услуга уникальна по совокупности значений таких ее параметров, как: а) длительность и трудоемкость производства (4–5 лет, 6500–9000 учебных часов); б) комплексность (до 50–60 различных учебных дисциплин); в) сложность (значительная доля участия работников высокой квалификации: докторов и кандидатов наук, профессоров и доцентов); г) длительность потребления (в обычном варианте – долгие годы); д) ответственность (специалисты с высшим образованием – основной элемент интеллектуального потенциала общества).

Вполне понятно, что релевантную систему управления качеством, вряд ли удастся «втиснуть» только в рамки системы на основе стандартов ИСО серии 9000. Вообще при работе с международными стандартами следует избегать безоглядного применения всех требований, как и их легковесного игнорирования; необходим творческий подход, в основе которого должны быть положены адекватная интерпретация этих положений и соответствующая акцентировка в конструктивных действиях. Если же говорить о возможности применения базовых принципов менеджмента качества (сформули-

рованных в ГОСТ Р ИСО 9000–2015), то при создании внутривузовской системы не должно возникать сомнений в их приемлемости [3–7].

Принципы менеджмента качества, на базе которых должна строиться система управления в образовательной организации, на первый взгляд, абсолютно понятны и могут быть внедрены в университетах. Однако, их внедрение в практику деятельности вузов на настоящем этапе достаточно сложно. При внедрении принципов менеджмента качества потребуются изменение и улучшение существующей в университетах системы управления.

Сложившиеся в вузе системы управления имеют недостатки. Уже постановка ключевых вопросов, связанных с определением основных потребителей, чьи требования следует удовлетворять, и идентификацией всех процессов, происходящих в образовании, порождает целый ряд проблем, не имеющих быстрых решений. Обычно невозможно или очень сложно получить ответы на следующие вопросы [2]: выполняют ли сотрудники существующие предписания? Насколько эти предписания эффективны? Соответствуют ли получаемые результаты запланированным или нет? В чем причины появляющихся несоответствий? Что можно сделать для совершенствования системы управления?

Для ответа на эти вопросы и четкой постановки научной проблемы теоретического и методологического обоснования методики проектирования, формирования, внедрения и практического применения СМК и ее подсистем измерения и анализа показателей выполнения деятельности в вузе, авторы данной статьи считают целесообразным сформулировать семь групп основных концепций, излагая их ниже в порядке их соответствия семи принципам менеджмента качества, изложенным в ГОСТ Р ИСО 9000–2015. При этом под концепцией (от латинского *conceptio* – понимание, система) авторы подразумевают способ понимания данных принципов для решения задач формирования, внедрения и практического

применения систем менеджмента качества в вузе.

1. Концепции, соответствующие принципу «Ориентация на потребителя»

Первый принцип «**Ориентация на потребителя**» в ГОСТ Р ИСО 9000–2015 сформулирован следующим образом: «*Менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания*».

При реализации этого принципа важно правильно понимать и применять на практике рассмотренные ниже концепции.

Концепция 1. Основными категориями услуг и продукции вуза, занимающими наибольшую долю в объеме продаж, являются: а) услуги, в том числе образовательные услуги и услуги по выполнению научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ; б) программные средства (например, компьютерные программы, рабочие учебные планы, учебные программы, программы промежуточной аттестации, рукописи учебников, учебных пособий, учебно-методические материалы и др.); отметим, что программные средства часто передаются заказчиком в составе результатов выполнения научно-исследовательских работ. Другие категории продукции (технические средства, переработанные материалы) занимают, как правило, очень небольшую долю в объеме продаж вуза.

Концепция 2. Основными потребителями образовательных услуг являются: а) студенты – непосредственные получатели образовательных услуг; б) общество (в лице государства, берушего на себя основные расходы по оплате образовательных услуг студентам и слушателям, обучающимся на бюджетной основе); в) организации (предприятия) и семьи студентов, оплачивающие предоставление образовательных услуг студентам, обучающимся на внебюджетной основе; г) слушатели курсов переподготовки и повышения квалификации и их работодатели, оплачивающие предоставление образовательных услуг в системе допол-

нительного образования; д) государство, организации, предприятия, оплачивающие другие виды услуг (продукции) вуза в рамках выполнения хозяйственных договоров, контрактов и грантов.

