

ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ ЦЕЛЕЙ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ В СФЕРЕ КАЧЕСТВА

Тавлуй И. П.

Национальный университет биоресурсов и природопользования Украины,
г. Киев

Современный рынок труда требует основательной перестройки учебных планов и программ, использования новейших образовательных технологий, которые бы соответствовали требованиям заказчиков и других заинтересованных сторон высшего учебного заведения – абитуриентов, студентов, выпускников, предприятий – работодателей и общества в целом.

Ориентация на удовлетворение требований потребителей, повышение эффективности и качества образовательных процессов, внедрение инновационных технологий в научную и образовательную деятельность вуза – эти факторы сегодня более всего влияют на конкурентоспособность высших учебных заведений.

Именно достижение оптимальной степени упорядочивания в определенной сфере, результатом чего есть повышение степени соответствия продукции, процессов и услуг их функциональному назначению, а также содействие научно-техническому развитию, является целью стандартизации, которая достигается через внедрение нормативных документов: стандартов, кодексов надлежащих практик и технических условий.

© Тавлуй И.

*Сборник статей VI Международной научно-практической конференции
«Управление качеством образования в России и на постсоветском пространстве»*

Так, одним из возможных инструментов повышения конкурентоспособности украинских высших учебных заведений есть использование международных стандартов ISO серии 9000, которые базируются на фундаментальных концепциях Всеобщего управления качеством (TQM). Согласно подходам TQM, под качеством понимается не столько качество произведенной продукции или предоставленных услуг, сколько качество работы организации в целом.

Как свидетельствует европейский и мировой опыт, только осознав концепции TQM и сделав их основой своей деятельности, предприятия достигают высокого уровня делового совершенства и долговременного успеха.

Понимание общей философии управления качеством, а также тот факт, что стандарты серии ISO 9000 разграничивают требования к системе управления качеством и требования к продукции (услуге) определяющую роль при разработке и развитии системы управления качеством в высшем учебном заведении следует отводить его заказчикам: «Организации зависят от своих заказчиков и поэтому должны понимать текущие и будущие потребности заказчиков, исполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания».

Общая схема развития системы управления качеством в высшем учебном заведении представлена на Рис.1. Принципы системы управления

качеством положены в основу политики в сфере качества. Вместе с тем, определяют требования заказчиков и других заинтересованных сторон вуза.

Инструментарием для определения требований заказчиков и других заинтересованных сторон могут быть анкеты, опросные листы, бланки интервью и др. Обратная связь с заказчиком в системе управления качеством осуществляется на постоянной основе и используется для определения целей в сфере качества, а информация про удовлетворенность\неудовлетворенность заказчиков есть критерием измерения эффективности функционирования системы управления качеством.

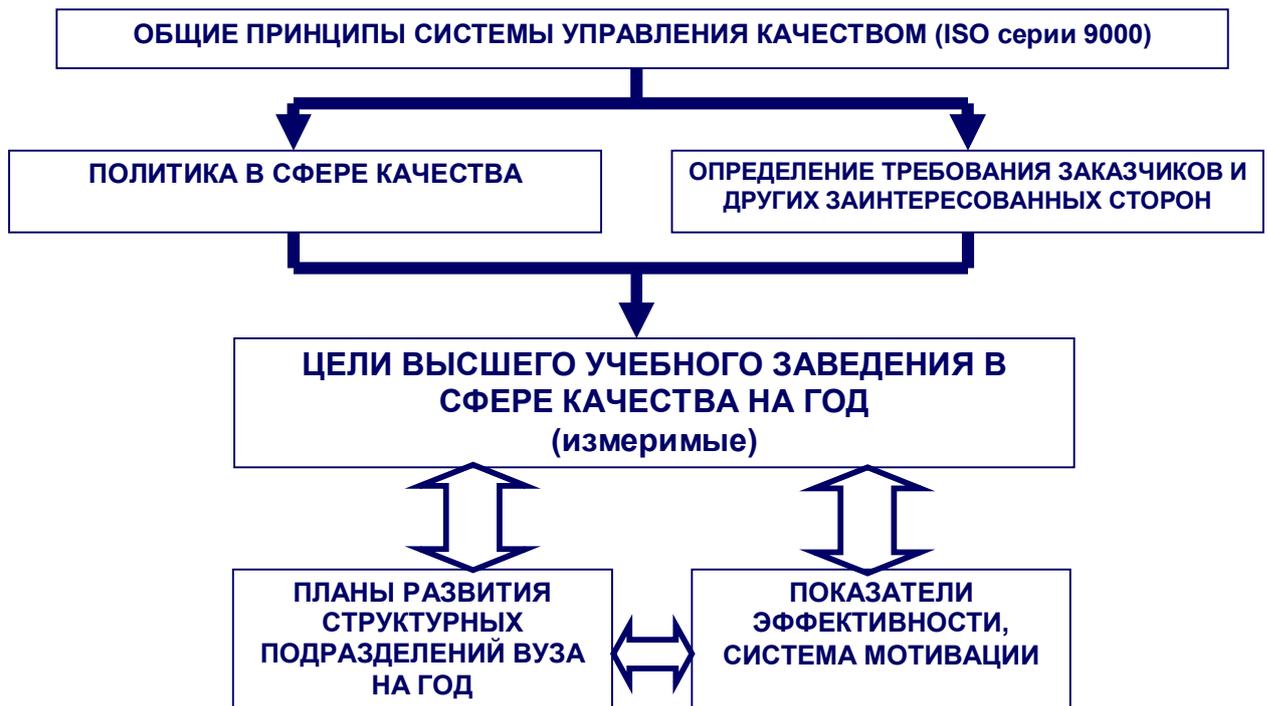


Рисунок 1. Схема развития системы управления качеством высшего учебного заведения.

При определении целей в сфере качества формируются критерии результативности\эффективности достижения целей, которые выполняют контрольную функцию и могут быть использованы для построения системы мотивации персонала вуза по результатам отчетного периода.

Одновременно, для достижения целей в сфере качества высшее учебное заведение разрабатывает планы развития своих подразделений, что позволяет координировать действия, связанные с обеспечением качества, своевременно планировать ресурсы и использовать их с наибольшей эффективностью.

Таким образом, внедрение в деятельность украинских высших учебных заведений системы управления качеством имеет ряд преимуществ:

- создается механизм управления качеством, в основу которого положены требования заказчиков и других заинтересованных сторон;
- устанавливаются приоритеты развития вуза и измеримые цели, что дает возможность оптимально использовать ресурсы для обеспечения качества;
- определяются процессы для выполнения требований потребителей и ответственные за процессы, что дает возможность избежать дублирования функций и определить ответственность за результат деятельности;
- внедряются статистические, экономико-математические и другие методы оценки качества предоставления образовательных услуг и результативности\эффективности системы управления вуза, что дает

© Тавлуй И.

возможность научно обосновать дальнейшие управленческие решения на основании измеримых показателей, а также предупредить нежелательные результаты деятельности в будущем.