

ОБРАЗОВАНИЕ

УДК 658.562

О.А. Горленко, Н.М. Борбаць, В.В. Мирошников, Т.П. Можаяева

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА НА ОСНОВЕ ВНЕДРЕНИЯ ОСНОВНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ СТАНДАРТА ISO 9001 : 2015

Рассмотрены концептуальные и ключевые положения проекта нового международного стандарта ISO 9001 : 2015 и пути повышения эффективности деятельности вуза на основе их внедрения в практику.

Ключевые слова: менеджмент организации, менеджмент качества, лидерство руководства, менеджмент риска, менеджмент знаний, документированная информация, ISO 9001 : 2015.

Система гарантий качества многих вузов, в том числе и Брянского государственного технического университета, соответствует типовой модели, базирующейся на требованиях «Стандартов и директив для гарантии качества высшего образования в Европейском регионе» (разработанных Европейской ассоциацией гарантий качества в высшем образовании) и международных стандартов ISO 9000 версий 2000 г. и 2008 г. Поскольку в этом году ожидается появление новой версии этих стандартов (версии 2015 г.), существенно отличающейся от прежних версий, вузовская система гарантий качества должна также претерпеть значительные изменения, широко используя при этом современные информационные технологии [5] и системность в формировании стратегических задач своего развития, ориентированного на комплексное повышение конкурентоспособности вуза на рынке образовательных услуг [6].

В чём суть таких изменений? Международные стандарты ISO 9000 – одна из наиболее динамично развивающихся моделей менеджмента качества. ISO 9000 : 2015 – это уже пятая версия. Проект стандарта ISO 9001 : 2015 предусматривает десять разделов:

1. Область применения.
2. Нормативные ссылки.
3. Термины и определения.
4. Среда организации (понимание организации и её среды, требования и ожидания заинтересованных сторон, область применения, система менеджмента).
5. Лидерство руководства (ответственность и обязательства, политика, организационные роли, обязательства и полномочия).
6. Планирование (действия в отношении рисков и возможностей, цели и планирование их достижения).
7. Обеспечение (ресурсы, компетентность, знания, коммуникация, документированная информация).
8. Деятельность (планирование и управление деятельностью, проектирование и разработка деятельности).
9. Оценка деятельности (мониторинг, измерение, анализ и оценка, внутренний аудит, оценка менеджмента).
10. Улучшение (несоответствия и корректирующие действия, постоянное совершенствование).

Пожалуй, основным концептуальным положением стандарта ISO 9001 : 2015, как показывает анализ его проекта, является создание в организации единой системы общего менеджмента и менеджмента качества, т.е. системы общего менеджмента и менеджмента качества должны строиться по единому принципу. При этом система менеджмента качества (СМК), являясь подсистемой общего менеджмента, содействует достижению целей по качеству и способствует совершенствованию общего менеджмента организации [1 – 3].

Лидерство руководителя – ещё одно важное концептуальное положение новой версии стандарта ISO 9001 : 2015. В практике известны случаи формального отношения руководителей всех уровней, в том числе и первых лиц, к реализации требований стандартов

ISO серии 9000. Очевидно, что без лидирующей роли руководящего состава организации невозможно обеспечить вовлечение её персонала в решение задач по управлению качеством.

Высшее руководство должно продемонстрировать приверженность системе менеджмента качества и обеспечить:

- установление целей в области качества, согласование их с контекстом (средой) и стратегическим направлением деятельности организации;
- интеграцию требований системы менеджмента в бизнес-процессы;
- необходимые ресурсы;
- подтверждение того, что система менеджмента качества направлена на достижение намеченных результатов;
- понимание важности СМК, также как и важности выполнения требований;
- руководство персоналом для повышения эффективности системы менеджмента;
- ориентацию руководящих кадров организации на демонстрацию лидерства в своей области;
- содействие постоянному улучшению;
- повышение ответственности за эффективность СМК;
- понимание того, что политика в области качества понята, внедрена в организации;
- осведомлённость персонала организации о процессно-ориентированном подходе;
- вовлечение персонала в работу по увеличению эффективности СМК;
- установление и выполнение требований заинтересованных сторон, в том числе законодательных (государственных) требований;
- определение рисков и возможностей, относящихся к продукции и услугам, а также к удовлетворённости заинтересованных сторон, принятие в этих целях соответствующих мер.

Новым концептуальным положением является менеджмент знаний. Знание – это информация, преобразованная в способность к эффективным действиям. В результате знание – это действие, руководство к действию. При этом следует иметь в виду, что большая часть знаний хранится не в базе данных, а в умах людей. Знание – это смесь опыта, практик, традиций, ценностей, контекстуальной информации, экспертных суждений и здоровой интуиции, предоставляющая всеобъемлющую платформу для оценки и внедрения в организации нового опыта и информации [4].

