

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: ИССЛЕДОВАНИЕ ТЕРМИНОЛОГИИ СМК ПРИМЕНИТЕЛЬНО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА

Мамбеталиева Г.С., Билашова Г.С.

Осы баптың негізгі есептері жобалау және сапа басқа кездесетін есептердің шешімінің менеджерлерінің сапаға, әзірлеуіне бойынша нұсқауды сапа менеджментің жүйесінің енгізуін әзірлеге, өңдеудің жанында келесі қолдануға арналған авторлармен іске асырған жоғарғы кәсіби білімнің жүйесі термин және сапа менеджментің жүйесінің анықтауларын өңдеуі қарай болып табылады.

The primary goal of given clause is system engineering of terms and definitions SMK with reference to system of the maximum vocational training which is carried out by authors for subsequent use at designing and preparation of introduction SMK/ development of the Management on quality, preparation of managers of quality and the decision of other connected problems.

Качество образования является основополагающим фактором, определяющим темпы развития экономики и общественного развития, в современных условиях НТР и обостряющейся конкуренции на мировых рынках. Мировая интеграция не обошла стороной и систему высшего образования. Граждане Казахстана вправе осуществлять выбор между обучением в отечественных и зарубежных ВУЗах.

Коммерциализация сферы высшего образования привела к тому, что образование становится всё более дорогостоящей услугой и, естественно, что потребитель заинтересован в качестве приобретаемых знаний и профессиональных умений, которые определяют (наряду с прочими факторами) гарантии занятости и достойного вознаграждения за труд молодого специалиста. Поэтому проблемой качества образования озабочены менеджеры всех уровней системы образования и образовательных учреждений.

Вопросы проектирования, внедрения и совершенствования (с учетом изменяющихся внешних и внутренних факторов) систем менеджмента качества образования (СМК) являются одними из наиболее актуальных на современном этапе развития системы образования РК.

Особое внимание уделяется формированию эффективной общенациональной системы менеджмента качества образования, и, в частности, высшего профессионального образования (ВПО). В свою очередь, повышенные требования к подготовке педагогических кадров, обусловлены в нашей стране задачами реформирования системы довузовского образования и воспитания.

Наряду с методами централизованного государственного управления в сфере образования (лицензирование, регламентация деятельности, контроль качества знаний, аттестации ВУЗов, формирование рейтинга ВУЗов и пр.) существуют и другие методы опосредованного воздействия на качество предоставляемых образовательных услуг, которые стимулируют развитие процессов, направленных на непрерывное повышение качества различных направлений деятельности ВУЗов. Примером может служить добровольная (по инициативе заявителя) сертификация СМК образовательных учреждений,

осуществляемая независимыми, негосударственными полномочными организациями.

Подобная деятельность обусловлена международными, европейскими и отечественными тенденциями, которые базируются на философии международных стандартов качества ИСО серии 9000.

В «Концепции развития системы образования Республики Казахстан до 2015 года» и «Государственной программе развития образования в Республике Казахстан на 2005-2010 г.г. в системе вузовского и послевузовского образования» решение задач повышения качества образования заявлено как приоритетное. Это положение нашло также отражение и реальное воплощение в других документах и инициативах Министерства образования и науки РК.

Исследования, осуществляемые Центром проблем качества образования, посвящены проблеме разработки и внедрения СМК и, в частности специфичным вопросам ее внедрения в организациях системы образования (в данном случае, учреждений ВПО). Результаты НИР должны сократить сроки внедрения СМК и повысить эффективность менеджмента качества.

Цель текущего этапа исследования – изучение и осмысление международного опыта внедрения СМК и СМКО, основных проблем, связанных с процессами модернизации управления деятельностью ВУЗов.

Основной задачей данной статьи является разработка системы терминов и определений СМК применительно системы высшего профессионального образования, которая осуществлена авторами для последующего использования при проектировании и подготовке внедрения СМКО, разработке Руководства по качеству, подготовке менеджеров качества и решения других сопряженных задач.