Следует отметить, что конечными потребителями продукции (образовательных услуг) вуза являются будущие работодатели, а также члены семей (жены, мужья, имеющиеся и будущие дети, постаревшие родители) студентов – будущих специалистов.

Концепция 3. Важнейшим этапом работы при формировании, внедрении и практическом применении SMK в учреждениях высшего профессионального образования (УВПО) является определение потребностей и ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон (родителей и членов семей абитуриентов и студентов; профессорско-преподавательского состава (ППС); инженерного и учебно-вспомогательного персонала (ИУВП) вуза; работников и учащихся школ, средних специальных учебных заведений; жителей региона; органов местной законодательной и исполнительной власти).

Концепция 4. Для изучения потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон необходимо осуществлять маркетинговые исследования с последующим анализом полученных данных, подготовкой проектов и принятием необходимых управленческих решений по улучшению деятельности вуза, например, о целесообразности и необходимости: а) изменения перечня специальностей и направлений подготовки, по которым ведется обучение; б) внесения изменений в существующую практику проведения рекламных мероприятий и PR-акций, в частности, с целями: 1) набора студентов на первый курс, 2) заключения договоров с организациями-работодателями на целевую подготовку специалистов, на переподготовку и повышение квалификации персонала, 3) заключения договоров на выполнение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ.

2. Концепции, соответствующие принципу «Лидерство»

Второй принцип менеджмента качества «Лидерство» в ГОСТ Р ИСО 9000–2015 представлен в виде: *«Лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества».*

При практическом осуществлении этого принципа необходимо реализовать рассмотренные ниже концепции.

Концепция 5. Высшее руководство должно обеспечить наличие свидетельств принятия на себя обязательств по разработке, внедрению и постоянному улучшению SMK в документах стратегического среднесрочного и оперативного менеджмента, таких как: миссия; видение; цели организации; стратегический план; политика в области качества; цели в области качества (должны быть установлены во всех подразделениях и на всех уровнях вуза); планы мероприятий по достижению целей в области качества.

Результаты исследований, посвященных рекомендациям по разработке таких документов, приведены в [4-6].

Концепция 6. Высшее руководство должно обеспечить доведение до сведения персонала, сильное и настойчивое руководство выполнением требований и рекомендаций, содержащихся в стандартах ИСО серии 9000 и в сформулированных миссии, видении, целях организации, стратегических планах, в политике и целях в области качества, а также в стратегических и оперативных планах деятельности по достижению установленных целей [4-6].

Концепция 7. Высшее руководство должно определить, разработать и внедрить сеть макропроцессов, процессов и подпроцессов, позволяющих: 1) выполнять требования потребителей и заинтересованных сторон, 2) достигать установленные цели организации и цели в обла-

сти качества, а также 3) обеспечивать эти процессы необходимыми ресурсами.

Концепция 8. Высшее руководство должно своевременно вносить изменения в организационную структуру вуза для обеспечения правильного понимания, а также распределения ответственности и полномочий среди руководителей служб и подразделений, осуществляющих выполнение макропроцессов, процессов и подпроцессов, нацеленных на достижение установленных целей организации и целей в области качества, путем выполнения стратегических, среднесрочных и оперативных планов мероприятий.

Концепция 9. Высшее руководство должно своевременно определять и обеспечивать наличие ресурсов, требуемых для внедрения и поддержания в рабочем состоянии макропроцессов, процессов и подпроцессов SMK, а также для постоянного повышения результативности (и, желательно, эффективности) SMK вуза в целом.

Для практического осуществления этой концепции было предложено использовать механизм (подсистему) управления стратегическими и среднесрочными затратами, рассмотренный в [6, 8].

