

МОДЕЛЬ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Е.С. Мищенко

*Кафедра «Менеджмент организации», ГОУ ВПО ТГТУ;
msv@tstu.ru*

Представлена членом редколлегии профессором С.В. Пономаревым

Ключевые слова и фразы: модель; качество; проектирование.

Аннотация: Рассмотрены модель и особенности технологии проектирования систем менеджмента качества в образовательных организациях. Проанализированы основные особенности этого процесса. Предложен блочно-модульный механизм формирования структур систем менеджмента качества.

Основными составляющими процесса проектирования систем менеджмента качества являются:

- разработка концепции проектирования;
- выбор и обоснование принципов проектирования;
- обоснование целей и постановка задач проектирования;
- выбор инструментов проектирования;
- организация проектирования.

Под системой качества вуза понимается система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству, то есть совокупность организационной структуры вуза, документации (внутренних положений, порядков документированных процедур, методических указаний, рабочих инструкций), процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. Говоря о системе менеджмента качества вуза, необходимо, прежде всего, определить модель, в соответствии с которой она будет строиться. При этом под моделью системы менеджмента качества понимается совокупность принципов, 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 [1].

Концепция проектирования должна учитывать то обстоятельство, что достижение высокого качества – это результат работы всей образовательной организации (ОО), которая должна включать все элементы деятельности. Отсюда следует, что такая большая и важная подсистема ОО, как система менеджмента качества, переходит границы других систем этой ОО, существенно влияющих на качество. А это говорит о том, что на современном этапе систему менеджмента качества следует рассматривать не как подсистему, а как всю систему внутрифирменного управления, функционирование которой нацелено на критерии качества выпускаемой услуги, процессов и всей многообразной деятельности (система менеджмента качества ОО должна слиться и стать системой управления всей ОО). Именно так любое подразделение ОО сможет достичь, поддержать и повышать эффективность своих возможностей, удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон [2].

Принципы проектирования систем менеджмента качества заложены в комплексе стандартов ISO 9000:2004, принятых международной организацией по стандартизации.

Базовым принципом является понимание того, что любая система менеджмента качества состоит из организационно самостоятельных, но взаимосвязанных элементов.

Опираясь на этот принцип, можно использовать при проектировании систем менеджмента качества модель, предусматривающую первоначальное проектирование отдельных составляющих систем (которые могут быть названы модулями) и последующее их блокирование в общую структуру. При этом предполагается предварительная разработка алгоритмов блокирования и разблокирования модулей. При соблюдении указанных условий такой подход может быть одним из наиболее эффективных инструментов проектирования систем менеджмента качества. Такая точка зрения вполне уместна, так как система менеджмента качества относится к классу открытых систем и подвержена постоянным изменениям. Блочномодульный принцип проектирования позволяет оперативно реагировать на эти изменения.

Не менее важным условием для успешного проектирования систем менеджмента качества является соблюдение требований обязательного включения в их структуры следующих элементов стандартов ИСО серии 9000, обеспечивающих эффективность [3] при их необходимом трансформировании под условия ОО.

1. *Ответственность руководства.* Этот элемент подразумевает не только юридическую ответственность, предусматривающую возмещение причиненного ущерба, но, прежде всего, это принятые на себя руководством ОО обязательства в области обеспечения качества образовательных процессов. Некачественная работа руководства влечет за собой неудовлетворительное качество работы остальных работников.

2. *Основы систем менеджмента качества.* Данный элемент включает в себя фундаментальные положения эффективного менеджмента качества:

- система качества взаимосвязана со всеми видами деятельности ОО, и ее действие распространяется на все этапы жизненного цикла услуг и процессы от первоначального выявления потребностей рынка до конечного удовлетворения установленных требований;

- руководители ОО должны инициировать, разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии систему качества;

- в рамках общей организационной структуры ОО четко устанавливаются функции, относящиеся к системе качества;

- руководство ОО выделяет все ресурсы, необходимые для проведения политики в области качества и достижения поставленных целей;

- все виды деятельности, выполняемые в системе менеджмента качества, документируются в форме рабочих процедур;

- система менеджмента качества включает документированные процедуры управления функциональными, техническими и физическими характеристиками услуг;

- все элементы, требования и положения, установленные системой качества, должны быть надлежащим образом документированы;

- все элементы системы качества должны быть предметом регулярного внутреннего аудита качества;

- система качества должна подвергаться регулярному анализу и оцениванию со стороны руководства ОО;

- система качества должна способствовать непрерывному улучшению качества.

3. *Качество в рамках маркетинга.* Маркетинговая деятельность ОО должна быть направлена на определение уровня качества услуг, удовлетворяющего текущим и перспективным требованиям потребителей.

