

Варжина Надежда Владимировна

**ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Специальность 08.00.05 –

Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами сферы услуг)

АВТОРЕФЕРАТ

**диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Екатеринбург – 2004

Работа выполнена в Омском государственном университете.

Научный руководитель	доктор экономических наук, профессор Миллер Александр Емельянович
Официальные оппоненты	доктор экономических наук, профессор Лазарев Вадим Аркадьевич кандидат экономических наук доцент Белозеров Игорь Петрович
Ведущая организация	Омский государственный педагогический университет

Защита состоится 13 мая 2004 года в 12 часов 30 минут на заседании диссертационного совета Д 212.287.02 при Уральском государственном экономическом университете по адресу: 620219, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 62, ауд. 357, зал заседаний ученого Совета.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Уральского государственного экономического университета.

Автореферат разослан “ ____ ” _____ 2004 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,
кандидат экономических наук, доцент

Е.Г. Князева

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Проблема эффективности управления вузом в условиях развивающихся рыночных отношений приобретает особую актуальность с появлением новых требований, предъявляемых к высшему учебному заведению рынком образовательных услуг и рынком труда, полноправным участником которых является современная образовательная организация.

Для адекватного механизма реагирования на изменения рынка необходима система управления качеством, основной целью которой является ориентация на потребителей: выявление их требований и оценка степени соответствия качества образовательных услуг этим требованиям.

Такая система, основываясь на системном подходе к управлению, позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса предоставления образовательных услуг, достигать современного уровня подготовки специалистов посредством обеспечения качества самого образовательного процесса, а также более эффективно использовать имеющийся кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал образовательного учреждения.

Однако процесс создания таких систем в российском образовании идет крайне медленно на фоне быстро развивающегося рынка труда и образовательных услуг, усиления конкуренции между образовательными организациями различных форм собственности, возрастающих запросов потребителей и необходимости предоставления гарантии качества на образовательную продукцию. Проблемами, сдерживающими внедрение системы управления качеством в вузах, являются: отсутствие методологии ее создания, дефицит специалистов-разработчиков, недостаток финансовых средств и знаний в области теории управления качеством и недооценка практической отдачи от внедрения систем менеджмента качества в образовательных организациях. Следовательно, теоретические, методологические и практические разработки в области формирования систем управления качеством образовательных услуг представляются актуальными в настоящее время, что и повлияло на выбор темы исследования.

Целью диссертационного исследования является разработка организационной процедуры формирования системы управления качеством образовательных услуг в вузе, ориентированной на удовлетворение требований потребителей.

Задачи исследования. Для достижения поставленной цели потребовалось решение следующих задач, определивших логику диссертационного исследования и его структуру:

- уточнить сущность понятий “образовательная услуга”, “качество образовательной услуги”, «управление качеством образовательной услуги», “система управления качеством образовательной услуги”;
- конкретизировать потребителей образовательной услуги, уточнить понятие «продукция» образовательной организации;
- проанализировать требования к качеству образовательных услуг, содержащиеся в государственных образовательных стандартах и процедурах аттестации, аккредитации и лицензирования;
- обосновать необходимость создания системы управления качеством в вузе, ориентированной на удовлетворение требований потребителей образовательных услуг;
- предложить организационную процедуру формирования системы управления качеством образовательной услуги в вузе;
- разработать модель системы управления качеством, ориентированную на удовлетворение требований потребителей; предложить методы определения требований потребителей к качеству образовательных услуг и уровню их удовлетворенности.

Предметом исследования являются теоретические, методические и практические аспекты формирования систем управления качеством в образовательных организациях.

Объектом исследования являются высшие учебные заведения г. Омска.

Теоретической и методологической основой исследования послужили концепции менеджмента и маркетинга в сфере образования, представленные в классических и современных трудах ученых в области экономики, менеджмента и организации образования; работы ведущих исследователей и специалистов по направлениям совершенствования организационно-экономических механизмов образовательной деятельности; нормативно-методические материалы и документы по данной проблеме; материалы международных, всероссийских и региональных научно-практических конференций.

