Социально-экономическая эффективность системы менеджмента качества вуза

Факеров Х.Н., профессор кафедры экономики и организации бизнеса, Таджикский государственный университет коммерции, tguk@mail.ru
Сангинов Н.С., доцент кафедры экономики и организации бизнеса, Таджикский государственный университет коммерции, cpte@mail.ru
Кадырова З.Х., доцент кафедры экономики и организации бизнеса, Таджикский государственный университет коммерции, zarinkadirova@gmail.com

Аннотация. В данной статье рассматриваются необходимость и логическая последовательность разработки и внедрения системы менеджмента качества (СМК) в образовательный процесс вуза, а также возможная социально-экономическая эффективность от ее внедрения, как для вуза, так и для общества в целом. Авторами критически оценены существующие подходы к оценке социально-экономической эффективности СМК и предложена методика оценки экономической и общей эффективности СМК. Рекомендованы критерии обеспечения качества и их соотношения для расчета эффективности СМК в вузе с учетом национальных особенностей.

Ключевые слова: высшее образование, система менеджмента качества, социально-экономическая эффективность, высшие учебные заведения, критерии обеспечения качества.

Socio-economic effectiveness of the quality management system

Fakerov Kh.N., Prof. of the Department of Economics and Business Organization, Tajik State University of Commerce, tguk@mail.ru
Sanginov N.S., Assoc. Prof. of the Department of Economics and Business Organization, Tajik State University of Commerce, cpte@mail.ru

Kadyrova Z.Kh., Assoc. Prof. of the Department of Economics and Business Organization, Tajik State University of Commerce, zarinkadirova@gmail.com

Annotation. In this article, necessary and logical sequence of development and implementation of the Quality Management System (QMS) in educational process of the university as well as the possible socio-economic effectiveness from its implementation to both the university and society as a whole, are considered. The authors critically evaluated the existing approaches to assessing the socio-economic effectiveness of the QMS. Furthermore, they proposed a methodology for assessing the economic and overall effectiveness of the QMS and taking into account national characteristics, they recommended criteria for quality assurance and their correlation for calculating the effectiveness of QMS in the university.

Keywords: Higher Education, Quality Management System, socio-economic effectiveness, higher education institutions, quality assurance criteria.

Государственная политика Республики Таджикистан в сфере образования направлена на интеграцию образовательного комплекса страны и, прежде всего, высшего образования в Европейское образовательное пространство на основе принципов Болонской декларации. В 2005/2006 учебном году Таджикский государственный университет коммерции и Технологический университет Таджикистана в качестве пилотных вузов приступили к постепенному внедрению кредитной системы образования. В дальнейшем их опыт был распространен на другие университеты и в настоящее время почти во всех вузах республики данный процесс завершен. Основной целью перехода на кредитную систему образования являлось интеграция вузов в мировой рынок образовательных услуг, посредством повышения качества образования. Между тем, согласно анализу сектора высшего образования республики, проведенного в рамках проекта Всемирного Банка, «ВУЗы реализуют различные мероприятия для обеспечения качества, но они зачастую носят фрагментарный,

неэффективный и безрезультатный характер из-за отсутствия целостной внутренней системы обеспечения качества»[1].

Действующий механизм обеспечения качества в вузах сводиться лишь к контролю качества преподавания дисциплин, сбору и анализу информации о посещаемости и успеваемости студентов. Ключевые заинтересованные стороны (студенты, преподаватели и работодатели) не вовлечены в процессы обеспечения качества.

В Послании Президента Республики Таджикистан Эмомали Рахмон к Маджлиси Оли, от 22 декабря 2016 года отмечено: «Для повышения качества обучения и воспитания нам необходимо на всех уровнях обучения, особенно на уровне профессионального обучения, уделять серьезное внимание не на количество, а на качество обучения, воспитывать специалистов, отвечающих требованиям современности»[2]. В Национальной стратегии развития образования до 2020 года, утвержденной Правительством Республики Таджикистан, поставлена задача усовершенствовать образовательные программы высшего образования с позиции формирования компетенций у выпускников, отвечающие требованиям внутреннего и внешнего рынка труда. Следовательно, перед вузами республики ставиться задача, разработать систему менеджмента качества соответствующей европейским стандартам. Система менеджмента качества (СМК) образования должна быть направлена на получение социального и экономического эффекта, как для высших учебных заведений, так и для общества в целом.