Концепция 10. Высшее руководство должно организовать систематическое измерение (оценку) показателей выполнения деятельности в процессах SMK вуза, периодический анализ полученных данных на уровне служб и подразделений, а также ежегодное проведение анализа со стороны руководства с целью обеспечения постоянной пригодности, достаточности, результативности (и, желательно, эффективности) SMK вуза. Результаты этого анализа со стороны руководства должны включать 1) оценку возможностей улучшений и потребности в изменениях в SMK, а также 2) решения о выполнении мероприятий, относящихся: а) к повышению результативности процессов и SMK; б) к улучшению образовательных услуг и других видов продукции по отношению к требованиям и ожиданиям потребителей; в) к потребности в ресурсах; г) к уста-

новлению целей и результатов, которые должны быть достигнуты при выполнении запланированных мероприятий.

3. Концепции, соответствующие принципу «Взаимодействие работников»

Третий принцип менеджмента качества «Взаимодействие работников» в ГОСТ Р ИСО 9000–2015 сформулирован в виде: *«Для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентными, наделены полномочиями и вовлечены в создание ценности. Компетентные, наделенные полномочиями и взаимодействующие работники на всех уровнях организации повышают ее способность создавать ценность».*

Концепция 11. Для реализации третьего принципа необходимо четко отличать понятия «Вовлеченность работника (сотрудника)» от понятия «Удовлетворенность работника (сотрудника)».

Концепция 12. Для обеспечения высокого уровня взаимодействия и вовлеченности работников следует определить необходимый объем, разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию (для обеспечения функционирования процессов SMK), которая дает возможность передать смысл и последовательность действий при выполнении процессов, а также способствует: а) достижению соответствия требованиям потребителей и улучшению качества; б) обеспечению соответствующей подготовки персонала; в) повторяемости и прослеживаемости; г) обеспечению формирования необходимых свидетельств в виде регистрируемой и сохраняемой документированной информации (записей); д) оцениванию результативности и постоянной пригодности SMK.

Концепция 13. Для обеспечения высокого уровня взаимодействия и вовлеченности персонал должен быть компетентным на основе полученного образования, подготовки, навыков и опыта. Наряду с применением документации это может быть достигнуто за счет обучения, переподготовки и повышения квалификации работников.

Обучение персонала является наиболее подходящим средством: а) популяризации миссии, видения, целей организации, политики и целей в области качества; б) разъяснения смысла и содержания наиболее сложных терминов и понятий стандартов ИСО серии 9000, в том числе таких, как: результативность и эффективность; корректирующие и предупреждающие действия; верификация и валидация; отличие корректирующих действий от корректируемых и предупреждающих действий; идентификация и прослеживаемость и др.; в) формирования культуры, умений и навыков применения инструментов и методов менеджмента качества.

Система менеджмента качества в равной степени опирается на документированную информацию и на обучение персонала. Руководство вуза должно само решать – на что больше следует обращать внимание: на документирование или на обучение, переподготовку и повышение квалификации персонала.

Концепция 14. Для того, чтобы иметь возможность поддерживать желаемый уровень удовлетворенности и вовлеченности работников, необходимо разработать и внедрить подсистему измерения и анализа удовлетворенности и вовлеченности персонала (ИАУВП) в процессы SMK вуза.

Вопросы и результаты, связанные с формированием, внедрением и практическим применением разработанной подсистемы ИАУВП рассмотрены в [6, 9].

4. Концепции, соответствующие принципу «Процессный подход»

Четвертый принцип «Процессный подход» в ГОСТ Р ИСО 9000–2015 сформулирован следующим образом: «Последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система».

Следует отметить, что данный четвертый принцип «Процессный подход»,

сформулированный в ныне действующем стандарте ГОСТ Р ИСО 9000–2015, включает в себя рекомендации двух ранее действовавших принципов «Процессный подход» и «Системный подход», приведенных в прежнем стандарте ГОСТ Р ИСО 9000–2008, а также и в ГОСТ Р ИСО 9004–2010.

