

Посилання на статтю

Журавлева Н.В. Высшее учебное заведение: особенности внедрения интегрированной системы управления / Н.В. Журавлева // Управління проектами та розвиток виробництва: Зб.наук.пр. – Луганськ: вид-во СЛУ ім. В.Даля, 2013 - №1(48). - С. 112-119.

УДК 005.8:005.342

Н.В. Журавлева

ВЫСШЕЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ: ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Представлены подходы к внедрению интегрированных систем менеджмента в высших учебных заведениях. Представлен анализ международных стандартов, используемых при разработке интегрированных систем менеджмента в сфере образования. Представлены основные преимущества внедрения интегрированных систем менеджмента. Рис. 1, ил. 6.

Ключевые слова: высшее учебное заведение, интегрированная система, международный стандарт, управление качеством.

JEL I23

УДК 005.8:005.342

Н.В. Журавльова

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД: ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНТЕГРОВАНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

Представлені підходи до впровадження інтегрованих систем менеджменту у вищих навчальних закладах. Представлений аналіз міжнародних стандартів, які використовуються при розробці інтегрованих систем менеджменту у сфері освіти. Представлені основні переваги впровадження інтегрованих систем менеджменту. Рис. 1, дж. 6.

UDC 005.8:005.342

N.V. Zhuravleva

HIGHER EDUCATION INSTITUTION: FEATURES OF THE INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION

Approaches to implementation of integrated management systems in higher education institution are presented. International standards useful for development of integrated management systems in education are analyzed. Main benefits of the introduction of integrated management systems are discussed.

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде. В настоящее время все большую актуальность для современных предприятий приобретают вопросы разработки

механизма управления их устойчивым развитием, позволяющего учесть различные аспекты внутренней и внешней среды предприятий – экономики, экологии, безопасности, качества и интересов заинтересованных сторон.

В связи с этим для реализации стратегии устойчивого развития, учитывающей различные аспекты деятельности, для создания устойчивых преимуществ над конкурентами, современному предприятию необходимо иметь отлаженную, эффективную систему управления своей деятельностью, для чего требуются новые методические и организационные подходы.

Цель работы – выявить особенности внедрения интегрированных систем управления высшими учебными заведениями.

Анализ последних исследований и публикаций. Современная высшая школа по своему годовому финансовому обороту, по размерам, по объему и стоимости основных средств, по структуре ничем не отличается от крупных предприятий производства или сферы услуг. Университет, который не имеет системы управления, соответствующей самым современным требованиям мирового рынка, не может эффективно создавать новые знания и управлять ими [1].

Глобализация мировой экономики приводит к изменению требований, предъявляемых к квалифицированным специалистам. В мире существует разнообразные подходы к организации учебного процесса, но в последние годы все большее число университетов, институтов и других образовательных учреждений начали проходить сертификацию по международным стандартам.

Успешная деятельность современного предприятия, включая и высшие учебные заведения, во многом зависит от эффективной организации бизнес-процессов и системы управления предприятием. Эффективное управление является сегодня ключевым требованием, предъявляемым рынком к предприятиям [2].

ИЗЛОЖЕНИЕ ОСНОВНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Одним из подходов для реализации стратегии устойчивого развития, учитывающей различные аспекты деятельности, для создания устойчивых преимуществ над конкурентами, является модель управления, опирающаяся на достижения теории и практики современного менеджмента и предполагающая систематизацию требований различных международных стандартов в конкретных областях менеджмента.

В качестве характерных факторов устойчивого развития любого предприятия можно выделить следующие:

- 1) финансовая стабильность и положительная динамика уровня прибыльности, доходности деятельности;
- 2) наличие заказчиков, клиентов или потребителей продукции или услуг предприятия, то есть источника доходов предприятия;
- 3) комфортность труда, социальная защищенность, компетентность и обеспеченность персонала;
- 4) положительное влияние результатов деятельности труда на общественное сознание с точки зрения охраны окружающей среды и потребления энергетических ресурсов;
- 5) положительная оценка деятельности предприятия обществом, персоналом и партнерами по бизнесу.

