

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Понятие «качество» является философской категорией, которая определяет его как «существенный признак, свойство, отличающее один предмет или лицо от другого; степень достоинства, ценности, пригодности вещи, действия и т.п., соответствия тому, какими они должны быть». С философской точки зрения категория качества обладает следующими сущностными признаками.

1. Качество есть существенная определенность объекта, которая характеризует его как целостный.

2. Качество как интегральное свойство обладает сложной иерархической структурой. Возможна декомпозиция качества на составляющие его свойства.

3. Качество изменчиво. Оно может улучшаться или ухудшаться под влиянием внешних условий.

4. Качество объективно – часть свойств предмета или явления не зависит от восприятия их человеком.

5. Качество субъективно, так как зависит от индивидуального восприятия человеком или группой лиц.

6. Качество определяется во взаимодействии с другими предметами или явлениями. То есть о некоторых свойствах предмета можно не узнать до тех пор, пока не наступят определенные условия для их проявления.

7. Качество связано с количественными характеристиками определяющих его свойств, поэтому качество можно оценить, измерить, сравнить с эталоном, изменить.

Кроме философского существует целый ряд определений качества, развиваемых в рамках наук, которые изучают различные аспекты качества.

В 1987 году появился стандарт ISO 8402, который определил качество как «совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые

потребности». Стандарт ISO 9000:2005 дает следующее определение: «Качество: степень соответствия присущих характеристик требованиям». Присущие характеристики – это свойства продукции или услуги, которые получил потребитель, а требования делятся на обязательные (законодательные и нормативные) и требования потребителей, выясненные самой организацией, документально оформленные требования, регламентирующие деятельность организации.

Для установления потребностей необходимо их охарактеризовать. Как указано в определении качества, потребности подразделяются на установленные и предполагаемые (см.Рис.1.)



Рис. 1. Установленные и предполагаемые потребности.

Установленные потребности зафиксированы в правовых нормах, стандартах, предписаниях, заказах, договорах, технических условиях поставок и других документах. Примерами установленных потребностей являются: требования, которые оговариваются при заключении контракта, требования законодательства к выполнению условий охраны окружающей среды, либо относящихся к безопасности. Невыполнение большинства установленных требований влечет за собой различные формы ответственности (административная, правовая).

Предполагаемые потребности должны быть выявлены и определены. Имеются в виду само собой разумеющиеся ожидания, которые мы обычно не формулируем конкретно, однако заносим их в ряд устойчивых пожеланий: эстетические требования, соответствие продукции моде, привычкам потребителей, национальным и культурным особенностям и др.

Потребности могут:

- Меняться со временем - это предполагает проведение периодического анализа требований к качеству.
- Иметь возможность быть переведенными в характеристики продукции на основе установленных критериев (такие, как функциональная пригодность, надежность, безотказность, ремонтпригодность, безопасность и др.), либо не установленных критериев (модность, эстетичность).
- Иметь количественное выражение (технические характеристики, параметры процессов) либо не иметь количественного выражения (цвет, форма).

Следовательно, потребности на рассматриваемый момент времени могут быть выражены количественно или качественно и отражены в характеристиках объекта. Теперь может быть дано определение требований к качеству стандарта ISO 8402: “Требования к качеству - выражение определенных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, позволяющих установить их выполнение и провести проверку”. Требования к качеству должны, по возможности, максимально отражать установленные и предполагаемые потребности потребителя. Термин «требования» охватывает рыночные и контрактные требования (требования по отношению к внешним сторонам), а также внутренние требования организации. Требования к качеству должны быть документально оформлены.

Следующее ключевое определение касается требований общества к качеству. Требования общества подразумевают защиту окружающей среды, охрану здоровья, безопасность, надежность, сохранение энергии и естественных ресурсов. Требования общества включают юридические и нормативные требования. Стандарт ISO 8402 дает следующее определение: “Требования общества - обязательства, вытекающие из законов, инструкций, правил, кодексов, уставов и других соображений относительно обеспечения качества”.

Исходя из вышеизложенного, качество образования может рассматриваться как интегральная характеристика, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям. В стандартах ISO серии 9000 различаются также понятия «обеспечение качества», «управление качеством», «планирование качества» и «улучшение качества».