Концепция 15. Для реализации процессного подхода необходимо определять макропроцессы, процессы и подпроцессы (необходимые для SMK) и их применение по всему вузу.

Концепция 16. Для осуществления процессного подхода необходимо: а) определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении процессов, так и при управлении ими; б) осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов там, где это возможно.

Вопросы создания и практического применения подсистем:

1) Измерения и анализа удовлетворенности и вовлеченности персонала.

2) Измерения и анализа удовлетворенности потребителей (студентов, слушателей, работодателей).

3) Управления стратегическими и среднесрочными затратами на качество, предусматривающей оценку и анализ степени достижения установленных целей и запланированных результатов, рассмотрены в [6, 8–10].

Концепция 17. Успешное применение процессного подхода в значительной степени определяется способностью вуза обеспечивать своевременное наличие необходимых ресурсов и информации, необходимых для поддержания процессов и их мониторинга.

Функционирование и практическое применение подсистемы (механизма) управления стратегическими и среднесрочными затратами (на основе измерения (оценки) степени достижения установленных целей и запланированных результатов) рассмотрены в [6, 8].

Концепция 18. Для успешного функционирования взаимосвязанных процес-

сов и обеспечения их взаимодействия как согласованной системы, в рамках реализации процессного подхода высшее руководство вуза должно определять последовательность и взаимодействие процессов SMK между собой.

Примеры определения процессов, последовательности и их взаимодействия приведены в [4, 6, 8, 9, 11].

Концепция 19. Высшее руководство УВПО должно осуществлять менеджмент всей системы процессов, необходимых для SMK, с учетом их последовательности и взаимодействия. Если образовательная организация решает передать сторонней организации выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие услуг и продукции требованиям, она должна обеспечить со своей стороны управление таким процессом как частью системы собственных процессов.

5. Концепции, соответствующие принципу «Улучшение»

Пятый принцип «Улучшение» в ГОСТ Р ИСО 9000–2015 представлен в виде: «Успешные организации постоянно нацелены на улучшение».

Для реализации этого принципа высшему руководству образовательной организации необходимо использовать следующие концепции.

Концепция 20. Высшее руководство УВПО должно постоянно повышать результативность SMK посредством использования: 1) сформулированных миссии и видения, политики и целей в области качества, 2) результатов запланированных и проведенных аудитов, 3) анализа данных руководителями среднего звена в подразделениях, 4) выявления потребностей и осуществления корректировок и корректирующих действий; 5) анализа со стороны высшего руководства в масштабе организации.

Концепция 21. Высшее руководство УВПО должно на основе оценки имеющихся рисков определять средства, необходимые для предупреждения несоответствий и устранения их причин (путем выполнения предупреждающих действий).

Концепция 22. Высшее руководство УВПО на основе результатов оценки имеющихся возможностей должно на постоянной основе применять процесс постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Концепция 23. Высшее руководство вуза должно анализировать через запланированные интервалы времени SMK вуза в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим видением организации [4, 6]. Этот анализ должен включать в себя оценку возможностей улучшений и потребностей в изменениях в SMK, в том числе: в документах стратегического среднесрочного и оперативного менеджмента; в сети макропроцессов, процессов и подпроцессов SMK; в подсистемах измерения и анализа показателей выполнения деятельности; в подсистемах (механизмах) управления деятельностью в процессах SMK.

Концепция 24. Высшее руководство вуза должно обеспечить подготовку представителем руководства отчетов о функционировании SMK и необходимости ее улучшения; этот отчет следует использовать как входные данные для анализа со стороны руководства, включающие в себя следующую информацию: а) Степень реализации действий, осуществляемых по итогам предыдущих анализов со стороны руководства. б) Изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества; с) Информацию о показателях функционирования и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся: 1) к степени удовлетворенности потребителей и результатам обратной связи (отзывам) от соответствующих заинтересованных сторон; 2) к степени достижения целей в области качества; 3) к показателям функционирования процессов и к соответствию продукции и услуг; 4) к несоответствиям и корректирующим действиям; 5) к результатам мониторинга и измерений; 6) к результатам аудитов; 7) к показателям деятельности

внешних поставщиков. d) Адекватность выделенных ресурсов. e) Результативность действий, предпринятых в ответ на риски и возможности. f) Возможности для улучшения.

