

**МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ,
ВНЕДРЕНИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИИ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ**

Е.С. Мищенко

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

Представлена членом редколлегии профессором С.В. Пономаревым

Реферат препринта № 24

Ключевые слова и фразы: концептуальная схема; методология решения проблем; показатели выполнения деятельности; причины затруднений; процессы; система менеджмента качества; учреждение высшего профессионального образования; формирование, внедрение, применение.

Аннотация: На основе краткого обзора публикаций рассмотрены задачи учреждений высшего профессионального образования (УВПО) в области менеджмента качества, возможности применения систем менеджмента качества (СМК), всеобщего управления качеством и моделей совершенства в качестве основы при обеспечении и улучшении качества образовательных услуг. Обсуждены проблемы и опыт разработки и применения СМК, вопросы формирования системы показателей для оценки деятельности в процессах СМК УВПО, в том числе рекомендуемый подход к оценке результативности и эффективности процессов СМК.

Рассмотрены главные причины затруднений, возникающих при формировании, внедрении и применении СМК, а также основные концепции, положенные в основу методики разработки и использования СМК и ее подсистем в УВПО. Приведены сведения как об исходной концептуальной схеме формирования и применения СМК и ее подсистем в УВПО, так и о модели постановки и решения проблем в виде восьмиэтапной методологии, представляющей собой детализированный цикл улучшения PDCA Деминга.

Проблемы менеджмента качества в области предоставления образовательных и научно-исследовательских услуг УВПО в последние годы приобрели общепризнанную актуальность. Усиление интереса и внимания к проблемам управления качеством в системе высшего образования характерно не только для отдельных европейских стран, но и для Европейского союза в целом. Поэтому в 90-х гг.

XX века руководители, занимающиеся проблемами управления образованием, обратились к теории комплексного управления качеством и международным стандартам ISO серии 9000.

Для объективной оценки качества результатов любой высокотехнологичной продукции или услуги, к которым, несомненно, относятся образовательные и научно-исследовательские услуги УВПО, кроме оценки степени соответствия результатов технологического процесса предъявляемым требованиям, необходимо иметь также и заключение о том, каково качество самого процесса предоставления этих услуг, то есть насколько этот процесс совершенен, упорядочен, организован, устойчив, обеспечен, нацелен на предотвращение появления отклонений, несоответствий и т.д. Таким образом, качество результатов деятельности УВПО должно обеспечиваться через управление качеством основных бизнес-процессов вуза.

Мерой качества таких процессов обычно является степень гарантии того, что оказанная услуга, в том числе образовательная или научно-исследовательская, будет в точности соответствовать требованиям потребителя. Обеспечение же таких гарантий во всем мире связывают с наличием в организации СМК.

На основании приведенного в препринте обзора литературы определено, что при решении задач управления качеством образовательных бизнес-процессов наиболее подходящим вариантом является использование СМК, базирующейся на требованиях и рекомендациях международных стандартов ISO серии 9000.

Первым образовательным учреждением в Великобритании (возможно и в мире), получившим сертификат на систему управления качеством в образовании в августе 1994 г., был университет в Вулвергемптоне. С тех пор число таких заведений значительно выросло. По данным TÜV CERT (Германия), только к 1 января 1998 г. имели сертификат 67 учреждений образования и воспитания; к концу года их было уже 84; к середине 1999 г. их число возросло до 96. В настоящее время сертифицированы многие тысячи СМК в УВПО передовых стран мира.

Большое внимание в препринте уделено имеющемуся опыту формирования и внедрения СМК, вопросам формирования систем показателей для оценки деятельности в процессах УВПО, в том числе предлагаемому подходу к оценке результативности и эффективности процессов СМК.

Во втором разделе препринта рассмотрены:

- представленные в виде диаграммы Исикавы причинно-следственные связи, вызывающие затруднения при формировании, внедрении и практическом применении СМК и ее подсистем в УВПО;

- концепции, положенные в основу разработанной методики проектирования, внедрения и использования СМК и ее подсистем в УВПО;

- исходная концептуальная схема формирования, внедрения и практического применения СМК и ее подсистем измерения и анализа показателей выполнения деятельности в процессах СМК УВПО;

- восьмиэтапная методология решения проблем, представленная как детализация цикла улучшения качества PDCA Деминга.

Материалы препринта ориентированы на их использование научными сотрудниками, преподавателями, менеджерами, экономистами, инженерами, аспирантами, магистрантами и студентами, специализирующимися на вопросах проектирования и разработки, формирования, внедрения и практического применения СМК для обеспечения и улучшения качества образовательных и научно-исследовательских услуг УВПО.