Информационной базой исследования послужили: международные и национальные стандарты в области менеджмента качества и систем менеджмента качества, особое внимание уделено стандартам СМКО; монографии ведущих ученых и действующих специалистов в области СМК и СМКО; материалы международных конференций; статьи, опубликованные в специализированных периодических изданиях; нормативная и методическая литература, различные руководства и инструкции по разработке и внедрению СМК и СМКО. Поскольку наиболее схожей по стартовым условиям внедрения систем менеджмента качества образования и структуре построения национальной модели образования обладает Российская Федерация, то материалам российских ВУЗов и ученых, специализирующихся в области СМК и СМКО было уделено особое внимание.

Результаты анализа терминологического аппарата, применяемого при проектировании и внедрении, реинжиниринге СМК приведены ниже.

К сожалению, объем статьи позволяет привести только основные определения и предлагаемую авторами систематизацию терминов СМК. При разработке этих вопросов сопоставлялись стандарты качества разных стран, а также учитывался недостаточный уровень знаний работников ВУЗов в области менеджмента и в частности менеджмента качества.

Последнее обстоятельство, безусловно, затрудняет адекватное восприятие и понимание ими задач СМКО и реализацию принципов международных стандартов качества в своей деятельности.

Понятия и определения в области качества образования согласно государственных стандартов Республики Казахстан

Понятия и определения в области качества образования установлены на основании терминов и определений, приведенных в СТ РК ИСО 9000-2001 с учетом специфики деятельности организаций образования (ВУЗов). Образование - непрерывный процесс воспитания и обучения, целью которого является достижение высокого уровня - нравственного, интеллектуального, культурного и физического развития и профессиональной компетентности членов общества /3/.

В соответствии с международной стандартной классификацией образования /7/ под термином "образование" понимается любая целенаправленная и систематическая деятельность, преследующая своей целью удовлетворение потребности в обучении. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы является процессом. Потребности в обучении имеют граждане (личности, общества и государство). Таким образом "образование" рассматривается как непрерывный целенаправленный, организованный и устойчивый процесс обучения и воспитания (образовательный процесс) в интересах личности, общества и государства.

Образовательный процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности организаций образования, преобразующая входы в выходы.

Продукция, имеющая четыре категории (услуга, программные средства, технические средства, перерабатываемые материалы) - это результат процесса (3, п.3.4.2).

Образовательная услуга - это результат образовательного процесса: она не материальна; она создана посредством деятельности, осуществленной при взаимодействии поставщика (обучающихся) и потребителя; она вовлекает во внутреннюю деятельность обучающихся с целью выполнения потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон.

Требования к уровням профессионализма и универсализма (подготовки обучающихся) и их критерии установлены в государственных общеобязательных стандартах образования (ГОСО) по уровням и ступеням образования, в государственных общеобязательных стандартах специальностей и образовательно-профессиональных программах по направлениям подготовки и специальностям, соответствующим ГК РК 08.

В ГОСО РК 3.001 установлены уровни высшего профессионального образования в соответствии с реализацией различных образовательно-профессиональных программ и определены требования к уровням подготовки выпускников организаций ВПО.

Каждый уровень подготовки, как результат образовательного процесса имеет характеристики определенные комплексом (совокупностью) знаний, умений и навыков.

Результатом процессов других видов деятельности организаций ВПО являются: научно-техническая продукция, интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательной услуги, учебно-методическая продукция.

Качество - это степень, с которой совокупность собственных характеристик (продукции, процессов или систем) выполняет требование - потребность или ожидание, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными (З, п.п. 3.1.1, 3.1.2, 3.5.2).

Характеристика качества - это собственное отличительное свойство продукции, процесса или системы, вытекающее из требования (З, п.п. 3.5.1, 3.5.2). "Собственное" означает существование в чем-то и к образовательной услуге, владельцем которой является субъект (личность) не применима.

В зависимости от требований качество образовательной услуги (продукции), качество образовательного процесса имеют разные понятия.

Качество образовательной услуги - это степень, с которой совокупность знаний, умений и навыков обучающегося выполняет требование.

Качество образования - это социальная категория, отражающая состояние и результативность процесса образования и характеризуется степенью его соответствия требованиям - потребностям и ожиданиям внутренних (сотрудников) и внешних (личность, общество и государство) потребителей в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенции личности.