Анализ проблем управления качеством приводится в работах отечественных и зарубежных ученых: Э. Деминга, У. Шухарта, Дж. Джурана, К. Исикавы, А. Фейгенбаума, Адлера Ю.В., Войтоловского В.Н., Гличева А.В., Долятовского В.А., Лapidуса В.В., Окрепилова В.В., Савельева А.Я., Спицнаделя В.Н., Чекмарева В.В. и других.

Аспекты управления качеством в образовании рассматривались в работах Афанасьева М.П., Беляевой М.Н., Беспалько В.П., Воробьева Г.В., Гутника Г.В., Ильинского И.Н., Казановича В.Г., Качалова В.А., Ковалева А.И., Кортova С.В., Красноженовой Г.В., Крайер Э.М., Лазарева В.А., Левшиной В.М., Логачева В.А., Миллера А.Е., Нуждина В.Н.,

Поташника М.Н. Прянкова Б.В., Селезневой Н.А., Соколова В.М., Субетто А.И., Татур Ю.Г., Шадрикова В.Д.

Информационную базу исследования, наряду с монографической и периодической литературой отечественных и зарубежных авторов, составили законы и законодательные акты, принятые в образовании, в том числе Закон об образовании, Национальная доктрина в образовании, Федеральная программа развития образования, “Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года”, а также данные, полученные автором в результате анкетирования среди 908 хозяйствующих субъектов и 1126 студентов экономических специальностей вузов г. Омска.

Научная новизна диссертационного исследования состоит в разработке теоретических, методических и прикладных аспектов, связанных с формированием системы управления качеством образовательных услуг и предложении рекомендаций по ее внедрению.

Основные результаты, определяющие научную новизну исследования:

- раскрыто влияние требований потребителей образовательной услуги на содержание понятий “образовательная услуга”, “качество образовательной услуги”;
- определено понятие «система управления качеством образовательных услуг» как совокупности структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для удовлетворения установленных и ожидаемых образовательных потребностей конкретных потребителей посредством планирования, управления, обеспечения и улучшения качества образовательного процесса;
- систематизированы современные тенденции, влияющие на обеспечение конкурентоспособности образовательного учреждения и на необходимость создания системы управления качеством образовательных услуг в вузе;
- предложена организационная процедура формирования системы управления качеством образовательных услуг в вузе, включающая этапы ее разработки, создания и внедрения;
- разработана модель системы управления качеством образовательных услуг, основанная на процессном подходе и ориентированная на определение и удовлетворение образовательных потребностей конкретных потребителей.

Теоретическая и практическая значимость работы. Теоретическое значение диссертационного исследования заключается в том, что его результаты расширяют и углубляют теоретическую и методическую базу по формированию системы управления качеством образовательных услуг. Практические рекомендации применимы образовательными организациями при создании системы управления качеством образовательных услуг, ориентированной на требования потребителей. Организационная

процедура является практическим руководством при осуществлении мероприятий по разработке и внедрению системы управления качеством образовательных услуг, позволяющей предоставлять образовательные услуги, адекватные требованиям современного рынка.

Апробация результатов исследования. Основные положения и результаты исследования были доложены на V Международной научно-методической конференции “Качество образования: системы управления, достижения, проблемы” в г. Новосибирске (19 – 23 мая 2003 г.), а также отражены в ряде научных публикаций. Основные практические результаты исследования использовались при формировании системы управления качеством образовательных услуг в Омском государственном университете и Сибирском профессионально-педагогическом колледже.

Ряд положений и выводов, содержащихся в исследовании, использовался автором при чтении лекций и проведении практических занятий на всех формах обучения по дисциплине “Управление качеством” на экономическом факультете ОмГУ и в Сибирском профессионально-педагогическом колледже.

Основные выводы и положения нашли отражение в 8 публикациях, общим объемом 2,6 п.л.