Менеджмент знаний – стратегия преобразования интеллектуальных активов организации, включая записанную информацию (явные знания) и способности её работников (неявные знания), в новые ценности с целью повышения качества, производительности и конкурентоспособности. Достижение конкурентных преимуществ, базирующихся на извлечении выгод от применения новых технологий, внедрении организационных изменений и гибкой политики в области управления персоналом, придаёт управлению знаниями императивный характер. Подсистема менеджмента знаний – активная систематизированная деятельность по созданию и распределению между заинтересованными сторонами новых ценностей на основе использования интеллектуального капитала или базы знаний, которыми обладает организация. Разработка такой подсистемы – одна из первоочередных задач в области менеджмента качества вуза.

Ещё одно важное концептуальное положение нового стандарта – менеджмент риска, относящегося к продукции и услугам, а также к удовлетворённости заинтересованных сторон. В этой связи в вузе должны планироваться мероприятия по рассмотрению рисков и возможностей, должно анализироваться то, как интегрируются и реализуются эти мероприятия в процессах СМК и как оценивается их эффективность и адекватность возможным последствиям несоответствия продукции и услуг. Высшее руководство должно показать, что риски и возможности идентифицируются и меры в их отношении устанавливаются. При этом рассматриваются все риски, которые влияют на соответствие продукции и услуг, а также на деятельность по увеличению удовлетворённости заинтересованных сторон.

Во взаимосвязи с оценкой рисков следует рассматривать и такой элемент стандарта, как контекст (среда) организации, который предполагает идентификацию внутренних и

внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценку влияния этих факторов (оценку риска) и выработку мероприятий по снижению риска там, где это возможно [1]. Влияние факторов внешней среды на деятельность вуза может быть оценено с помощью PEST(E)-анализа(табл. 1),внутренний потенциал организации (сильные стороны S, слабые – W, N – средние показатели по отрасли) – с помощью SNW-анализа (табл. 2).С помощью SWOT-анализа (табл. 3) оценивается положение вуза на рынке образовательных услуг и его стратегические перспективы.

Таблица 1

PEST(E)-анализ влияния факторов внешней среды на деятельность вуза

Возможности	Угрозы
Политические факторы	
1. Переход на двухуровневую систему образования, расширяющую возможности вуза в подготовке инженерных кадров. 2. Государственная поддержка приоритетных направлений образовательных программ. 3. Реализация стратегии непрерывного образования, направленной на обеспечение подготовки, переподготовки и повышения квалификации инженерных кадров. 4. Государственная поддержка инновационной деятельности вузов	1. Низкая эффективность сотрудничества вуза с субъектами регионального и международного сообщества. 2. Отставание материально-технической базы образовательной и научной деятельности от современных требований. 3. Недостаточная востребованность научного потенциала вуза субъектами регионального сообщества
Экономические факторы	
Государственное финансирование деятельности вуза в пределах инфляции	Снижение темпов обновления и расширения материально-технической базы вуза
Социальные факторы	
1. Активизация и развитие довузовских форм образовательных услуг и профориентационной работы. 2. Повышение ценности высшего и среднего профессионального образования	1. Обострение демографической ситуации в регионе и сокращение в этой связи потенциальных абитуриентов университета. 2. Низкий уровень материального обеспечения профессорско-преподавательского коллектива. 3. Дефицит молодых высококвалифицированных кадров
Технологические факторы	
Внедрение инновационных технологий в образовательную, научную и социальную сферу вуза	Старение материально-технической базы вуза
Экологические факторы	
Повышение ответственности вуза в обеспечении удовлетворённости заинтересованных сторон	Влияние последствий чернобыльской катастрофы

Таблица 2

SNW-анализ деятельности университета

Стратегическая позиция	Оценка позиции		
	S	N	W
1. Маркетинг:			
1.1. Положение университета в региональной сфере высшего профессионального образования, научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ	×		
1.2. Диверсификация образовательных программ в соответствии с потребностями регионального рынка труда	×		
1.3. Востребованность выпускников университета субъектами регионального сообщества		×	
1.4. Репутация вуза среди субъектов регионального сообщества	×		

Окончание табл. 2

Стратегическая позиция	Оценка позиции		
	S	N	W
2. НИОКР:			
2.1. Уровень внутриуниверситетской научной кооперации	×		
2.2. Уровень материально-технического обеспечения		×	
2.3. Инновационные технологии в научной деятельности	×		
3. Производство:			
3.1. Фундаментальность университетского образования	×		
3.2. Уровень учебно-методического и информационного обеспечения	×		
3.3. Уровень материально-технического обеспечения			×
3.4. Инновационные технологии в образовательной деятельности	×		
4. Финансы:			
4.1. Состояние текущего баланса		×	
4.2. Доступность инвестиционных ресурсов		×	
5. Кадры:			
5.1. Уровень кадрового потенциала университета	×		
5.2. Система повышения квалификации персонала		×	
5.3. Система стимулирования деятельности персонала по результатам труда			×
6. Менеджмент:			
6.1. Организационная структура управления университетом	×		
6.2. Система связей университета с субъектами регионального сообщества		×	

