менеджмент качества образовательных услуг: от кафедры к вузу

формирование системы управления качеством образовательных услуг технического университета (на примере казанского государственного технического университета им. а.н. туполева)

Багаутдинова Наиля Гумеровна
докт. экон. наук, профессор, зав. кафедрой промышленной коммерции и маркетинга, Казанский государственный технический университет им. А.Н. Туполева
nailya.mail@mail.ru

Аннотация

Автором представлена методика формирования системы менеджмента качества отдельного подразделения (кафедры) образовательной организации с последующим распространением опыта на весь вуз (на примере Казанского государственного технического университета им. А.Н. Туполева).

Ключевые слова: система менеджмента качества, инвестиции, кафедра, профиль качества, образовательные услуги

В настоящее время решающая роль в реализации нового качества макроэкономической динамики принадлежит инвестициям в человеческий капитал, которые осуществляются с использованием институтов социальной сферы, прежде всего, институтов рынка образовательных услуг, и обеспечивают до 60–70% прироста ВВП развитых стран. Сфера образования обеспечивает одновременно преемственность и революционные изменения в социально-экономическом развитии, решает стратегические задачи кадрового обеспечения процесса продуцирования и освоения инноваций, вооружает экономических агентов методами принятия и реализации действенных решений в условиях неопределенности рыночных отношений, тем самым определяет конкурентоспособность государства в мировом

экономическом пространстве и обусловливает приоритеты его долгосрочной политики.

Модель профиля качества по Н. Кано

В зависимости от преследуемых целей каждый из экономических агентов рынка образовательных услуг и рынка труда предъявляет собственные требования к образовательному процессу. Модель профиля качества, предложенная Н. Кано, включает три составляющих профиля: базовое, требуемое и желаемое качество.

Профиль базового качества – это совокупность тех параметров качества образовательной услуги, наличие которых потребитель считает обязательным. Базовые показатели качества не определяют ценность образовательной услуги для потребителя, но их отсутствие может повлечь за собой его негативную реакцию.

Профиль требуемого качества – это совокупность показателей качества, представляющих собой технические и функциональные характеристики образовательной услуги. Они оцениваются потребителем и в первую очередь влияют на ценность услуги, рекламируются и гарантируются образовательной организацией.

Профиль желаемого качества – это группа параметров, представляющих для потребителя неожиданные ценности предлагаемой ему образовательной услуги, без их практической реализации. Учет производителем этого профиля качества в создаваемой услуге является индикатором его потенциальной способности к нововведениям и создает условия формирования и реализации конкурентного потенциала.

Особенность желаемых параметров качества состоит в том, что потребитель не требует их, но высоко оценивает наличие данного элемента в предлагаемой образовательной услуге. Структурированные параметры (профили) качества образовательных услуг, предоставляемых вузом по группам потребителей, представлены в *таблице 1* (*см. на с. 12*).

Применение данной модели на практике позволяет уточнить требования и ожидания различных групп потребителей вуза в отношении качества предоставляемых образовательных услуг, а также спрогнозировать желаемые параметры качества.

модель профиля качества, предложенная Н. Кано, включает три составляющих профиля: базовое, требуемое и желаемое качество

Таблица 1

Структурированные параметры (профили) качества образовательных услуг, предоставляемых вузом по группам потребителей