Концепция 25. Высшее руководство УВПО должно формировать выходные данные анализа СМК, включающие в себя все решения и действия, относящиеся: а) к возможностям для улучшения; б) ко всем необходимым изменениям системы менеджмента качества.

Концепция 26. Высшее руководство УВПО должно при постоянном осуществлении процессов, происходивших в вузе, популяризировать и обеспечить использование цикла Деминга PDCA (Plan (планируй) – Do (осуществляй) – Check (проверяй) – Act (действуй)), а также методологии решения проблем (МРП), рассмотренной в [6, 12] и представляющей собой детализацию цикла Деминга PDCA.

6. Концепции, соответствующие принципу «Принятие решений, основанное на свидетельствах»

Шестой принцип «Принятие решений, основанное на свидетельствах» в ГОСТ Р ИСО 9000–2015 сформулирован следующим образом: «Решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью создадут желаемые результаты».

Для реализации шестого принципа высшее руководство УВПО должно выполнять следующие концепции.

Концепция 27. Высшее руководство должно довести до сведения персонала и обеспечить понимание положения: «Для того чтобы управлять качеством процесса, необходимо уметь измерять его результативность и эффективность».

При необходимости следует измерять и другие показатели выполнения деятельности процессов.

Концепция 28. Для принятия решений, основанных на фактах, необходимо разработать методы для измерения (оценки) показателей выполнения деятельности каждого процесса.

Концепция 29. Необходимо обеспечить применение результатов этих измерений (оценок) для определения результативности и эффективности (и других необходимых показателей деятельности) каждого процесса.

Концепция 30. Для принятия решений, основанных на свидетельствах, необходимо разработать, внедрить и применять процессы «9.1 Мониторинг и измерение, анализ и оценка», включающий в себя подпроцессы: «9.1.2 Удовлетворенность потребителей» (студентов, слушателей и работодателей). «9.1.2 Анализ и оценка»; процесс «9.2 Внутренний аудит», а также процесс «9.3 Анализ со стороны руководства», включающий в себя подпроцессы: «9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства» и «9.3.3 Выходные данные со стороны руководства».

Концепция 31. Необходимо разработать, внедрить и применять процесс «9.1.2 Анализ и оценка»; по требованиям этого процесса результаты анализа должны быть использованы руководителями среднего и верхнего уровня для оценки: а) соответствия продукции и услуг; б) степени удовлетворенности потребителей; в) показателей функционирования системы менеджмента качества и ее результативности; д) успешности планирования; е) результативности действий по реагированию на риски и возможности; ф) показателей деятельности внешних поставщиков; г) необходимости улучшений системы менеджмента качества.

Концепция 32. Высшее руководство должно обеспечить, чтобы процесс «9.1.2 Анализ и оценка» предоставлял дополнительную информацию, относящуюся: а) к пониманию и оценке изменений среды, окружающей организацию; б) к пониманию потребностей и ожиданий заинтересованных сторон; в) к выявлению потребностей в действиях в отношении рисков и возможностей, включая необходимость проведения предупреждающих действий и выполнения проектов по улучшению процессов в СМК организации; г) к поставщикам, в том числе, об ожи-

даемом количестве выпускников средних школ и средних специальных учебных заведений в близлежащем регионе; д) к оценке текущего уровня знаний в образовательной организации и потребностей в получении доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям; е) к необходимости повысить компетентность, осведомленность и улучшить обмен информацией как внутри, так и вне образовательной организации.