Образовательная организация (в данном случае подразумевается ВУЗ) представляет собой систему, которая ориентирована на удовлетворение всё возрастающих запросов потребителей. Для решения этой задачи необходимы многочисленные связи с поставщиками, потребителями, общественными организациями и регламентирующими органами. Для решения своего основного предназначения удовлетворять, а в соответствии с новой версией стандартов ИСО и превосходить запросы потребителей, вузу необходимо создание и поддержание в актуальном состоянии эффективной системы менеджмента качества (СМК).

Прежде чем приступать к проектированию и внедрению системы менеджмента качества образования (СМКО) в вузе, необходимо тщательно разработать терминологию и создать словарь терминов и определений (глоссарий). Несмотря на то, что в международных и национальных стандартах качества в обязательном порядке присутствует такой словарь, необходимость в создании Глоссария для внутривузовской СМК является актуальнейшей задачей менеджеров качества каждого отдельного ВУЗа.

Вопросу изучения терминологии СМК уделено внимание в работах Селезневой Н.А., Субетто А.А., Адлера Ю.П., Никитиной Н.Ш., австралийских авторов и др. /8,9,10,11/. Основой для данного исследования послужили российский стандарт ГОСТ Р ИСО 9000: 2001 /4/, определяющий основные термины и словарь в области СМК /10/ и национальный стандарт СТ РК ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»/3/.

С учетом сложности восприятия терминов в силу различного уровня профессиональной подготовки в области менеджмента, авторами предлагается приведенная ниже систематизация терминов, которая облегчает, на наш взгляд, целостное восприятие СМК.

- А). Термины, не требующие дополнительного пояснения.
- Б). Термины, относящиеся к качеству

- В). Термины, относящиеся к менеджменту
- Г). Термины, относящиеся к организации
- Д). Термины, относящиеся к процессам и продукции
- Е). Термины, относящиеся к характеристикам
- И). Термины, относящиеся к, соответствию
- К). Термины, относящиеся к документации
- Л). Термины, относящиеся к обеспечению качества процессов измерения

Разработка пояснений к терминам и определениям – собственно формирование Глоссария «внутривузовской» СМК, - в развитие, уточнение и дополнение тех, что приводятся в Стандартах качества, сообразно специфике и индивидуальным особенностям СМК ВУЗа, и есть первоочередная задача менеджеров по качеству, так как Глоссарий является неотъемлемой частью основного документа СМК – Руководства по качеству организации, внедряющей СМК.

Литература:

- 1.ГК РК 08: Классификатор направлений подготовки и специальностей высшего профессионального образования Республики Казахстан.- Астана
2. ГОСО РК 3.001-2000: Государственный общеобязательный стандарт образования Республики Казахстан. Образование высшее профессиональное. Основные положения.- Астана: Госстандарт, 2000
3. СТ РК ИСО 9000-2001: «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».- Астана: Госстандарт, 2001
4. ГОСТ Р ИСО 9000: Государственный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества и словарь. - М.: Изд-во Госстандарта России, 2001.-26 с., ил.
6. ИСО 10013:1995 Руководящие указания по разработке руководств по качеству
7. МСКО-1997 Международная стандартная классификация образования
8. Руководство по применению стандарта ИСО 9001: 2000 в области обучения и образования / Пер. с англ. А.Л. Раскина. - М.: РИА “Стандарты и качество”, 2002. - 128 с, - (“Дом качества”, вып. 10 (19)).
9. Адлер Ю. П. и др. Опыт МИСиС: повышение качества подготовки специалистов // Стандарты и качество. - №2, 2000. - с. 68
10. Никитина Н.Ш. Словарь терминов в области менеджмента качества. Объект исследования - образовательная организация // Проблемы высшего технического образования. - Вып. II: Опыт и проблемы непрерывной аттестации студентов: Межвуз. сб. науч. тр.- Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2002
11. Примерная методика обобщения и анализа информации о качестве образования в вузе и системе его обеспечения // Нормативно-метод. обеспечение мониторинга качества образования в России / Под науч. ред. д-ра техн. наук, проф. Н.А. Селезнёвой; д-ра филос.наук, А.И. Субетто. - М.: Исследовательский центр по проблемам качества подготовки специалистов, 2001. -21с.