Мы полагаем, что возможный социальный эффект для вуза от внедрения СМК выражается в:

— формировании необходимых общих и профессиональных компетенций у выпускников, способствующих их трудоустройству по специальности;

---

[1] Таджикистан: Анализ сектора высшего образования. Издательский отдел, Всемирный банк, 1818 H Street NW, Вашингтон, округ Колумбия 20433, США, факсу 202-522-2422, E-Mail pubrights @ worldbank.org. с. 3.
[2] Послание Президента Республики Таджикистан Эмомали Рахмон к Маджлиси Оли, от 22 декабря 2016 года, www. president.tj

— повышении ответственности преподавателей и студентов за результаты обучения;

— удовлетворенности работодателей и других стейкхолдеров качеством выпускников;

— признании академических степеней, квалификаций и дипломов вуза за пределами страны;

— повышении имиджа и репутации вуза на национальной и международной арене;

— укрепление кадрового потенциала вуза.

Ожидаемый социальный эффект от внедрения СМК в высших учебных заведениях для общества выражается в:

— приумножении качественного интеллектуального человеческого капитала;

— расширении возможности отбора и расстановки кадров на соответствующие должности в зависимости от уровня их знаний, умений и приобретенных компетенций;

— создании социально-ориентированного общества.

Экономический эффект от внедрения СМК для вуза выражается в:

— увеличении доходов вуза за счет привлечения сравнительно большего числа абитуриентов, в том числе иностранных, желающих обучаться на договорной основе, перевода студентов из других вузов страны и за его пределами;

— росте производительности труда ППС и студентов;

— расширении использования новых образовательных технологий и повышении ресурсоотдачи.

Экономический эффект для общества выражается в повышении общественной производительности труда, и обеспечении устойчивого экономического роста за счет рационального использования созданного интеллектуального человеческого капитала.

Учитывая предполагаемое повышение социально-экономической эффективности внедрения СМК в образовательный процесс, Таджикский государственный университет коммерции разработал стратегию развития до 2020 года, которая включает самостоятельный раздел, посвященный обеспечению качества образования и созданию эффективной системы менеджмента качества. В соответствии с утвержденной стратегией перед университетом были поставлены следующие конкретные задачи по обеспечению качества:

— Реорганизовать отдел «Управление качеством» в отдел «Мониторинга и оценки качества» и обеспечить его сертифицированными специалистами по качеству;

— Разработать и утвердить новую политику университета в области качества образования, в соответствии его сближения к европейским стандартам качества;

— Разработать и внедрить систему менеджмента качества (СМК);

— Провести сертификацию СМК.

В настоящее время в университете реорганизован отдел «Управление качеством» в отдел «Мониторинга и оценки качества», проведена аттестация сотрудников данного отдела и разработаны и утверждены функциональные обязанности его работников. Определен перечень структурных подразделений университета, которые будут задействованы в процессе обеспечения качества и его оценки: учебный департамент, факультеты, администрация вуза, центр тестирования и кафедры. Для выполнения вышеуказанных задач, отраженных в стратегии университета предусматривается в сжатые сроки произвести всесторонний анализ, критически оценить сложившуюся ситуацию в области обеспечения качества в университете, разработать и внедрить новую систему менеджмента качества (СМК) и получить сертификат признания СМК от международной организации, занимающейся сертификацией подобных программ.

Обзор опубликованной научной литературы [1;2;3] показывает, что в большинстве случаев разработка и внедрение системы менеджмента качества вузами начинается с определением организационной структуры СМК и все последующие действия осуществляются исходя из данной структуры, что представляется не целесообразным.

На наш взгляд, СМК университета должна разрабатываться с соблюдением следующей последовательности:

1. Определение ресурсного обеспечения вуза для эффективного внедрения СМК;

2. Характеристика процессов обеспечения качества:

2.1. Качество используемых технологий;

2.2. Качество преподавания;

2.3. Качество управления;

2.4. Качество освоения;

2.5. Качество контроля;

3. Получаемые ожидаемые результаты:

3.1. Приобретенные компетенции в процессе обучения;

3.2. Трудоустройство и карьерный рост;

3.3. Повышение имиджа и привлекательности вуза;

3.4. Увеличение доходов за счет роста числа студентов;

3.5. Увеличение дохода за счет повышения стоимости обучения.