Структура работы отражает логику, порядок исследования и решения поставленных задач. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. Работа содержит 29 рисунков, 19 таблиц, 9 приложений. В списке литературы 160 наименований.

Во введении обоснована актуальность рассматриваемой темы; определены цель, задачи, предмет, объект исследования, раскрыта его теоретическая и практическая значимость, дана характеристика научной новизны и практической значимости.

В первой главе «Теоретические основы управления качеством образовательных услуг» проанализированы позиции ряда авторов относительно содержания ключевых понятий управления качеством образовательных услуг и на их основе уточнено содержание понятий “образовательная услуга”, “качество образовательной услуги”, “система управления качеством образовательной услуги”, конкретизированы потребители образовательной организации. Доказано, что применительно к образовательным услугам, базисная методология подходов к управлению качеством, предлагаемая современными российскими и зарубежными учеными и практиками, в целом совпадает с общепринятыми принципами управления качеством.

Во второй главе «Особенности формирования системы управления качеством образовательных услуг» проведен анализ существующих требований к качеству

образовательных услуг, содержащихся в государственных образовательных стандартах, процедурах аккредитации, аттестации и лицензирования. В ходе исследования мнений потребителей относительно качества образовательной услуги, был сделан вывод о необходимости создания системы управления качеством, ориентированной на удовлетворение заинтересованных сторон, позволяющей в дальнейшем образовательным организациям постепенно адаптироваться в рыночных условиях и выпускать «продукцию», адекватную требованиям рынка. Проанализированы подходы к проектированию систем управления качеством образовательных услуг, применяемые в вузах страны, а также сформулированы проблемы, связанные с ее созданием.

Третья глава «Разработка системы управления качеством образовательных услуг» содержит практические рекомендации по поэтапному формированию системы управления качеством в образовательной организации, включающих разработку, создание и внедрение. Разработана модель системы управления качеством образовательных услуг в вузе, основанная на процессном подходе и ориентированная на требования потребителей. Предложены практические рекомендации по определению требований к качеству образовательных услуг отдельных категорий потребителей (абитуриентов, студентов, работодателей) и измерению уровня их удовлетворенности качеством потребляемого результата образовательного процесса.

В заключении подведены итоги проведенного исследования, сформулированы основные выводы и обобщены рекомендации по формированию системы управления качеством в образовательных учреждениях.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

Раскрыто влияние требований потребителей образовательной услуги на содержание понятий “образовательная услуга”, “качество образовательной услуги”;

В повседневной жизни каждый человек в той или иной мере испытывает потребность в знаниях – это исходная составляющая самой природы человека. Эта потребность принимает в современном мире специфическую форму в виде желания в получении образования, которое может быть удовлетворено производителями образовательных услуг. Поэтому образовательные услуги могут быть определены, в первую очередь, как *средство удовлетворения потребности в образовании*, которая выявляется и удовлетворяется на рынке образовательных услуг. Однако, в теории управления качеством, услуга, как и любой вид деятельности, должна быть направлена на конкретного потребителя. С целью

максимального удовлетворения образовательных потребностей вуз должен установить ожидаемые и предположить неожиданные потребности конкретных потребителей. Исходя из этого, сформулировано понятие **образовательной услуги**, под которой понимается *вид деятельности, направленный на удовлетворение ожидаемых и неожиданных образовательных потребностей конкретных потребителей.*

Обобщая взгляды отечественных ученых (Качалов В.А. Нуждин В.Н., Ромашкова Л., Савельев А., Селезнева Н.А., Соколов В.М.) относительно факторов, влияющих на качество образования, автором систематизированы составляющие качества образовательной услуги с точки зрения потребителей и уровня их удовлетворенности.

