

Целесообразность обучения студентов в высших учебных заведениях основам обеспечения качества



Граб В.П. – к.т.н., доцент, эксперт СДС «Военный Регистр»

Глобализация образования, перспективы вхождения России в мировой рынок квалифицированного труда и неизбежность интеграции системы высшего образования в мировую образовательную систему привели к тому, что в образовании стали появляться нововведения, некоторые из которых органично влились в образовательные системы и предопределили их совершенствование. Осуществляется постепенная замена традиционных стратегий управления, сформировавшихся в условиях стабильно функционирующей среды на новые, более гибкие (адаптивные), способные подстраиваться под меняющиеся внешние и внутренние условия.

Организации с любой направленностью деятельности не могут рассчитывать на сохранение своего положения на рынке, если не изучают рынок, потребителя, конкурентов, и не применяют при этом современные технологии управления, не перестраивают структуру действующих внутренних и внешних процессов.

У. Шеркенбах, автор ряда книг по теории управления, говорил: «Процесс начинается с ПОТРЕБИТЕЛЯ. Если он не был начат с потребителя, он, как правило, заканчивается на ПОТРЕБИТЕЛЕ.» У. Э. Деминг еще более концентрировал внимание на потребителе: «Стремление удовлетворить потребности покупателей уже не является достаточным. Ублажайте потребителя!», «Самый главный элемент - потребители. Кто определяет качество? ПОТРЕБИТЕЛЬ! Это он решает, что покупать».

Для эффективного управления и достижения конкурентоспособности организации и продукции (услуги) существует множество систем, методов и подходов, применение методологии управления качеством является существенным фактором в конкурентной борьбе на мировом рынке.

Система качества по ИСО 9001 с помощью набора строго выполняемых и описанных в документации организаций правил (разработанных с учетом самых современных методов маркетинга, менеджмента, управления ресурсами, персоналом), гарантирует потребителю поставку товара и оказание услуг с заявленным уровнем качества.

Итальянский специалист в области статистики и качества профессор Паскуале Эрто в одной из своих работ «Всеобщее качество, в которое я верю» одним из первых задался вопросом о том, можно ли опыт менеджмента качества, накопленный в промышленности, использовать в непромышленной сфере.

Представители последующих школ менеджмента развивали и дополняли научное управление новыми подходами, востребованными развитием производства, изменениями в экономической, образовательной и социальной средах.

Система образования на настоящем этапе должна формироваться как динамичная, самоорганизующаяся, инновационная система, чувствительная к требованиям потребителей.

Сегодня с позиций всеобщего качества под менеджментом качества образования должно пониматься управление всеми аспектами деятельности вуза путем создания таких систем, которые позволяют удовлетворить все требования и пожелания потребителей, а значит, удерживать и даже расширять рыночную нишу, занимаемую высшим учебным заведением.

Достижению конкурентоспособности вуза способствует выполнение множества целей, среди которых необходимо выделить следующие:

- удовлетворение имеющихся и ожидаемых потребностей в конкурентоспособных специалистах;
- создание образовательной среды, адекватной инновациям в областях науки и техники;
- получение преимуществ перед конкурентами за счет постоянного улучшения возможностей организации.

Имидж вуза, обеспечивается путем:

- демонстрации способности оказывать образовательные услуги, отвечающие требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям законодательства РФ;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством результативного применения СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001, включая процессы постоянного ее улучшения;
- создание необходимых условий для гарантированного выполнения требований потребителей к качеству образовательной услуги.

Границы предоставленных услуг вуза могут быть различны, они могут быть реализованы на основе стандартной образовательной программы или учебного плана, но во многих случаях, услуги предоставляются на основе соглашения между образовательной организацией и потребителем (корпоративным или частным), что особенно актуально при утрате связи с предприятиями промышленности, и проведения обучения в отрыве от потребностей сегодняшнего дня.

Изменения на рынке образовательных услуг связаны с изменениями требований потребителей и необходимостью, в условиях новых экономических реалий, обеспечивать подготовку конкурентоспособных выпускников.

Предприятия промышленности ожидают профессионально компетентных, коммуникативных специалистов, имеющих позитивное отношение к своей профессии, складывающееся, в том числе, и на основе знания не только процессов, действующих в организации по направлению своей специальности, но и процессов организационного и управленческого характера.