4. Совершенствование организационной структуры вуза, обеспечивающей эффективное использование ресурсов, качество процессов и достижение ожидаемых результатов (рис. 1).

Считаем, что разработка и внедрение СМК с соблюдением предложенной последовательности позволит правильно определить конкретные подразделения и ответственные лица за обеспечение качества, способствует повышению эффективности работы вуза.

Рис. 1 – Составные элементы СМК университета

В тоже время проблема оценки эффективности СМК в вузах остается нерешенной. Отсутствует единая методика количественной и качественной оценки эффективности функционирования СМК, что вынуждает вузы решать эту проблему самостоятельно.

Существующие методики оценки эффективности СМК в производственных предприятиях позволяют оценить ее тремя способами:

— по достигнутому уровню экономической эффективности в результате внедрения СМК;

— по критерию соответствия уровня СМК установленным требованиям;

— по оценке степени влияния отдельных элементов СМК на функционирование организации в целом и на уровень качества ее продукции[3].

Некоторые авторы, занятые исследованием данной проблемы, предлагают заменить показатель «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования» на «Результативность внутривузовской системы

[3] Никитин, В.М. Оценка эффективности системы качества в строительных организациях /В.М. Никитин, А.Е. Демешко, В.А. Шинкевич // Стандарты и качество. - 2000. - № 6. - с. 5

обеспечения качества образования», что на наш взгляд, является не более чем игра слов, поскольку результативность, отражающая достигнутый конечный результат и есть показатель эффективности СМК.

Считаем, что первая и третья методики, предложенные для оценки эффективности СМК в производственных организациях приемлемы и для ее оценки в образовательных учреждениях. Что касается второй методики, представляется, что ее можно использовать (включая и производственные предприятия) для оценки обоснованности разрабатываемой СМК, а не для оценки ее эффективности.

Используя первую методику, рекомендуем определить экономическую эффективность СМК в вузе по следующей формуле:

$$ЭЭсмк=\frac{\sum_{i=1}^{j}\Delta Dij}{\sum_{i=1}^{j}Rij}$$

где, $\Delta Dij -$ дополнительные доходы, полученные за счет увеличения числа студентов и повышения стоимости обучения, в результате внедрения СМК;

Rij – расходы, связанные с разработкой и внедрением СМК в образовательный процесс.

Вторая методика позволяет нам определить общую эффективность внедрения СМК, включая ее социальные результаты. Следовательно, общая эффективность (Эоб) СМК представляется целесообразным определить по формуле:

$$Эоб = ЭЭсмк * Кк * Кт$$

где,

Кк – коэффициент, характеризующий повышение качества образования в результате внедрения СМК

Кт – коэффициент, характеризующий рост трудоустройства, в результате внедрения СМК.

Коэффициенты, характеризующие повышение качества образования и рост трудоустройства выпускников можно определить как отношение

достигнутых средневзвешенных значений рекомендуемых ниже критериев качества образования (рис. 2) в результате внедрения СМК, разработанных нами на основе модели EFQM[4], с учетом национальных особенностей к аналогичным показателям до внедрения СМК.