Составляющие качества образовательной услуги:

1. Качество объекта получения образовательных услуг (абитуриент, студент, аспирант, слушатели подготовительных курсов, слушатели курсов повышения квалификации и т.п.);
2. Качество субъекта предоставления образовательных услуг (школа, средне-специальное учебное заведение, вуз), в том числе:
 - 2.1. Качество программ обучения (структура и содержание);
 - 2.2. Качество профессорско-преподавательского состава (квалификация, звание, ученая степень, уровень подготовки);
 - 2.3. Качество методов обучения и воспитания (методика и технология преподавания);
 - 2.4. Качество ресурсного обеспечения процесса предоставления услуг:
 - материально-технического (учебные аудитории и лаборатории, оборудование, расходные материалы);
 - информационно-методического (учебная литература, пособия, сборники задач, макеты, тренажеры и т.п.);
 - 2.5. Качество научных исследований.
3. Качество процесса предоставления образовательных услуг, в том числе:
 - 3.1. Качество организации и реализации применяемых технологий предоставления образовательных услуг (форма и содержание образовательных процессов, мотивационные факторы);
 - 3.2. Качество контроля за процессом предоставления образовательных услуг;
 - 3.3. Качество результата процесса предоставления образовательных услуг (соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям государственного образовательного стандарта специальностей).
4. Степень удовлетворенности потребителей.
 - 4.1. Высокая удовлетворенность потребителей (учащиеся, работодатели и др.) качеством образовательных услуг;

4.2. Высокая удовлетворенность преподавателей и сотрудников образовательного учреждения своей работой;

4.3. Высокая степень образованности членов общества.

Деятельность любого образовательного учреждения – это, в первую очередь, процесс предоставления образовательной услуги. С учетом приведенной выше трактовки понятия “образовательная услуга” и факторов, влияющих на качество образовательной услуги, автором уточнено понятие «**качество образовательной услуги**» под которым понимается *совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которая придает ему способность удовлетворять ожидаемые и неожиданные образовательные потребности конкретных потребителей.*

Определено понятие «система управления качеством образовательных услуг» как совокупности структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для удовлетворения установленных и ожидаемых образовательных потребностей конкретных потребителей посредством планирования, управления, обеспечения и улучшения качества образовательного процесса.

В ходе исследования мы пришли к выводу, что система управления качеством вуза должна быть направлена на процесс предоставления образовательных услуг, качество которого и определяет потенциальную возможность учебного заведения предоставлять услугу, отвечающую требованиям ее потребителей.

Система управления качеством в сфере образования должна учитывать, что организации, занимающиеся предоставлением образовательных услуг, имеют ряд отличительных характеристик:

- они не производят овеществленной продукции. Потребление услуг начинается после их предоставления;
- большая часть персонала учебного заведения непосредственно контактирует с внешним потребителем. В процессе оказания услуги потребитель воспринимает и оценивает (иногда на уровне подсознания) академический уровень, профессиональные знания, социальные навыки сотрудников образовательной организации;
- границы предоставленных услуг различны: они могут быть реализованы на основе стандартной образовательной программы или учебного плана, а в отдельных случаях предоставляются на основе соглашения между образовательной организацией и потребителем (корпоративным или частным);
- управление процессом предоставления большинства образовательных услуг имеет характер, схожий с управлением проектом. В этих условиях должны быть определены этапы получения и оценки промежуточных и конечных результатов.

Эти общие характеристики принципиально отличают процесс предоставления услуг от производственного процесса и приводят к необходимости специальной интерпретации системы управления качеством для сферы образовательных услуг.

Систематизированы современные тенденции, влияющие на обеспечение конкурентоспособности образовательного учреждения и на необходимость создания системы управления качеством образовательных услуг в вузе.

Анализ требований работодателей (908 хозяйствующих субъектов г. Омска) к качеству молодых специалистов показал, что подготовка выпускников экономических специальностей в вузах г. Омска, осуществляется не учитывая особенностей современного производства. Следовательно, выпускники, как продукция, «выходят» на рынок труда непригодными для «использования», соответственно, в рыночных условиях такая «продукция» не будет востребована. И, как следствие, конкурентоспособность вузов на рынке образовательных услуг значительно снизиться.

