

Михалкин С.А.

ПРОЕКТИРОВАНИЕ АДДИТИВНЫХ МОДЕЛЕЙ ИНТЕГРИРОВАННЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

S.A. Mukhalkin

A DESIGNING THE ADDITIONAL MODELS OF INTEGRAL SYSTEM OF MANAGEMENT OF THE QUALITY OF ORGANIZATIONS OF HIGH PROFESSIONAL EDUCATION

УДК:681.3.371.

Предлагаемая методология разработки интегрированных систем управления качеством организации высшего профессионального образования (ВПО) заключается в том, что системы управления качеством основных структурных делений организации ВПО, а также их составляющих могут быть интегрированы в интегрированные системы управления качеством организации ВПО при использовании основных элементов.

The offered methodology of designing of the integrated systems of the quality management of the organisation of the higher vocational training (HVT) consists that systems of a quality management of the basic structural divisions of organisation HVT, and also their various parts, can be integrated together into the integrated systems of a quality management of organisation HVT at use of the general elements.

Системы менеджмента качества (СМК) структурных подразделений организаций высшего профессионального образования (ВПО), а также их различные части, могут быть интегрированы вместе в интегрированные системы менеджмента качества (ИСМК) организации ВПО при использовании общих элементов.

Интеграция создает основу для планирования и выделения ресурсов, определения общих целей и оценки общей эффективности организаций высшего профессионального образования (ВПО).

Интегрированная система менеджмента качества организации ВПО - это часть системы общего менеджмента организации ВПО, отвечающая требованиям международного стандарта МС ИСО 9001:2000 на системы менеджмента качества, функционирующая как единое целое и направленная на достижение результатов образовательного процесса в соответствии с целями в области качества.

Совершенно очевидно, что ИСМК организации ВПО не следует отождествлять с системой общего менеджмента организации ВПО, объединяющей все аспекты деятельности организации ВПО. В этом плане понятие «интегрированная система менеджмента качества организации ВПО» носит ограниченный характер, хотя и является более комплексным, чем понятие о каждой из тех отдельных систем менеджмента качества (система менеджмента качества «Кафедра» - СМК «К», система менеджмента качества «Деканат/Офис регистратора» - СМК «Д/ОР», система менеджмента качества «Учебно-методическое управле-

ние» - СМК «УМУ»), которые объединены в ИСМК организации ВПО. Даже при внедрении в организации ВПО максимально интегрированной системы менеджмента качества организации ВПО она не будет тождественна системе общего менеджмента организации ВПО, так как область ее распространения не включает финансовый менеджмент, менеджмент персонала, инновационный менеджмент, менеджмент рисков, и т.д.

О тождественности понятий «интегрированная система менеджмента качества организации ВПО» и «система общего менеджмента организации ВПО» можно будет говорить лишь после того, как будут разработаны стандарты на все области, охватываемые общим менеджментом организации ВПО. Исходя из этого, логично предположить, что создание ИСМК организации ВПО будет происходить до тех пор, пока не будут стандартизированы все области общего менеджмента, а это может оказаться неопределенно длительным процессом.

Целесообразность создания максимально интегрированных систем менеджмента качества организации ВПО не вызывает сомнений. К числу явных достоинств таких систем можно отнести следующее:

- интегрированная система обеспечивает большую согласованность действий внутри организации ВПО, усиливая тем самым синергетический эффект, заключающийся в том, что общий результат от согласованных действий выше, чем простая сумма отдельных результатов;

- интегрированная система минимизирует функциональную разобщенность в организации ВПО, возникающую при разработке автономных систем менеджмента;

- создание интегрированной системы, как правило, значительно менее трудоемко, чем нескольких параллельных систем;

- число внутренних и внешних связей в интегрированной системе меньше, чем суммарное число этих связей в нескольких системах; объем документов в интегрированной системе значительно меньше, чем суммарный объем документов в нескольких параллельных системах;

- в интегрированной системе достигается более высокая степень вовлеченности персонала в улучшение деятельности организации;

- способность интегрированной системы учитывать баланс интересов внешних сторон органи-

зации ВПО выше, чем при наличии параллельных систем;

- затраты на разработку, функционирование и сертификацию интегрированной системы ниже, чем суммарные затраты при нескольких системах менеджмента.

Организационно - методическим фундаментом для проектирования интегрированных систем менеджмента качества организации ВПО служат стандарты ИСО серии 9000. Это обусловлено тем, что базовые понятия и принципы, сформулированные в этих стандартах, в наибольшей мере соответствуют понятиям и принципам интегрированного менеджмента. При этом особую значимость представляет процессный подход, который не опосредованно (как это имеет место при функциональном подходе), а непосредственно отражает реальные процессы, осуществляемые в современной организации ВПО.

Концептуальная основа предлагаемой методологии проектирования интегрированных систем менеджмента качества (ИСМК) организации ВПО заключается в проектировании аддитивных (от лат. additio - прибавление) моделей ИСМК организации ВПО.