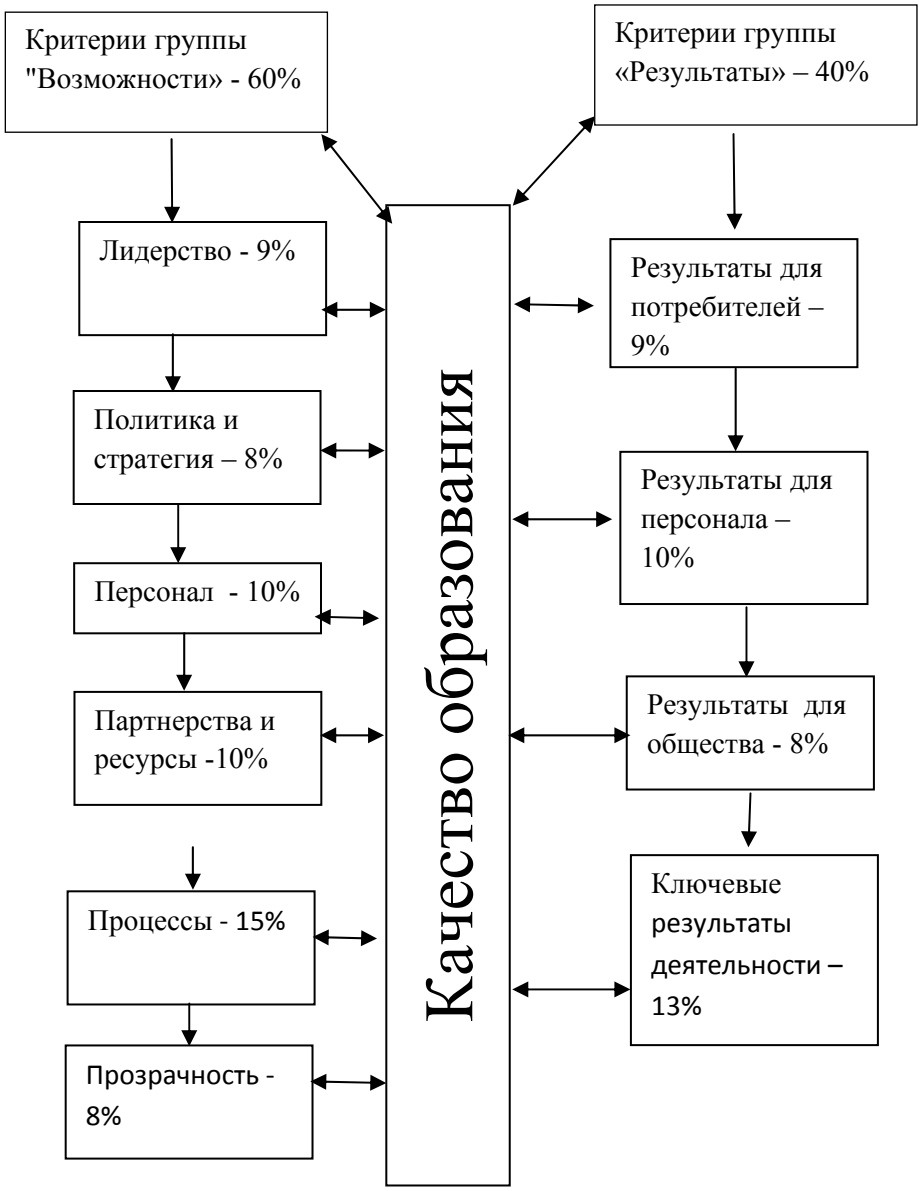

Рис. 2 – Рекомендуемые критерии качества высшего образования для РТ

[4] Обеспечение качества высшего образования в Республике Таджикистан.-Душанбе: «Ирфон», 2012. – с. 92.

Библиографический список

1. Послание Президента Республики Таджикистан Эмомали Рахмон к Маджлиси Оли, от 22 декабря 2016 года, www. president.tj

2. Никитин, В.М. Оценка эффективности системы качества в строительных организациях / В.М. Никитин, А.Е. Демешко, В.А. Шинкевич // Стандарты и качество. – 2000. – № 6. – 5 с.

3.Обеспечение качества высшего образования в Республике Таджикистан. – Душанбе: «Ирфон», 2012. – 184с.

4. Таджикистан: Анализ сектора высшего образования. Издательский отдел, Всемирный банк, 1818 H Street NW, Вашингтон, округ Колумбия 20433, США [электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: http://documents.worldbank.org – 2014. – 159 с.

References

1. Presidential Address of the President of the Republic of Tajikistan Emomali Rahmon to the Majlisi Oli, dated December 22, 2016, www. president.tj

2. Nikitin, V.M. Evaluation of effectiveness of the quality system in construction organizations / V.M. Nikitin, A.E. Demeshko, V.A. Shinkevich // Standards and quality. – 2000. – No. 6. – Page 1-5.

3. Ensuring the quality of higher education in the Republic of Tajikistan. – Dushanbe: Irfon, 2012. – 184 pages.

4. Tajikistan: Analysis of the Higher Education Sector. Publishing Department, World Bank, 1818 H Street NW, Washington, DC 20433, USA [electronic resource] – Access mode. – URL: http://documents.worldbank.org – 2014. – 159 pages.