Анализ уровня удовлетворенности 1126 студентов экономических специальностей омских вузов, как внутренних потребителей показал, что в целом респонденты удовлетворены качеством потребляемой образовательной услуги. Однако, обучающиеся отметили низкий уровень информационных ресурсов в их вузах, что в дальнейшем может повлиять на качество предоставляемой услуги.

Таким образом, проведенное исследование позволяет систематизировать следующие тенденции, влияющие на обеспечение конкурентоспособности вуза:

1. Сфера образования не успевает за быстрыми изменениями, происходящими на рынке труда. Конкуренция среди специалистов порождает к жизни все новые требования, касающиеся их профессионализма и навыков. Поэтому вузам необходимо корректировать свою работу в соответствии с условиями рынка и представлять «гарантию» на качество образования своих выпускников;
2. Высшее образование приобретает рыночный характер в результате усиливающейся конкуренции на рынке образовательных услуг. Перед вузами сегодня стоит вопрос как и перед коммерческими организациями: каким образом вузы могут работать эффективнее, экономичнее и выпускать продукцию более высокого качества. Способность вуза обеспечивать высокое качество подготовки специалистов определяет его конкурентоспособность на рынке образовательных услуг.

В связи с этим, можно с уверенностью сказать, что необходимо формирование такой системы управления качеством образовательных услуг, которая была бы ориентированна на удовлетворение требований потребителей, выпуск продукции, адекватной требованиям

рынка, и позволяющей занять лидирующие позиции в усиливающейся конкурентной борьбе на рынке образовательных услуг.

Эта система охватывает все этапы жизненного цикла образовательной услуги: маркетинг и изучение рынка, анализ требований к качеству образовательных услуг, планирование образовательной услуги, процесс предоставления образовательной услуги, процесс мониторинга и измерения качества образовательной услуги, процесс изучения удовлетворенности потребителей, анализ исполнения образовательной услуги и повышение ее качества.

В отличие от ГОСов, характеристики образовательного процесса в системе управления качеством описывают фактический или желаемый уровень услуг, предоставляемых учебным заведением. Требования к образовательным услугам в рамках системы управления качеством имеют более динамичный характер, так как они должны обновляться и корректироваться ежегодно (в отличие от ГОСов, перерабатываемых раз в пять лет).

Возможности, получаемые вузом при внедрении системы управления качеством образовательных услуг:

1. Для вуза в целом:

- устраняются межфункциональные барьеры;
- создаются команды качества по решению проблем, касающихся различных структурных подразделений;
- формируются отношения между подразделениями по принципу “поставщик-потребитель”;
- повышается эффективность работы вуза;
- улучшается качество результата образовательного процесса;
- исключается дублирование процедур;
- повышается имидж образовательного учреждения, и, следовательно, конкурентоспособность его образовательных услуг.

2. Для руководства вуза:

- проецируется на нижние уровни управления политика в области качества, стратегия развития и цели образовательного учреждения, что влияет на создание системы показателей и критериев для оценки результативности процессов, структурных подразделений, деятельности руководителей и персонала;
- разделяется ответственность, полномочия, взаимодействия, что улучшает управление всей деятельностью;
- проводятся внутренние аудиты, позволяющие определять области для улучшения качества образовательного процесса и активизации деятельности руководителей подразделений и профессорско-преподавательского состава.

3. Для работников вуза (как внутренних пользователей системы управления качеством):
- повышается эффективность поиска документации;
 - совершенствуется деятельность каждого сотрудника;
 - появляется возможность участия в совершенствовании процесса своей деятельности и вуза в целом, высказывая предложения внутренним аудиторам;
 - повышается уровень удовлетворенности преподавателей своей работой.

4. Для потребителей:

- появляется гарантия найма на работу молодого специалиста-выпускника вуза, обладающего умениями, знаниями и навыками, адекватными требованиям современного производства;
- удовлетворяются в большей степени требования к результатам образовательного процесса и системы его обеспечения;
- повышается рейтинг полученного диплома;
- повышается конкурентоспособность молодых специалистов на рынке труда за счет получения качественного образования.

Предложена организационная процедура формирования системы управления качеством образовательных услуг в вузе, включающая этапы ее разработки, создания и внедрения.