Исходя из того, что лидирующую позицию занимают предприятия и организации, ориентирующиеся на качество и создавшие систему управления, как систему управления качеством, а система качества организации охватывает все сферы его деятельности, необходимо, чтобы молодые специалисты, пришедшие работать на предприятия, знали основы «теории качества» и требования стандартов по качеству.

Студенты получают необходимые знания по системам управления качеством в тех вузах, где открыта подготовка по специальностям 072000 «Стандартизация и сертификация» и 340100 «Управление качеством». В таких вузах для разработки системы менеджмента качества вуза широко привлекаются студенты и аспиранты, обучающиеся по указанным специальностям, а структурные подразделения по управлению качеством укомплектовываются собственными выпускниками, т.е. кроме теоретических знаний выпускники получают практические навыки внедрения и обеспечения функционирования СМК. Но приходится констатировать тот факт, что на других кафедрах отсутствует даже минимальный курс по дисциплинам, дающим представление выпускникам о деятельности организаций в этом направлении.

Проведение анализа нормативных требований государства и других заинтересованных сторон к качеству подготовки специалистов, анализ требований Государственного образовательного стандарта (ГОС) к подготовке специалистов технических вузов позволило сделать вывод о необходимости включения в программы подготовки практически по всем специальностям таких дисциплин, как: «Основы обеспечения качества», «Средства и методы обеспечения качества», «Сертификация», «Требования к СМК организаций на основе ГОСТ Р ИСО 9001- 2008», «Процессный подход в управлении организацией», «Статистические методы управления качеством» и т. п.

Предпосылками такого вывода является следующее:

- резкое изменение внешней среды и внутренних условий определило направления поиска путей адаптации к новым условиям, в том числе на основе совершенствования системы управления качеством, основанной на управлении качеством основных рабочих процессов, протекающих в организациях;

- мировая практика показывает, что системы управления целесообразно начинать совершенствовать путем применения набора критериев, сформулированных в международных стандартах серии ISO 9000. В результате разрабатывается, внедряется и, как правило, сертифицируется система качества по модели ISO 9001-2008 г.;

- внедрение системы менеджмента качества по модели стандартов ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9001) в организациях России осуществляется повсеместно;

- система качества организации охватывает следующие сферы его деятельности: научную, административную, хозяйственную, производственную, которые взаимосвязаны между собой и в большинстве случаев пересекаются;

- отсутствие квалифицированных специалистов по менеджменту качества на среднем уровне управления в организациях негативно

сказывается на процессах, связанных с внедрением и обеспечением функционирования СМК;

- функционирование системы качества организации осуществляется за счет вовлеченности всего персонала (выпускники вузов должны являться при этом проводниками знаний об основах теории качества, новых тенденций в ее развитии);

- в промышленности, в результате эволюционного развития, сертификация систем качества из вспомогательного инструмента оценки качества превратилась в основной инструмент гарантий качества;

- молодые специалисты не обладают знаниями в области качества, не говоря при этом о том, что они должны владеть хотя бы минимальными навыками по их применению;

- специфика деятельности образовательных учреждений обязывает их учитывать все аспекты процессного и системного подхода при оказании услуг, включая, организацию учебного процесса, подготовку преподавательского состава, обеспечение вуза необходимыми методическими материалами и оборудованием и т.д., что, отражает все направления работ по обеспечению внедрения СМК в вузе, как основы подготовки выпускников, обладающих необходимыми знаниями тенденций развития предприятий;

- в процессе обучения студенты (при наличии СМК вуза) могут освоить принципы функционирования системы менеджмента качества организаций, что, безусловно, поднимет престиж выпускников в глазах потребителей, т.к. предприятия ожидают специалистов, имеющих знания процессов, действующих в организациях, включающих разработку и сертификацию СМК.

Обучение студентов всех специальностей основам менеджмента качества (в связи с повсеместным внедрением на предприятиях промышленности СМК) – один из факторов повышения их конкурентоспособности.

Если говорить о востребованности специалистов в области качества, то с уверенностью можно сказать, что наблюдается их дефицит.

Следует также отметить, что предприятия промышленности создают при организации деятельности по внедрению СМК и проведению ее сертификации службы по управлению качеством. Как правило, это подразделение включает в себя специалистов, хорошо знающих производственные процессы, но не знакомых с теоретическими основами построения СМК.