Исходя из данных факторов, становится понятно, что каждая организация существует одновременно в нескольких «средах», то есть имеет в своей структуре несколько подсистем. В этой связи возможность ее устойчивого развития определяется тем, в какой мере ей удастся соответствовать требованиям, предъявляемым этими подсистемами [3].

Всеобщее управление качеством является философией, которая может и должна быть положена в основу любой деятельности для постоянного улучшения всех процессов организации. Философия TQM непосредственно связана и базируется на серии норм обеспечения качества, заложенных в серии международных стандартов серии ISO 9000, разработанных Международной организацией стандартов (International Standards Organization – ISO).

Первоначально использование методов управления качеством наибольшее распространение получило в промышленности, однако в настоящее время философия управления качеством и нормы обеспечения качества, которые заложены в серии международных стандартов серии ISO 9000, находят применение в сфере образования.

В ближайшее десятилетие одной из стратегических целей вузов становится разработка эффективных систем менеджмента качества. При этом со стороны органов государственного надзора в области образования требуется выработка согласованных стандартов, процедур и руководящих принципов, на основании которых будет осуществляться оценка эффективности этих систем.

На сегодняшний день стандартов системы качества в сфере образования, разработанных на основе международных стандартов ИСО серии 9000, существует не так много. Международным стандартом является всего один – ISO/IWA 2 «Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education» - Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании. Этот международный стандарт был разработан по результатам соглашения международной конференции (IWA 2 - International Workshop Agreement), прошедшей в 2002 году в Мексике. Первая редакция стандарта (IWA 2:2003) была принята в 2003 году. Вторая редакция стандарта, действующая на сегодняшний день, принята в 2007 году (IWA 2:2007).

Стандарт ISO/IWA 2 не содержит в себе каких-либо дополнительных требований в сравнении с ISO 9001:2000. В нем представлены руководящие указания по применению требований ISO 9001:2000 в образовательных учреждениях и даны пояснения, связанные с управлением качеством образовательной услуги.

Разработка и применение IWA 2 направлено на достижение следующих результатов:

- 1) стандартизировать процедуры профессионального образования;
- 2) обеспечить регулярный мониторинг процесса управления и ведения документации и записей, необходимых для образовательного процесса;
- 3) гарантировать выполнение государственных требований в сфере образования;
- 4) гарантировать качество образовательных услуг, качество преподавательского состава и качество образовательного контента.

Целью стандарта IWA 2 является повышение эффективности системы менеджмента качества образовательного учреждения и непрерывное повышение качества образовательной услуги, предоставляемой обучающимся.

Стандарт ISO/IWA 2 не предназначен для сертификации образовательных учреждений, не предназначен для оценки соответствия требованиям этого стандарта или применения в контрактных ситуациях.

Помимо международного стандарта ISO/IWA 2 в ряде стран разработаны и приняты национальные стандарты системы менеджмента качества в образовании. Некоторые из них представлены ниже:

ГОСТ Р 52614.2-2006 – «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001:2001 в сфере образования». – Это

Российский стандарт, являющийся переводом международного стандарта ISO/IWA2 первой редакции 2003 г.

NB 90.7-2000 – «Education and Training Guide to ISO 9001:2000» - Руководство по ИСО 9001:2000 для образовательных и обучающих организаций. – Национальный стандарт Австралии. Содержит руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в образовательных учреждениях. В этом стандарте пояснения по применению ИСО 9001:2000 даются в терминах понятных для специалистов в сфере образования. Также в стандарте приводятся наиболее типовые примеры по реализации требований.

ASQ Z1.11-2002 – «Quality assurance standards - Guidelines for the application of ANSI/ISO/ASQ Q9001-2000 to education and training institutions» - Стандарты обеспечения качества – Руководящие указания по применению ANSI/ISO/ASQ Q9001-2000 в образовательных и обучающих организациях. – Стандарт США, заменивший собой первую редакция стандарта (ANSI/ASQC Z1.11:1996). Стандарт содержит пояснения и рекомендации по выполнению требований Q9001-2000 (американский аналог международного стандарта ISO 9001:2000) в образовательных учреждениях.