В качестве инструментов и методов осуществления анализа данных можно рекомендовать использование подходов к подготовке проектов управленческих решений, основанные на оценке тенденций (трендов) изменения показателей выполнения деятельности в процессах СМК и рассмотренные в [4, 6-11].

7. Концепции, соответствующие принципу «Менеджмент взаимоотношений»

Седьмой принцип «Менеджмент взаимоотношений» в ГОСТ Р ИСО 9000–2015 сформулирован в виде: «Для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, такими как поставщики».

Для результативного внедрения и использования этого принципа менеджмента качества учреждение высшего профессионального образования при организации и осуществлении профориентационной работы должно обеспечить применение следующих концепций.

Концепция 33. Высшее руководство должно довести до сведения профессорско-преподавательского состава, инженерного и учебно-вспомогательного персонала необходимость (требование) представлять в лучшем свете подробную и правильную информацию о предоставляемых вузом образовательных услугах и других видах продукции всем потенциальным абитуриентам, их окружению и работодателям, в том числе: учащимся школ, средних специальных учебных заведений,

родителям и членам семей абитуриентов, учителям школ и преподавателям средних специальных учебных заведений, руководителям и сотрудникам предприятий, знакомым и соседям, родственникам и случайным собеседникам.

Концепция 34. Необходимо использовать средства массовой информации для размещения хорошо продуманной, красиво оформленной и умело подаваемой рекламной информации о специальностях и направлениях подготовки, реализуемых в вузе.

Концепция 35. Следует использовать разнообразные PR-акции: а) в частности, проводить дни открытых дверей не только на уровне образовательной организации в целом, но и в каждом институте, на каждом факультете, а при необходимости и на каждой кафедре; б) всем подразделениям вуза, в первую очередь институтам, а также факультетам и кафедрам необходимо использовать возможности PR-акций, предоставляемые проведением ярмарок-вакансий, на которых студенты-выпускники встречаются с представителями предприятий-работодателей и получают возможность заключить контракты о трудоустройстве.

Практика использования всех указанных концепций позволяет утверждать, что реализуемые индивидуально (отдельными преподавателями и сотрудниками) они не всегда дают должный эффект в виде роста качества образовательных услуг, а только их комплексная реализация, в масштабе всей образовательной организации, может дать желаемый результат. Примеры комплексных подходов (к практическому осуществлению большей части вышеизложенных концепций) были использованы в процессе разрешения проблем, рассмотренных в работах [1-10, 12].