Потребители	Базовое качество	Требуемое качество	Желаемое качество
Студенты	Соответствие Государственным образовательным стандартам (ГОС) учебных планов и программ	Международные стандарты содержания и организации учебного процесса; синтез современной мировой теории и российской практики в учебном процессе; возможность получить дополнительные специальности на базе фундаментальной университетской подготовки; способность быстрой адаптации на рынке труда	Высокий потенциал самообразования и саморазвития, позволяющий проявить себя в совершенно новых направлениях деятельности; высокий уровень профессиональной и географической мобильности
Потенциальные работодатели	Соответствие уровня подготовки специалиста требованиям профессиональной сферы	Высокий уровень самоорганизации, компетентность, ответственность, навыки аналитической работы, умение работать в команде; способность быстро переключаться с одного вида деятельности на другой, непрерывно повышать квалификацию	Способность к саморазвитию и потребность в нем, проектное мышление; способность моделировать ситуации и прогнозировать поведение индивидов и социальных групп; способность разрабатывать опережающие продукты и услуги
Государство и общество	Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение требований ГОС; социализация личности	Всестороннее и динамичное развитие человеческого потенциала, социальная активность и ответственность за собственное благосостояние и благосостояние общества	Удовлетворение принципиально новых общественных потребностей, существо которых можно только предвидеть, требует появления интеллектуалов новой формации, способных охватывать существо неизвестных ранее проблем, брать на себя ответственность в принятии решений
Потребители (профессорско-преподавательский состав (ППС) и учебно-вспомогательный персонал (УВП))	Достойная заработная плата; удобство рабочего места; возможности повышения квалификации и профессионального роста	Регулярное повышение квалификации, участие в профессиональных ассоциациях; международные научные контакты; возможности творческой самореализации; рост академической и научной карьеры; регулярный оперативный доступ к мировым базам данных	Интеграция в мировое педагогическое и исследовательское сообщество; академические свободы, полномочия принимать решения в рамках своей деятельности, возможность реализации инновационных идей; развитие академических привилегий (теньюр, малый объем нагрузки, высокий уровень заработной платы)

Соответствие ожиданиям различных групп потребителей или их превосходство позволит вузу выполнить основные задачи при предоставлении образовательных услуг, которые заложены в основу «Колеса качества» Дж. Хескетта.

Система менеджмента качества на базе кафедры

Построение системы менеджмента качества (СМК) может проводиться как на уровне вуза в целом, так и на уровне отдельного структурного подразделения – факультета. Во втором случае более целесообразным является создание СМК, начиная не с факультета, а с кафедры вуза. Кафедры – самые многочисленные подразделения вуза, несущие основную учебную, воспитательную, методическую и научную нагрузку. Сущность высшего учебного заведения сконцентрирована в деятельности кафедры. Поэтому эффективное управление на отдельной кафедре является залогом качественного управления всем вузом. Кафедра является самым первым самостоятельным подразделением вуза. На кафедре протекают те же процессы жизненного цикла, что и в вузе в целом; она обладает большой степенью свободы, в том числе экономической. При этом существует множество проблем на уровне кафедр, которые тормозят развитие и обуславливают необходимость нововведений для улучшения качества образовательных услуг и создания коллективной ответственности за результативность и эффективность деятельности кафедры. Поэтому может сложиться такая ситуация, когда отдельные кафедры по собственной инициативе могут принять решение о повышении качества образования, используя инструменты СМК, раньше, чем это сделает вуз.

СМК кафедры вуза, соответствующая требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ISO 9001:2000), может служить показательным примером для других подразделений и служб университета, а ее деятельность в области качества дать возможность выявить все проблемы и оценить масштабы работ для каждого подразделения и вуза в целом, а также снизить негативное отношение к внедрению СМК. Разработанная СМК отдельной кафедры университета стала моделью для создания СМК в других подразделениях КГТУ им А.Н. Туполева – единственно-

сущность высшего учебного заведения сконцентрирована в деятельности кафедры

го технического вуза в Татарстане, получившего 29 декабря 2008 года сертификат соответствия требованиям международного стандарта ISO 9001:2000. Таким образом, реализуется постепенное, «мягкое» приобщение членов университетского сообщества к идеям Всеобщего управления качеством.

Результаты создания системы менеджмента качества

Основными результатами создания СМК отдельной кафедры вуза являются:

1) система менеджмента качества кафедры ПКМ получила Сертификат соответствия Органа сертификации систем качества «Moody International Certification» в мае 2006 г.;

2) создана рабочая атмосфера коллективного, направленного на конечный результат труда персонала, объединившая руководство кафедры и коллектив сотрудников, что дало предпосылку к устойчивому развитию кафедры ПКМ;

3) отчетливо проявилась роль лидерства руководителя, чья активная деятельность послужила примером для подчиненных и коллег по другим подразделениям;

4) при внедрении СМК объем документации увеличился на 15–20%, но существенно сократилось число дублирующих друг друга организационно-распорядительных документов УМЦ, факультета и кафедры. Все текущие традиционные отчетные документы по образованию были встроены в действующую документацию СМК;