Esquema 1 IRAM 30000 – «Guia para la interpretacion de la norma ISO 9001:2000 en la educacion» – Руководство по интерпретации стандарта ИСО 9001:2000 в образовании. – Стандарт Аргентины в котором даются пояснения по применению требований ИСО 9001 в отношении образовательных учреждений и интерпретация этих требований в терминах применяемых в образовании.

Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании (European Association for Quality Assurance in Higher Education) разработала свой стандарт для применения в образовательном процессе – «Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area» – Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. Этот стандарт является одним из элементов развития Болонского соглашения. Стандарт, как таковой, является рекомендациями ВУЗам по повышению качества образовательных услуг. Этот документ содержит стандарты и рекомендации для гарантии качества образования в ВУЗе, стандарты и рекомендации для внешних систем гарантии качества и стандарты и рекомендации для аккредитованных агентств и организаций по гарантии качества. Требования этого стандарта напрямую не связаны с требованиями ИСО 9001, однако перекликаются с ними по своей сути [4].

Условием успешного функционирования высшего учебного заведения в финансовой среде является его финансовая устойчивость, которая обеспечивается устойчивым оказанием качественных образовательных услуг.

ВУЗ обязан оказывать услугу, пользующуюся спросом у потребителя, запросы которого постоянно растут. Решение этой задачи должно обеспечиваться менеджментом качества.

ВУЗ должен создать персоналу условия для производительного и безопасного труда. Решение этой задачи призван обеспечить менеджмент профессиональной безопасности и защиты здоровья сотрудников.

Кроме перечисленных подсистем ВУЗ на современном этапе является также ответственным за свое воздействие на природную среду, а значит, должно управлять им, используя систему экологического менеджмента.

Наконец, социальная среда, в которой существует высшее учебное заведение, предъявляет к нему свои требования с точки зрения соблюдения трудового законодательства, реализации социальных гарантий, благотворительности и поддержки общественных движений, общественной

активности и этики ведения деятельности. Вышеуказанное относится к сфере социального менеджмента.

Поскольку все описанные подсистемы являются частью общей системы управления высшим учебным заведением, то они должны существовать как единое целое, обеспечивая общую систему менеджмента конкурентоспособного предприятия, основанного на интеграции всех применяемых на предприятии систем менеджмента, реализующей системный подход к управлению. Важное положение системного подхода – достижение синергетического эффекта, проявляющегося в приросте эффекта системы над суммой эффектов отдельных ее элементов, не объединенных в систему, в данном случае призвано обеспечить устойчивость существования ВУЗа.

С позиции системного подхода целесообразно использовать модель управления высшим учебным заведением (см. рис.1) как основы для его управления на современном этапе, основываясь на подходе, который был применен при создании системной модели жизнедеятельности социально – экономической системы [5].



Рис. 1. Системная модель управления высшим учебным заведением

В качестве четырех элементов системы необходимо рассматривать подсистемы управления высшим учебным заведением, а именно : подсистему управления на основе качества, подсистему управления социальной ответственностью, подсистему управления безопасностью труда, подсистему управления экономической безопасностью.

Возможны два основных пути формирования интегрированной системы управления (ИСУ) в вузах.

Первый – разработка уникальной модели интегрированной системы управления, разработанной на примере конкретного учебного заведения, отчасти универсальной и применимой для других организаций.

Второй – использование универсальных принципов создания современных систем менеджмента, используемых в различных сферах человеческой деятельности.

Но ИСУ вуза, сформированная по любому из указанных путей, должна обязательно учитывать специфику вуза как объекта создания ИСУ. Можно выделить следующие особенности: разветвленная организационная структура, три уровня управления (университет, факультет, кафедра); большое число поставщиков и внутренних потребителей, значительное количество внутривузовской документации.

Областью применения ИСУ вуза является образовательный процесс, основной продукцией которого являются образовательные услуги. Учебно-методическая продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг является вспомогательной, обеспечивающей требуемый уровень качества результатам образовательного процесса.

Рассмотрим подробнее особенности вуза как объекта внедрения ИСУ, такие как уникальность деятельности и широкий круг лиц, заинтересованных в деятельности вуза.