Процедура формирования системы управления качеством в образовательных учреждениях включает в себя следующие этапы.

Основные этапы создания системы управления качеством образовательных услуг

1 этап	Принятие руководством решения о создании системы управления качеством образовательных услуг, назначение представителя руководства по качеству.
2 этап	Создание Координационного Совета под председательством ректора высшего учебного заведения. Разработка и утверждение “Положения о Координационном Совете”.
3 этап	Создание Рабочей группы и назначение ее руководителя. Утверждение “Положения о Рабочей группе”.
4 этап	Создание необходимого уровня осведомленности сотрудников образовательного учреждения по вопросам качества.
5 этап	Планирование деятельности по внедрению системы управления качеством образовательных услуг. Определение требований потребителей к качеству образовательных услуг.

6 этап	Определение состава необходимой документации. Определение сети процессов в вузе.
7 этап	Разработка и внедрение документации системы управления качеством образовательных услуг.
8 этап	Оперативное внедрение системы управления качеством образовательных услуг.
9 этап	Организация внутреннего аудита системы качества образовательных услуг.

Первый этап – принятие руководством вуза решения о создании системы управления качеством образовательных услуг и назначение ответственного по качеству, в сферу обязанностей которого входит обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой управления качеством образовательных услуг.

Второй этап - создание Координационного Совета, возглавляемого ректором вуза, в состав которого входят ответственный по качеству, члены Координационного Совета (как правило, проректора по всем направлениям деятельности вуза, главный бухгалтер, начальники функциональных отделов, в том числе, руководитель службы качества). Назначение Координационного Совета - осуществление организационного руководства всеми подразделениями, участвующими в разработке и внедрении системы управления качеством образовательных услуг.

Третий этап - формирование Рабочей группы разработки и внедрения системы управления качеством, утверждение календарного плана внедрения системы управления качеством.

Четвертый этап – создание необходимого уровня осведомленности сотрудников образовательной организации, в результате которого разъясняются преимущества системы управления качеством.

Пятый этап - планирование деятельности по внедрению системы качества и определение требований потребителей к качеству образовательных услуг. При планировании образовательных услуг рекомендуется использовать планы качества, содержащие цели, распределение ответственности и полномочий, требуемые ресурсы, сроки разработки, применяемые инструменты проверки, контрольные точки на стадиях разработки, перечень используемых методик и ссылочных документов, методы корректировки плана качества, методы проверки достижения поставленных целей.

Шестой этап - анализ фактического состояния действующей документации, ее состава и содержания; определение сети процессов в вузе. Рабочая группа при описании процессов

должна выяснить, как они в действительности выполняются, какие имеются в них отклонения, какие из них могут быть опущены, а какие должны быть учтены в проекте документации системы управления качеством.

На *седьмом этапе* разрабатывается и внедряется документация системы управления качеством образовательных услуг. Документация включает в себя нормативные документы вуза: Политика в области качества, Руководство по качеству, методики, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции персонала, рабочие инструкции.

Новыми документами являются «Политика в области качества» и Руководство по качеству. «Политика в области качества» - документ, содержащий основные направления, цели и задачи вуза в области качества. Руководство по качеству – главный документ системы управления качеством, который служит постоянным справочным материалом при поддержании данной системы в рабочем состоянии. Руководство по качеству содержит: область применения системы управления качеством образовательных услуг, документированные процедуры, разработанные для системы качества или ссылки на них, описание взаимодействия процессов в системе управления качеством.

Восьмой этап - оперативное внедрение системы качества. На основе Рабочей группы по внедрению системы управления качеством создается служба качества – рабочий орган системы управления качеством образовательных услуг.