Methodological Aspects of Development, Introduction and Application of Quality Management System of Higher Professional Educational Establishments

E.S. Mishchenko

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

Key words and phrases: higher professional educational establishment; quality management system; development; introduction; application; causes of troubles; processes; measures of performance; conceptual scheme; problem-solving methodology.

Abstract: On the basis of brief review of publications the tasks of higher professional educational establishments (HPEE) concerning quality management, possibility of quality management system application, total quality management (TQM) and improvement models as the basis for the provision and improvement of education services quality are considered. The problems and experience of the development and application of quality management system, matters of performance measurement in the quality management system of HPEE including the recommended approach to the evaluation of effectiveness and productivity of quality management system processes are discussed.

The main causes of problems arising in the course of the development, introduction and application of quality management system as well as the main concepts forming the basis of the methodology for the application of quality management system and its subsystems in HPEE are studied. The details of the original conceptual scheme of the development and application of quality management system and its subsystems in HPEE as well as the model of problem setting and solving in the form of 8-step methodology represented as Deming's detailed improvement cycle of PDCA.

Methodologische Aspekte der Formierung, der Einführung und der Anwendung des Systems des Qualitätsmanagements in der Institution der Hochberufsausbildung

Zusammenfassung: Auf Grund der kurzen Übersicht der Veröffentlichungen sind die Aufgaben der Institutionen der Hochberufsausbildung (IHBA) auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements, die Möglichkeiten der Anwendung der Systeme des Qualitätsmanagements (SQM), der allgemeinen Steuerung von der Qualität und der Modelle der Vollkommenheit als Grund bei der Versorgung und der Verbesserung der Qualität der Ausbildungsleistungen betrachtet. Es werden die Probleme und die Erfahrung der Erarbeitung und der Anwendung von SQM, die Fragen der Formierung des Wertensystems für die Einschätzung der Tätigkeit in den SQM IHBA Prozessen, und auch die empfehlende Einstellung zur Einschätzung der Effektivität von den SQM Prozessen besprochen.

Es sind die Hauptgründe der bei der Formierung, der Einführung und der Anwendung entstehenden Schwierigkeiten, und auch die auf Grund der Methodik der Erarbeitung und der Anwendung von SQM und seiner Teilsysteme in dem IHBA gelegten Hauptkonzeptionen betrachtet. Es sind die Angaben sowohl über das ausgehenden Konzeptualschema der Formierung und der Anwendung von SQM und seiner Teilsysteme in dem IHBA, als auch über das Modell der Problemstellung- und Lösung als Achtstapenmethodologie, die als detaillierten Zyklus der Verbesserung von Deming-PDCA vorgelegt ist, angeführt.

Aspect méthodologiques de la formation, de l'introduction et de l'application du système du management de la qualité dans les établissements de l'enseignement supérieur professionnel

Résumé: A la base d'une brève revue des publications sont examinés les problèmes des établissements de l'enseignement supérieur professionnel (**EESP**) dans le domaine du management de la qualité, les possibilités de l'application des systèmes du management de la qualité (**SMQ**), de la gestion générale de la qualité et des modèles du perfectionnement en qualité de la base lors de l'assurance de la qualité des services de l'enseignement. Sont discutés les problèmes et l'expérience de l'élaboration et de l'application des SMQ, les problèmes de la formation du système des indices pour l'évaluation de l'activité dans les processus de l'EESP y compris une approche recommandée pour une estimation des résultats et de l'efficacité des processus des SMQ.

Sont examinées les causes essentielles des difficultés qui surgissent lors de la formation, l'introduction et l'application des SMQ ainsi que les conceptions essentielles mises à la base de la méthode élaborée et de l'utilisation des SMQ et de leurs sous-systèmes dans l'EESP. Sont cités les renseignements concernant comme le schéma conceptuel essentiel de la formation et de l'application des SMQ et de leurs sous-systèmes dans l'EESP que le modèle de la réalisation et de la solution des problèmes en vue d'une méthodologie à huit étapes présentée en vue d'un cycle détaillé du perfectionnement de PDCA de Deming.

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

Рецензент: *Гордеев Александр Сергеевич* – доктор технических наук, профессор кафедры «Электрификация и автоматизация сельского хозяйства», руководитель научно-образовательного центра «Менеджмент в АПК», ФГОУ ВПО «Мичуринский государственный аграрный университет».