Обеспечение качества - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены. Под обеспечением качества понимаются все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы менеджмента качества, необходимые для достижения уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены. Обеспечение качества применительно к образованию — это выполнение необходимых мероприятий по поддержанию показателей качества образования на уровне требований, установленных в образовательных стандартах, другой нормативной документации.

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла образовательной услуги и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Основное отличие управления качеством от обеспечения качества состоит в том, что управление предполагает активное воздействие на процесс, его корректировку с целью получения результата с заданными, программируемыми свойствами, характеристиками, параметрами. Поэтому его можно считать активным способом воздействия на качество. Управление качеством - часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству. Стандарт ISO 8402 дает следующее определение: “Управление качеством - аспекты выполнения функции управления, которые определяют политику, цели и ответственность в области качества, а также осуществляют их с помощью

таких средств, как планирование качества, оперативное управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества”. Управление качеством образования — это подготовка и внесение в план по качеству, нормативную документацию, стандарты значений показателей качества вновь осваиваемых или модернизируемых образовательных программ или изменение показателей качества образования, а также выполнение необходимых мероприятий по достижению и поддержанию этих значений показателей. Напомним, что качество здесь понимается как степень соответствия реальных характеристик образования обязательным требованиям и требованиям потребителей и других заинтересованных сторон. Под управлением качеством, таким образом, следует понимать постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия образовательной деятельности, обеспечивающий непрерывное ее совершенствование и достижение результатов, в наибольшей степени отвечающих потребностям разнообразных групп потребителей.

Менеджмент — наука об управлении человеческими отношениями в процессе производственной деятельности и взаимосвязей потребителей с производителями (Словарь экономических терминов). Менеджмент – совокупность методов, форм и средств управления предприятием для повышения его эффективности (Большой толковый словарь русского языка). Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Система менеджмента - система для разработки политики и целей и достижения этих целей. Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству. Менеджмент качества является специализированным видом управленческой деятельности. К таким специализированным видам управленческой деятельности относятся: управление качеством, управление финансами, управление персоналом, управление проектами, управление инновациями, управление маркетингом и др. Различные цели управленческой деятельности не

лежат в одних плоскостях. Так, например, цели в финансовой сфере могут предполагать минимизацию текущих затрат, в то время, как цели в области качества предполагают дополнительные текущие расходы. Таким образом, руководитель должен определить приоритеты по каждой намеченной цели, и сформировать «дерево целей» по иерархической структуре. Наиболее оптимальная расстановка приоритетов по намеченным целям, так же как и рыночные позиции, зависят от политических, экономических, научно-технических и многих других факторов, которые необходимо принимать в комплексе во всей их сложности.

В то же время существует ряд факторов, которые обязательно должны быть учтены руководителем. Выявлены следующие приоритеты в конкуренции товаров и услуг, в том числе и образовательных, на современном рынке:

1. Качество услуги
2. Надежность поставок услуги
3. Эластичность
 - эластичность услуги
 - эластичность объемов производства услуги
4. Стоимость
 - низкая цена потребления услуги
 - низкая цена купли-продажи
5. Уникальность (новизна) услуги

Исследования показывают, что потребитель сегодня прежде всего учитывает качество товаров и услуг. Только тот имеет шанс продать свои товары и услуги, кто предлагает их с ожидаемым качеством, подходящей ценой и в нужное время.

Организации, в составе которой находится до десяти человек, для достижения целей в области качества, достаточно просто обеспечить координацию действий всего персонала, четкость выполнения всех процедур и процессов. Организации с большим количеством сотрудников необходимо формализованное определение обязанностей и ответственности в области

качества на уровне сотрудников, подразделений и организации в целом. Для эффективного управления процессами обеспечения и повышения качества продукции и производительности труда в мировой практике хорошо зарекомендовали себя системы менеджмента качества. Эти системы относятся к разряду интегрированных механизмов управления программно-целевого типа, применяемых для управления сложными, динамичными объектами. Посредством таких механизмов организация управления качеством ориентируется на минимизацию всех видов потерь и на согласованное функционирование всех элементов производственно-сбытовой системы.