Основной формой деятельности вуза является предоставление образовательных услуг. Образовательная услуга - комплекс целенаправленно создаваемых предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей.

Подобная услуга уникальна по совокупности таких параметров как: длительность и трудоемкость производства (4-5 лет, 6500-9000 учебных часов); комплексность (50-60 различных учебных дисциплин); сложность (значительная доля участия работников высокой квалификации: докторов и кандидатов наук, профессоров и доцентов); ответственность (специалисты с высшим образованием являются основной элемент интеллектуального потенциала общества).

Указанные особенности должны учитываться при формировании ИСУ вуза, т.к. игнорирование этих параметров может привести к существованию ИСУ только в формальном задокументированном виде, а не в виде эффективного инструмента руководства.

Как известно, одним из основополагающих принципов TQM, нашедшим отражение в стандартах ISO серии 9000: 2000, является ориентация на удовлетворение требований и ожиданий потребителей и всех заинтересованных сторон. Именно в расчете на потребителя организация должна устанавливать цели своей деятельности и задачи по их достижению. Поэтому, приступая к созданию СМК вуза, необходимо в первую очередь определить, на выполнение, чьих запросов она будет ориентирована.

В повышении качества образования заинтересованы государство, общество, работодатели, студенты и их родители. В настоящее время большинство вузов при организации своей деятельности ориентированы в основном на выполнение требований государства, отраженных в государственных общеобязательных стандартах образования, и показателях государственной аттестации и аккредитации вузов. То и другое можно рассматривать как регламентирующие нормативные требования к образовательной услуге, необходимость выполнения которых является условием существования вузов с бюджетным финансированием.

В наибольшей мере потребителями выпускников вузов являются работодатели, поскольку именно в сфере реальной экономики в полной мере может проявиться результат образовательной услуги, выраженный в знаниях и умениях выпускника. Поэтому очевидно, что, сотрудничая с потенциальными работодателями, вузы должны определять, какие характеристики выпускников для них наиболее значимы. Вместе с тем сейчас не все работодатели в состоянии объективно и квалифицированно формулировать собственные требования к выпускникам. Поэтому маркетинг на рынке потенциальных работодателей должен быть активным, т.е. не только изучающим, но и формирующим спрос на будущих выпускников. В результате будет получен ряд пожеланий (требований) предприятий.

В определенном смысле потребителями можно считать и студентов как непосредственные объекты получения образовательных услуг. Исходя из этого,

некоторые вузы для оценки качества образования проводят анкетирование студентов. Приведенные особенности деятельности вуза значительно усложняют прямое применение принципов TQM, что вызывает необходимость разработки дополнительных мероприятий для формирования и внедрения СМК в вузах. Таким мероприятием может стать разработка стандарта, подобного ISO/TS 16949: 2002 "СМК. Особые требования по применению ISO 9001: 2000 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запчасти". Такой стандарт должен дать четкие рекомендации по применению принципов TQM в сфере образования с учетом всех особенностей данной деятельности.

Проблемами, сдерживающими внедрение интегрированной системы менеджмента в вузах, являются:

отсутствие методологии ее создания, адаптированной к государственным образовательным стандартам;

дефицит специалистов-разработчиков;

недостаток финансовых средств и знаний в области управления, прежде всего, у высшего руководства вузов и недооценка практической пользы от внедрения ИСУ в вузе.

Также поддается объяснению низкая активность вузов по внедрению международных стандартов. Это связано в основном с недостаточно стабильным финансовым положением вузов, малочисленностью кадров в области управления, консерватизмом и инерционностью руководства и персонала вуза, преобладанием функционального менеджмента, а не проектного менеджмента и управления систематическими изменениями.

Обобщим указанные особенности формирования ИСУ вуза:

нематериальный характер результатов образования;

непрерывность образовательных процессов и потребление их результатов;

длительность и трудоемкость учебного процесса, его комплексность;

большое число лиц, заинтересованных в деятельности вуза;

трудность прямого применения принципов международных стандартов при формировании ИСУ вуза.