Задачи службы качества:

- участие в разработке и корректировке политики вуза в области качества;
- методическое руководство внедрением, функционированием и совершенствованием системы качества;
- координация работ по обеспечению качества;
- разработка и текущий контроль за реализацией целевых программ повышения качества образовательной услуги;
- выявление фактических и потенциальных проблем качества;
- определение состава необходимых работ по обеспечению, управлению и улучшению качества;
- контроль материально-технической базы, обеспечивающих предоставление образовательных услуг надлежащего качества;
- разработка специальных методов (статистических и др.) обеспечения качества образовательных услуг;
- сбор, накопление, систематизация, обработка, анализ и обобщение информации о качестве образовательных услуг;

- формирование и ведение фонда нормативной и методической документации по вопросам качества образовательных услуг;
- разработка учебных программ по вопросам обеспечения качества образовательных услуг.

Девятый этап - организация внутреннего аудита системы управления качеством образовательных услуг. В образовательных учреждениях, где создание службы внутреннего аудита в виде отдельного структурного подразделения затруднено, аудит системы управления качеством образовательных услуг может проводиться временными группами, специально формируемыми для этой цели. При этом обязанности аудиторов возлагаются (без освобождения от основной работы) на специалистов функциональных подразделений учебного заведения, наиболее тесно связанных с разработкой и функционированием системы качества. К выполнению обязанностей аудиторов эти специалисты допускаются только после их соответствующего обучения и аттестации.

В общем случае организационный порядок проведения внутренних аудитов системы качества предусматривает следующие основные стадии: планирование, подготовка и осуществление аудита, анализ и обобщение полученных результатов, разработка корректирующих действий, контроль за выполнением корректирующих действий.

Разработана модель системы управления качеством образовательных услуг, основанная на процессном подходе и ориентированная на определение и удовлетворение образовательных потребностей конкретных потребителей.

Система управления качеством позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса предоставления образовательных услуг на основе системного подхода к управлению и достигать качества подготовки специалистов посредством обеспечения качества самого образовательного процесса, а также эффективно использовать имеющийся кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал учебного заведения. Поэтому при разработке модели системы управления качеством нами был использован процессный подход, позволяющий рассматривать деятельность учебного заведения как систему взаимосвязанных процессов, направленных на повышение степени удовлетворенности всех категорий потребителей за счет обеспечения и постоянного улучшения качества “продукции” образовательной организации на всех стадиях ее жизненного цикла (рис. 1).

Движущая сила приведенной модели – потребители, поскольку все действия в области качества начинаются с них и ими же заканчиваются. Исходный момент модели – установление потребностей потребителей и их отражение в деятельности вуза.

Требования потребителей становятся «входом» для системы управления качеством образовательных услуг, изображенной в циклическом виде. Этот вход служит основой для планирования и последующего предоставления образовательных услуг.

Основной блок «Бизнес-процесс», представляющий собой совокупность элементов жизненного цикла образовательной услуги, предназначен для обеспечения процесса предоставления качественной образовательной услуги.

Модель подчеркивает важность получения информации об уровне удовлетворенности потребителей. Для обеспечения обратной связи, полученная информация анализируется в блоках «Процессы менеджмента качества» и «Процессы измерения, анализа и улучшения качества образовательной услуги», что позволяет обеспечить эффективность всей системы.

Блок «Процессы менеджмента качества» обращает внимание на необходимость того, чтобы руководство вуза изучало данные, поступающие по каналам обратной связи. Анализ данных со стороны руководства включает в себя: информацию, характеризующую требования и ожидания потребителей образовательной услуги; данные о том, насколько образовательная услуга соответствует их ожиданиям и требованиям; данные о функционировании процессов, посредством которых предоставляется образовательная услуга. Эту информацию используют для получения общей картины деятельности вуза по предоставлению качественной образовательной услуги и обеспечения непрерывного совершенствования всей системы управления качеством.

Ответственность руководства вуза распространяется также на его обязанность устанавливать политику, цели и задачи организации. Из этого вытекает также необходимость надлежащего планирования, которое должно базироваться на результатах измерений.

Блок «Обеспечивающие процессы» содержит ресурсы, необходимые для обеспечения качества образовательного процесса.