В систему менеджмента качества входят следующие аспекты:

1. Общие аспекты:

- планирование на уровне высшего руководства;
- систематизация и документальное оформление деятельности в виде методик, протоколов, инструкций и др.;
- вовлечение всех производственных ресурсов и всего персонала;
- широкое использование стандартизации в том числе и международных стандартов в управлении качеством;
- регулярные проверки, изучение обратной связи и корректировка действий;
- непрерывное обучение персонала приемам и методам управления качеством.

2. Технические аспекты:

- использование при оказании услуги последних мировых стандартов или стандартов, превышающих их уровень;
- контроль услуги на каждом этапе ее жизненного цикла с использованием необходимых средств контроля;
- диагностика ресурсов, необходимых для реализации услуги;
- регулярный пересмотр технологий.

3. Экономические аспекты:

- Управление экономикой качества.

- Планирование капиталовложений в качество (затраты на функционирование системы качества, обучение персонала, изучение рынка, контроль, диагностику, переоснащение организации, привлечение независимых экспертов, личные премии персоналу и др.).

4. Управленческие аспекты:

- определение политики в области качества и конкретное распределение обязанностей и полномочий каждого сотрудника;

- разработка формализованной методологии управления качеством с использованием разнообразных методов и приемов управления качеством и контроль исполнения методик;

- планирование необходимой сметы капиталовложений в качество в годовом бюджетном плане;

- ориентация на использование последних научно-технических разработок и требований;

- контроль выполнения норм экологии и безопасности труда.

Можно сформулировать перечень условий, без осуществления которых ни о каком управлении качеством речь вообще не может идти.

1. Это наличие ясно сформулированной цели управления и критериев ее достижения, определенные до начала процесса управления.

2. Наличие достоверной информации о показателях качества на любом этапе управленческого цикла.

3. Возможность измерения показателей качества на любом этапе управленческого цикла.

4. Наличие некоторого перечня альтернативных путей достижения целей — методов (технологий) управления или формализованного способа построения и перебора этих альтернатив.

5. Возможность достаточно полной оценки последствий осуществления каждой из альтернатив, в том числе и с точки зрения ее соответствия или несоответствия существующим ограничениям.

Можно даже на интуитивном уровне говорить о качестве услуги как о его

свойстве, которое закладывается в результат деятельности в процессе ее проектирования, осуществления, контроля и коррекции. Однако эти свойства оцениваются только при их использовании, т.е. когда качество услуги уже создано и удовлетворяет (или не удовлетворяет) требованиям потребителя. Поэтому качеством необходимо управлять на всех этапах жизненного цикла услуги (петли качества):

1. Изучение и анализ требований потребителей.
2. Стратегическое планирование, включающее уточнение миссии организации, определение политики и целей в области качества, планирование достижения целей.
3. Планирование процессов и их регламентация.
4. Проектирование и разработка услуг.
5. Научное, методическое, материально-техническое, кадровое и информационное обеспечение деловых процессов – менеджмент ресурсов.
6. Предоставление услуг.
7. Мониторинг, контроль и измерения, внутренние аудиты.
8. Система устранения несоответствий, корректирующих и предупреждающих действий.
9. Анализ удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

Как отмечалось выше, все виды деятельности, составляющие модель жизненного цикла услуги (петли качества) имеют непосредственное влияние на качество конечного результата. В тоже время стандартом ISO 9000-1 выделены аспекты, которые являются ключевыми в обеспечении качества:

1. Качество, обусловленное назначением услуги. Такое качество является результатом маркетинговых исследований, обусловлено назначением услуги и доведением ее уровня соответствия потребностям и возможностям рынка.
2. Качество, обусловленное проектированием услуги. Это качество обусловлено заложенными в конструкцию услуги характеристиками, которые влияют на ее ожидаемые свойства в разнообразных условиях использования.
3. Качество, обеспеченное соответствием конструкции. Это качество

формируется в процессе оказания услуги, и обусловлено контролем над соблюдением соответствия услуги заложенным в нее характеристикам.