Таблица 3

SWOT-анализ ситуационного положения университета

S – сильные стороны	W – слабые стороны
<p>1. Фундаментальность университетского образования.</p> <p>2. Высокий уровень квалификации кадрового потенциала университета.</p> <p>3. Высокий уровень учебно-методического и информационного обеспечения образовательной деятельности и НИОКР.</p> <p>4. Достаточно высокий уровень материально-технической базы по отдельным направлениям подготовки специалистов и выполнения НИОКР.</p> <p>5. Использование инновационных технологий в научной и образовательной деятельности</p>	<p>1. Недостаточно развитая система связей университета с субъектами регионального и международного сообщества.</p> <p>2. Недостаточный уровень востребованности выпускников университета субъектами регионального сообщества.</p> <p>3. Недостаточно высокий уровень материально-технического обеспечения по отдельным направлениям подготовки специалистов и выполнения НИОКР.</p> <p>4. Недостаточное финансирование образовательных и научных программ</p>
O – возможности на рынке	T – угрозы на рынке
<p>1. Государственная поддержка приоритетных направлений развития образовательных программ.</p> <p>2. Реализация стратегии непрерывного образования, направленной на обеспечение подготовки, переподготовки и повышения квалификации инженерных кадров.</p> <p>3. Переход на двухуровневую систему образования, расширяющую возможности вуза в подготовке инженерных кадров.</p> <p>4. Государственная поддержка инновационной деятельности вузов.</p> <p>5. Государственное финансирование деятельности вуза в пределах инфляции.</p> <p>6. Повышение ценности высшего и среднего профессионального образования.</p> <p>7. Возможность использования инновационных технологий в образовательных, научных, технических и социально-экономических процессах.</p> <p>8. Повышение ответственности вуза в обеспечении удовлетворённости заинтересованных сторон</p>	<p>1. Выборочная поддержка вузов, обеспечивающих реализацию подготовки кадров по приоритетным направлениям развития отечественной экономики.</p> <p>2. Старение материально-технической базы образовательной деятельности и НИОКР.</p> <p>3. Недостаточная востребованность научного потенциала вуза субъектами регионального и международного сообщества.</p> <p>4. Обострение демографической ситуации в регионе и сокращение потенциальных абитуриентов университета.</p> <p>5. Низкий уровень материального обеспечения профессорско-преподавательского коллектива.</p> <p>6. Дефицит молодых высококвалифицированных кадров.</p> <p>7. Влияние последствий чернойбыльской катастрофы</p>

В проекте стандарта ISO 9001 : 2015 вводится новое понятие «документированная информация». Организация должна поддерживать документированную информацию (на любом носителе) для того, чтобы гарантировать, что процессы осуществляются так, как это запланировано. Область применения СМК, в частности, должна быть представлена в виде документированной информации. Процессный подход по-прежнему остаётся основной концепцией построения системы менеджмента организации.

В заключение следует заметить, что на основе ISO 9001 : 2015 будет разработан идентичный национальный стандарт. Но подготовительную работу по внедрению основных положений этого стандарта надо начать заранее, так как это связано с совершенствованием деятельности вуза.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Чайка, И.И. Стандарт ИСО 9001 : 2015. Что нас ожидает? / И.И. Чайка // Сертификация. – 2014. – №2. – С. 8 – 11.
2. Езрахович, А.Я. Новая версия ISO 9001 : 2015 / А.Я. Езрахович, В.А. Дзедик, Ю.М. Банных // Методы менеджмента качества. – 2014. – №7. – С. 32 – 36.
3. Никаноров, П.А. Менеджмент качества ждут перемены / П.А. Никаноров, И.В. Децик // Техническое регулирование. – 2014. – №5. – С. 34 – 37.
4. Харрингтон, Дж. Совершенство управления знаниями / Дж. Харрингтон. – М.: Стандарты и качество, 2008. – 272 с.
5. Вайнштейн, Ю.В. Построение комплексов информационно-аналитических OLAP-моделей для анализа рейтинговой оценки деятельности преподавателей вуза / Ю.В. Вайнштейн // Вестник компьютерных и информационных технологий. – 2015. - № 1. – С.24-30.
6. Морозова, А.В. Системный подход к формированию стратегических задач повышения конкурентоспособности профильного вуза университетского холдинга / А.В. Морозова, Д.Е. Тарасов, И.Е. Ермаков // Фундаментальные и прикладные проблемы техники и технологии. – 2012. - № 2-6 (292). – С.142-147.

Материал поступил в редколлегию 2.02.15.