5) Создание на кафедре Службы качества позволило, не отрывая профессорско-преподавательский состав от основной деятельности, периодически проводить внутренние аудиты, выявлять и устранять несоответствия, выполнять корректирующие и предупреждающие действия и регулярно представлять руководству кафедры отчеты о функционировании СМК;

6) система морального и материального стимулирования творчества, инициативы и научных трудов в области качества активизирует деятельность персонала; своевременное обеспечение ресурсами (материальными и денежными) позволяет планомерно выполнять цели подразделений кафедры ПКМ;

...может сложиться такая ситуация, когда отдельные кафедры по собственной инициативе могут принять решение о повышении качества образования, используя инструменты СМК, раньше, чем это сделает вуз

ознакомительный

7) разработка «Матрицы ответственности» по пунктам стандарта и распределение личной ответственности среди ППС и УВП за выполнение документированных процедур оптимизировали деятельность всей кафедры;
8) методологические инструкции кафедры ПКМ по созданию нормативной документации СМК могут быть использованы в других подразделениях КГТУ им. А.Н. Туполева в случае принятия решения о разработке СМК и в других заинтересованных вузах.

Основные элементы (шаги) Концепции устойчивого развития

Основные элементы (шаги) Концепции устойчивого развития и «Целевой комплексной программы создания СМК КГТУ им. А.Н. Туполева», предложенные кафедрой ПКМ для университета, могут быть использованы и другими вузами и их подразделениями. К этим элементам относятся:
– оценка готовности вуза к внедрению новейших методологий СМК, разработанных на кафедре;
– планирование развертывания методологий СМК;
– приведение корпоративной культуры вуза в соответствие требованиям международных стандартов;
– анализ требований потребителей и заинтересованных сторон;
– создание структурной схемы обеспечения качества, позволяющей выявить перегруженность оргструктуры лишними связями, подразделениями, скрытыми операциями и учитывающей опыт кафедры;
– создание системы оценок (количественных показателей качества и их критериев);
– создание стратегического бенчмаркинга по ключевым показателям качества, что служит источником новых идей для дальнейшего совершенствования;
– проведение самооценки подразделений вуза их руководством и, соответственно, на этой базе оценки деятельности вуза и постановка новых задач высшего руководства в соответствии со стратегией устойчивого развития вуза;
– развертывание политики в области качества на подразделения, планирование распределения ресурсов между последовательно выполняемыми

Литература

1. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года, утв. приказом Минобразования России от 11 февраля 2002 г. //Инновации в образовании, 2002. – №3.
2. Багаутдинова Н.Г., Маливанов Н.Н., Новиков Д.С. Управление качеством в сфере образования. М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
3. Лебедев О.Е. Управление качеством образования: Сборник методических материалов. – М.: РОССПЭН, 2002.
4. Оптнер Ст. Л. Системный анализ для решения деловых и промышленных проблем. – М.: Концепт, 2006.

...реализуется постепенное, «мягкое» приобщение членов университетского сообщества к идеям Всеобщего управления качеством

проектами, нацеливание подразделений на устойчивое развитие;
– создание системы морального и материального поощрения, которая согласовывалась бы с корпоративной культурой университета;
– обучение руководства и персонала вуза принципам СМК; создание рабочей атмосферы общего коллективного труда, что является залогом успешной работы над проектом (что подтверждается опытом кафедры ПКМ).

Разработка и внедрение методики создания СМК «от кафедры к вузу в целом» позволили повысить эффективность деятельности кафедры ПКМ и вызвали сильный резонанс в вузе, что привело к активизации деятельности в области создания СМК КГТУ им. А.Н. Туполева.

pn

Bagautdinova N.G.
Dr. of Econ. Sci., Professor, Head of Chair of Industrial Commerce and Marketing, Kazan State Technical University (KSTU) named after A.N. Tupolev

Formation of Quality Management System of Educational Services in Technical University (by the Example of Kazan State Technical University named after A.N. Tupolev)

Abstract

The author presents the methodology for forming quality management system of a separate organizational unit (department) of educational institution. Subsequently this experience can be extended to the whole educational institution (by the example of Kazan State Technical University named after A.N. Tupolev).

Keywords: quality management system, investments, department, quality profile, educational services