Проанализируем те цели, достижению которых будет способствовать разрабатываемая ИСУ вуза:

повышение степени удовлетворения потребителей образовательной услуги;

повышение степени конкурентоспособности ВУЗа в нестабильной внешней среде;

быстрое реагирование системы управления на внешние воздействия;

рациональное использование всех видов ресурсов;

эффективность контроля и координации всех процессов вуза;

формирование информационной базы по вопросам управления качеством высшего образования.

Сложившаяся в последнее десятилетие ситуация в Украине в области образования в сфере культуры и искусств характеризуется комплексом системных проблем. Поэтому необходим концептуальный подход к решению проблем образования в сфере культуры и искусства, который позволил бы определить основные направления его развития.

Необходимо принимать меры, содействовать в реализации стратегических целей социально-экономического развития Украины, в том числе на удовлетворение потребностей граждан в образовании и духовном развитии и сохранение сложившейся в Украине уникальной системы подготовки музыкантов, артистов, режиссеров, хореографов, художников, скульпторов, дизайнеров и деятелей киноискусства.

В целях сохранения и развития образования в сфере культуры и искусства необходима концепция, направленная на решение следующих вопросов:

роль и значение образования в сфере культуры и искусства в социально-политическом и духовно-нравственном развитии Украины;

система образования в сфере культуры и искусства, его структура, современное состояние и специфические особенности;

национальные культурные традиции, составляющие часть культурного наследия Украины;

законодательные инициативы, связанные с развитием образования в сфере культуры и искусства.

Сложившаяся десятилетиями система профессионального образования в сфере культуры и искусства (школа - училище - вуз), которая по праву занимает сегодня одно из ведущих мест в мире, работает устойчиво и эффективно [6].

ОБСУЖДЕНИЕ

Выводы и направления дальнейшего исследования. Исходя из представленных данных разработки и внедрения интегрированной системы управления в высших учебных заведениях, можно выделить ряд проблем, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем:

отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию систем управления в вузе;

отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов международных стандартов в образовательных учреждениях;

утрачивание связи с предприятиями и как результат ведение образовательной деятельности в отрыве от потребностей сегодняшнего дня;

отсутствие квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления вузом;

неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;

недостаточное содействие вузам во внедрении принципов международных стандартов менеджмента со стороны органов управления;

недостаточные объемы финансовых средств для эффективного проведения изменений и совершенствования своей деятельности.

Выполнение всего вышеперечисленного комплекса работ требует масштабных исследований, учитывающих международный и украинский опыт создания системы менеджмента по международным стандартам в вузах.

ЛИТЕРАТУРА

1. Момот А.И. Использование принципов всеобщего управления качеством в деятельности предприятия [Электронный ресурс] / А.И. Момот, Е.В. Мирошниченко // Научные труды ДонНТУ. Серия: экономическая. Выпуск 31-3. – Режим доступа: <http://www.donntu.edu.ua/> «Библиотека». – Загл. с экрана.
2. Проектно-ориентированная модель управления высшими учебными заведениями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rusnauka.com/31_ONBG_2011/Pedagogica/4_96791.doc.htm. – Загл. с экрана.
3. Гупанова Ю.Е. Вопросы внедрения интегрированных систем менеджмента/ Ю.Е. Гупанова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-449413.html?page=7#12712774>. – Загл. с экрана.
4. Менеджмент качества. Сертификация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.krms.ru>. – Загл. с экрана.
5. Міжнародний стандарт Соціальна відповідальність (SA 8000) (Неофіційний переклад). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zakon4.rada.gov.ua>. – Загл. с экрана.

6. Малинина Н. Развитие искусства, развитие культуры в Украине – это лучшие инвестиции в будущее Украины [Электронный ресурс] / Н. Малинина. – Режим доступа:<http://vybor.ua/article/kultura/razvitie-iskusstva-razvitie-kultury-v-ukraine-eto-luchshie-investicii-v-budushchee-ukrainy.html>. – Загл. с экрана.

Рецензент статті
д.т.н., проф. Рач В.А.

Стаття надійшла до редакції
22.11.2013 р.