4. *Качество при проектировании и разработке услуг.* Данный элемент заключается в установлении и стандартизации всех этапов проектирования и разработки услуг; в назначении должностных лиц, ответственных за их надлежащее выполнение; в выделении соответствующих ресурсов; в организации эффективного взаимодействия участников работы и, наконец, в оценке проекта на всех этапах его создания.

5. *Качество закупок.* Этот элемент системы качества в ОО трансформируется в систему обеспечения непрерывности и стабильности процесса довузовской подготовки, необходимой основному образовательному и вспомогательным процессам, отвечающим по количеству и качеству установленным требованиям, гарантирующим выполнение всех условий контракта.

6. *Качество процессов.* Чтобы обеспечить качество процессов стандарт ГОСТ Р ИСО 9004–2001 выделяет следующие основные задачи:

- планирование процессов;
- проверку возможности технологических процессов;
- контроль и регулирование характеристик качества вспомогательных материалов и промышленной среды;
- транспортировку услуг.

7. *Управление процессами.* Данный раздел эффективной системы качества связан с планированием, контролем, регулированием и оцениванием образовательных процессов.

8. *Проверка услуг.* Основными направлениями проверки услуг в ОО являются: входной контроль абитуриентов и услуг в образовательном процессе; контроль и итоговая аттестация подготовленных специалистов.

9. *Управление несоответствующими услугами.* Заключается в защите потребителей от непреднамеренного получения образовательных услуг, не отвечающих установленным требованиям:

- обнаружение несоответствующих услуг;
- обследование несоответствующих услуг;
- предупреждение повторного возникновения несоответствия образовательных услуг предъявляемым требованиям.

10. *Корректирующие и предупреждающие действия.* По стандарту ISO 8402:94 корректирующее действие – это действие, предпринятое для устранения причин уже существующего дефекта или нежелательной ситуации и для предотвращения их повторного возникновения. Предупреждающее действие – это действие, предпринятое для устранения причин еще не обнаруженного, но предполагаемого дефекта или нежелательной ситуации. Корректирующие и предупреждающие действия направлены на постоянное поддержание и улучшение всех объектов системы менеджмента качества.

11. *Послепроизводственная деятельность.* Данный элемент системы качества в ОО включает в себя отслеживание характера использования и эффективности образовательных и других услуг ОО.

Организация проектирования систем менеджмента качества в ОО опирается на функциональную и управленческую структуры ОО и в большинстве случаев структура системы менеджмента качества имеет трехуровневую иерархическую структуру и функционирует следующим образом:

- 1) ректор работает над улучшением системы на основе отчетов по эффективности системы;
- 2) ответственные за качество (деканы и заведующие кафедрами) готовят отчеты по системе менеджмента качества на основании результатов проверки, полученных аудиторам;
- 3) аудиторы (органы государственной аттестации и аккредитации ОО) – системно грамотные люди в вопросах качества – эксперты. При аудите ОО все должны им подчиняться. Задача аудиторов – искать пути улучшения систем менеджмента качества.

Список литературы

1. 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.

2. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2001–08–31. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.

3. ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – Введ. 2001–08–31. – М. : Изд-во стандартов, 2001. – 46 с.

Model of Designing Quality Management System of Educational Organization

E.S. Mishchenko

*Department “Management of Organization”, TSTU;
msv@tstu.ru*

Key words and phrases: designing; model; quality.

Abstract: The paper studies the model and peculiarities of the technology of designing quality management systems in educational organizations. The main features of the process are analyzed. The unit-module mechanism of forming the structures of quality management systems is proposed.

Projektierungsmodell des Managementsystems der Qualität der Ausbildungsorganisation

Zusammenfassung: Es sind das Modell und die Besonderheiten der Technologie der Projektierungssysteme des Qualitätsmanagements in den Ausbildungsorganisationen betrachtet. Es sind die Hauptbesonderheiten dieses Prozesses analysiert. Es ist das Blockmodulmechanismus der Formierung der Strukturen der Systeme der Managementsqualität vorgeschlagen.

Modèle de la conception du système du management de la qualité de l'organisation de l'enseignement

Résumé: Sont étudiés le modèle et les particularités de la conception des systèmes du management de la qualité dans les organisations de l'enseignement. Sont analysés les essentielles particularités de ce processus. Est proposé le mécanisme de blocs et de modules de la formation des structures des systèmes du management de la qualité.

Автор: *Мищенко Елена Сергеевна* – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент организации», ГОУ ВПО «ТГТУ».

Рецензент: *Герасимов Борис Иванович* – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ», ГОУ ВПО «ТГТУ».