ЛИТЕРАТУРА

1. Белкин, В.Г. Теоретические основы и практические шаги формирования системы менеджмента качества в вузе / В.Г. Белкин, Е.Б. Гаффорова, В.А. Балабан // Качество. Инновации. Образование. – 2003. – № 4. – С. 74-81.
2. Комплексная система непрерывного образования в области качества / Б. Бойцов, Ю. Шленов, В. Азаров [и др.] // Стандарты и качество. – 2001. – № 10. – С. 9-14.
3. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000–2001 в высших учебных заведениях / Д.В. Пузанков, А.В. Олейник, В.С. Соболев, С.А. Степанов. – СПб.: Изд-во СПбГЭТУ ЛЭТИ, 2003.
4. Мищенко, Е.С. Проектирование, формирование, внедрение и практическое использование системы менеджмента качества в образовательной организации: монография / Е.С. Мищенко, С.В. Пономарев. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 96 с.
5. Мищенко, С.В. Осуществление процессов системы менеджмента качества в образовательной организации / С.В. Мищенко, Е.С. Мищенко, С.В. Пономарев // Вестник ТГТУ. – 2008. – Т. 14, № 4. – С. 741-754.
6. Мищенко, Е.С. Совершенствование системы менеджмента качества в учреждении: методология и практика: дис...д-ра. экон. наук; спец. 08.00.05 / Мищенко Елена Сергеевна. – Саратов: ГОУ ВПО СГСЭУ, 2011. – 364 с.
7. Соболев, В.С. Концепция, модель и критерии эффективности внутривузовской системы управления качеством высшего профессионального образования / В.С. Соболев, С.А. Степанов // Университетское управление: практика и анализ. – 2004. – № 2 (31). – С. 102-110.
8. Мищенко, Е.С. Разработка, формирование и практическое применение механизма управления стратегическими и среднесрочными затратами в рамках системы менеджмента качества учреждения высшего профессионального образования / Е.С. Мищенко, Т.Н. Кулюкина, С.В. Пономарев // Вопросы современной науки и практики. Университет им. В.И. Вернадского. – 2009. – № 01 (27). – Препринт. – 52 с., ил.
9. Соколова, Л.И. Формирование подсистемы измерения и анализа удовлетворенности и вовлеченности персонала в процессы системы менеджмента качества образовательной организации: монография / Л.И. Соколова, Е.С. Мищенко, С.В. Пономарев. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 128 с.
10. Затраты на качество в образовательной организации / С.А. Пахомова, С.В. Мищенко, В.Д. Жариков, С.В. Пономарев. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. – 128 с.
11. Управление качеством процессов и продукции: в 3 кн.: Кн. 3: Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 221400 – Управление качеством / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, Е.С. Мищенко [и др.]; под ред. д-ра техн. наук, проф. С.В. Пономарева. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО ТГТУ, 2013. – 220 с.
12. Управление качеством процессов и продукции. В 3-х кн.: Кн.2: Инструменты и методы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах: учебное пособие / С.В. Пономарев, Г.А. Соседов, Е.С. Мищенко [и др.]; под ред. д-ра техн. наук, проф. С.В. Пономарева. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО ТГТУ, 2012. – 212 с.

Развертывание функции качества
в сфере высшего образованияН.В. Дубровская¹, Е.С. Мищенко¹¹Тамбовский государственный технический университет, Тамбов, Россия

Поступила в редакцию 26.02.2018 / После доработки 22.05.2018

Аннотация

Целью работы является определение использования развертывания функции качества в сфере высшего образования. Исследование является качественным и основано на литературном обзоре. В сфере высшего образования метод развертывания функции качества используется для разработки и изменения учебного плана, но его применение относительно компетенций, требуемых работодателями, при разработке образовательных программ на сегодняшний день представлено недостаточно. В данной статье определены возможные пути проведения дальнейших исследований.

Ключевые слова: качество, развертывание функции качества, QFD, высшее образование.

Key words: quality, quality function deployment, QFD, higher education.

Введение

В настоящее время в быстроменяющихся условиях качество является одним из самых важных критериев, которое влияет на выбор потребителей особенно в сфере высшего образования. Учреждения высшего образования сталкиваются с высокой конкуренцией в области набора студентов. В данном случае становится очевидным, что студенты являются основными потребителями образовательных услуг, и удовлетворение их требований является неотъемлемым. При этом после того, как студенты получают образовательные услуги, предполагается, что они приобретут определенные знания, навыки и способности и станут компетентными специалистами в определенной области, поэтому после окончания обучения студенты превращаются в «основной продукт» высшего образования. Множественная роль студентов изображена на рис.1.

В тот самый момент, когда студенты уже готовы к работе и рассматриваются в

качестве рабочей силы, работодатели становятся основными потребителями и соответствие их ожиданиям является значимым как для студентов, так и для учреждений высшего образования. Организации, которые нанимают выпускников вузов, являются очень важными потребителями образовательных услуг, предоставляемых учреждениями высшего образования [2]. Можно отметить, что для того, чтобы удовлетворить требования студентов учреждениям высшего образования следует принимать во внимание требования работодателей. Для того чтобы соответствовать ожиданиям потребителей и даже превзойти их, необходимо определить существующие потребности.

Известным методом, который помогает интегрировать пожелания и потребности потребителя в товары и услуги, является метод развертывания функции качества (QFD).

В данной статье рассматривается применение развертывания функции каче-



Н.В. Дубровская



Е.С. Мищенко