Для обеспечения выполнения одного из основных принципов СМК – «вовлечение всех сотрудников», одной из задач, стоящих перед службой качества организаций является подготовка специалистов предприятия в области качества. Вполне естественно, что при наличии в составе службы выпускника вуза по специальности 340100 «Управление качеством», ознакомление сотрудников с основами обеспечения качества поручается именно ему.

«Нулевая» подготовка менеджеров и специалистов организаций в области менеджмента качества и незнание его основных законов не позволяют организовать и обеспечить в полной мере эффективное

функционирование СМК, приводит к выявлению множества несоответствий при проведении ее сертификации.

У специалистов предприятий возникает непонимание в части:

- терминологии в области качества;
- принципов менеджмента качества и их применения;
- инструментария менеджмента качества и его применения (например, для статистического управления процессами, определения видов затрат на качество, экспертного оценивания показателей качества т.д.).

И как ни плачевно, следует констатировать, что молодые специалисты (выпускники ВУЗов), пришедшие на предприятия сразу после их окончания задают те же самые вопросы, что и сотрудники организации, прошедшие обучение много лет назад. Поневоле приходится задуматься: по какой из причин в практику не введено положение об обязательном проведении для старшекурсников ознакомительного курса лекций по основам качества, сертификации и требованиям стандартов к СМК организаций? И это происходит в то время когда повсеместно и за рубежом и в России на предприятиях проводятся работы по разработке СМК, их сертификации. Не следует забывать и о том, что в настоящее время созданы и успешно функционируют органы по сертификации по следующим направлениям:

СЕРТИФИКАЦИЯ:

ДОБРОВОЛЬНАЯ	ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ
- СМК	- защита жизни здоровья, имущества
- продукция	- охрана окружающей среды (животные, растения)
- услуги	- предупреждение действий, вводящих в заблуждение потребителей
- система экологического менеджмента	
- система управления охраной труда	

Органы по сертификации при сертификации по всем перечисленным выше видам деятельности осуществляют также и проверку функционирования СМК предприятий. Это еще раз подчеркивает востребованность во всех отраслях промышленности и сфере оказания услуг (в том числе и в самих органах по сертификации) специалистов, имеющих подготовку по данному направлению работ.

Целесообразно при разработке программ обучения основам обеспечения качества студентов различных специальностей учитывать положительный опыт учебных центров по подготовке специалистов при органах (системах) сертификации, что позволит сделать акцент на практическом использовании получаемых знаний и на тех проблемах, которые возникают при внедрении и сертификации СМК на предприятиях.

На базе центров по сертификации систем менеджмента и продукции активно осуществляется работа по обучению и повышению квалификации специалистов организаций. Наблюдается явное, не побоюсь этого слова, «отставание» государственного образовательного стандарта и как следствие вузов от потребностей промышленности в специалистах по определенным направлениям деятельности. Объемы курсов повышения квалификации, как в содержательном, так и в практическом аспекте явно недостаточны (2-3 недели). Обучение проводится специалистами органов по сертификации, безусловно имеющих большой опыт проведения работ по сертификации и опыт внедрения СМК на предприятиях, но не достаточный в плане знания теоретических основ учения о качестве, применяемых методологий. Но, несмотря на то, что учебные центры интенсивно проводят обучение по подготовке внутренних аудиторов, менеджеров по качеству, экспертов по сертификации, востребованность в этой услуге достаточно высока.

На мой взгляд, именно система высшего профессионального образования должна обеспечивать подготовку молодых специалистов методам и способам проведения работ по управлению качеством, сохранять за собой все приоритеты по проведению обучения по этому направлению, что позволит гарантировать качество обучения, профессионализм и достаточный объем получаемых знаний.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования
2. Граб В.П. Необходимость создания систем менеджмента качества в образовательных учреждениях. Ученые записки, РАО ИИО, Москва, № 29, часть 2, 2009 (стр. 171-198)
3. Граб В.П. Система менеджмента качества в высших учебных заведениях Труды международного симпозиума «Надежность и качество», Пенза: ПГТУ, 2008, (стр.99-101).
4. Граб В.П. Рекомендации по созданию службы качества предприятия Менеджмент Вооружение Качество. Бюллетень Центрального органа Системы добровольной сертификации «Военный Регистр». М., 2008. - № 2 (16), (стр. 29-42).