Результаты анализа данных (блок «Процессы измерения, анализа и улучшения качества образовательной услуги») должны служить основой для разработки предложений по совершенствованию самой системы управления и улучшению качества образовательной услуги. Это достигается в блоке «Постоянное улучшение системы управления качеством образовательных услуг».

Определение потребностей потребителей образовательной услуги и анализ уровня их удовлетворенности обеспечивается с помощью кабинетных и полевых исследований (опрос, анкетирование, интервьюирование, опрос фокусных групп).

Предложены следующие способы оценивания показателей степени удовлетворенности качеством образовательных услуг.

Вариант 1. Определение удельного веса выпускников данного вуза, желающих получить дополнительную квалификацию и установление размера средств, полученных вузом при оплате дополнительной образовательной услуги. Определение удельного веса выпускников других вузов, получающих второе высшее образование и суммы, полученной вузом в качестве оплаты за получение дополнительного образования;

Вариант 2. Ранжирование успеваемости студентов, с тем, чтобы вузы могли предложить своих специалистов предприятиям-работодателям в зависимости от суммы их взноса в попечительский фонд. В этом случае у предприятия есть возможность оплачивать целевое обучение своих работников и не ждать какое-то время, а получить уже сегодня требуемых для производства специалистов.

Таким образом, цель и задачи исследования получили свое логическое завершение в развитии и обосновании методических и практических положений формирования системы управления качеством образовательных услуг в высших учебных заведениях.

Основные положения диссертации опубликованы в следующих работах:

1. Варжина Н.В. Проблемы управления качеством в России в современных условиях. /Современное общество: Сборник научных трудов. – Омск, изд-во ОмГУ, 1999. – 0,2 п.л.
2. Варжина Н.В. Качество – ключевой фактор конкурентоспособности в переходный период экономики России./ Проблемы переходной экономики: Сборник научных трудов. Новосибирск, изд-во НГТУ, 2000. - 222 с. – 0,3 п.л.
3. Варжина Н.В. Управление системой качества на основе международных стандартов ИСО 9000 на предприятиях сферы услуг./Актуальные проблемы экономической теории и предпринимательства: Международный сборник научных трудов. – Омск: Омск. Госуниверситет, 2001. – 184 с. – 0,3 п.л.
4. Варжина Н.В. Организационно-экономические методы разработки систем качества./Экономика и труд: Сборник научных трудов. Вып. 5. – Омск. Омск. Госуниверситет, 2001. – 208 с. – 0, 3 п.л.

5. Варжина Н.В. Современное состояние системы управления качеством в высшем учебном заведении./Современное управление: проблемы и пути решения: Сборник научных трудов. – Омск, Омск. Госуниверситет, 2002. – 188 с. – 0,5 п.л.
6. Варжина Н.В. Проектирование элементов системы управления качеством вуза по модели МС ИСО 9001. – Вестник Омского университета. Серия “Экономика”, № 1. – Омск, Омск. Госуниверситет, 2003. – 171 с. - 0,7 п.л.
7. Варжина Н.В. Менеджмент систем качества в высшей школе./ Качество образования: системы управления, достижения, проблемы: Материалы V Международной научно-методической конференции. – Новосибирск: изд-во НГТУ, 2003. – Том. 1. – 184 с. – 0,2 п.л.
8. Варжина Н.В. Анализ существующих требований для разработки системы управления качеством образовательных услуг/Качество образовательного процесса: достижения и проблемы в высшей и средней профессиональной школе: Тезисы февральской научно-методической конференции Сибирской Ассоциации Непрерывного Образования. – Омск: СИБИТ, ИПЭК, СРШБ (колледж), 2004. – 63 с. – 0,1 п.л.

Поз.

Подписано в печать

Формат бумаги 60x84x1/16. Бумага для множительных аппаратов.

Печать плоская. Усл. печ.л. 1,2

Заказ

Тираж 100 экз.

Издательство Уральского государственного экономического университета,

Екатеринбург, ул. 8 Марта, 62

УОП УрГЭУ

Уральский государственный
экономический университет, 2004