Данный алгоритм включает в себя 3-й уровня интеграции:

- нижний (1-ый) уровень интеграции в соответствии с рисунком 1 заключается в том, что к системе менеджмента качества (СМК) одного из структурных подразделений организации ВПО, реализующей основные процессы жизненного цикла и выполняющей роль базовой системы, последовательно интегрируются, разработанные документированные процедуры (ДП) специфических процессов жизненного цикла структурных подразделений организации ВПО (приемной комиссии - ДП «ПК», статистического отдела - ДП «СО»):

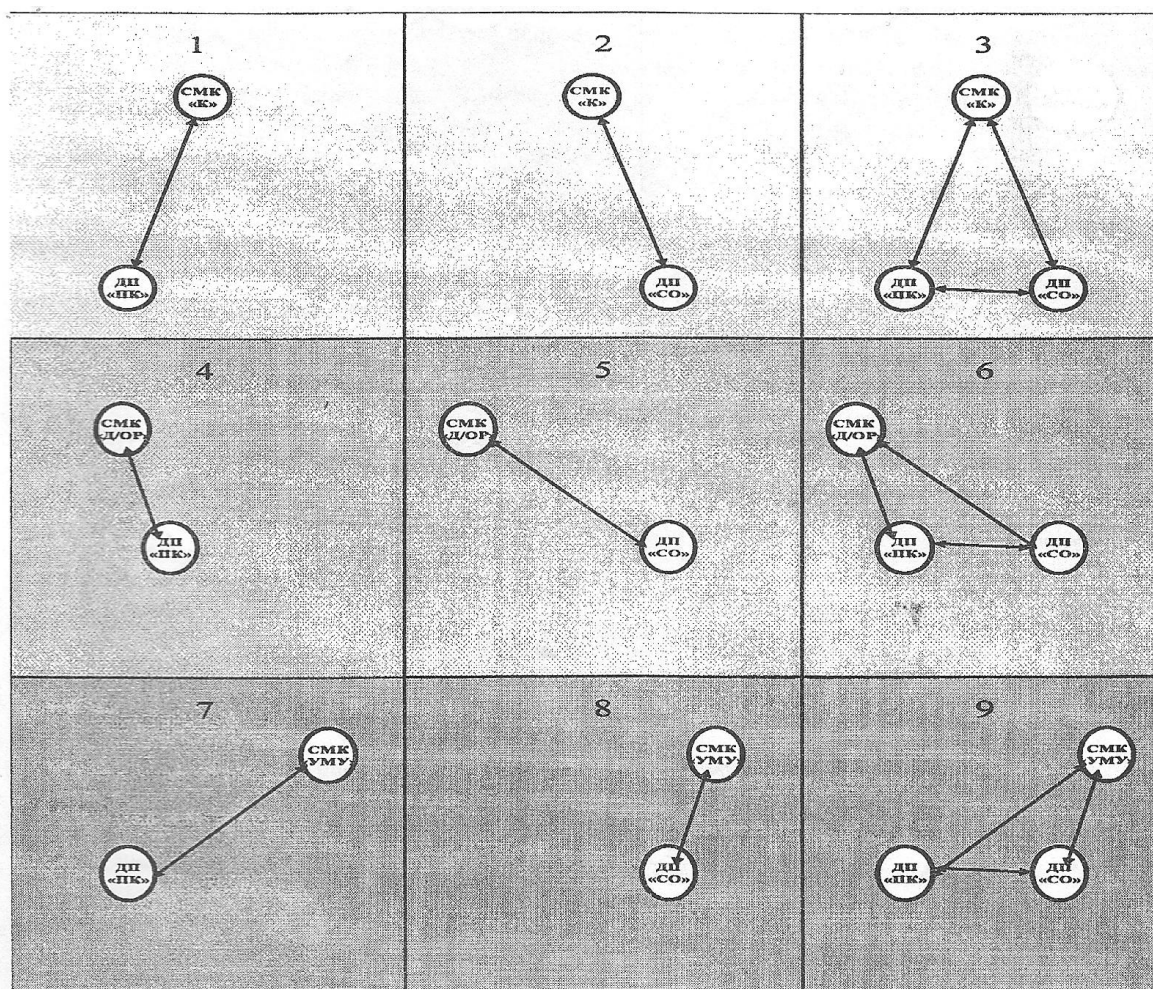


Рисунок 1 - Графическая структура ИСМК 1-го уровня организации ВПО

- 1) К «К» + «ПК» = СМК «К» ∪ ДП «ПК»;
- 2) ИСМК «К» + «СО» - СМК «К» ∪ ДП «СО»;
- 3) ИСМК «К» + «ПК» + «СО» = СМК «К» (∪ ДП «ПК» ∪ ДП «СО»);
- 4) ИСМК «Д/ОР» + «ПК» - СМК «Д/ОР» ∪ ДП «ПК»-
- 5) ИСМК «Д/ОР» + «СО» = СМК «Д/ОР» (∪ ДП «СО»);

- 6) ИСМК «Д/ОР» + «ПК» + «СО» = СМК «Д/ОР» U ДП «ПК» U ДП «СО»;
- 7) ИСМК «УМУ» + «ПК» = СМК «УМУ» U ДП «ПК»;
- 8) ИСМК «УМУ» + «СО» = СМК «УМУ» U ДП «СО»;
- 9) ИСМК «УМУ» + «ПК» = «СО» - СМК «УМУ» U ДП «ПК» U ДП «СО»;

- средний (2-ой) уровень интеграции в соответствии с рисунком 2 заключается в том, что к системе менеджмента качества (СМК) одного из структурных подразделений организации ВПО, реализующей основные процессы жизненного цикла и выполняющей роль базовой системы, последовательно интегрируются, разработанные СМК других структурных подразделений организации ВПО, реализующие основные процессы жизненного цикла, отсутствующие в базовой СМК:

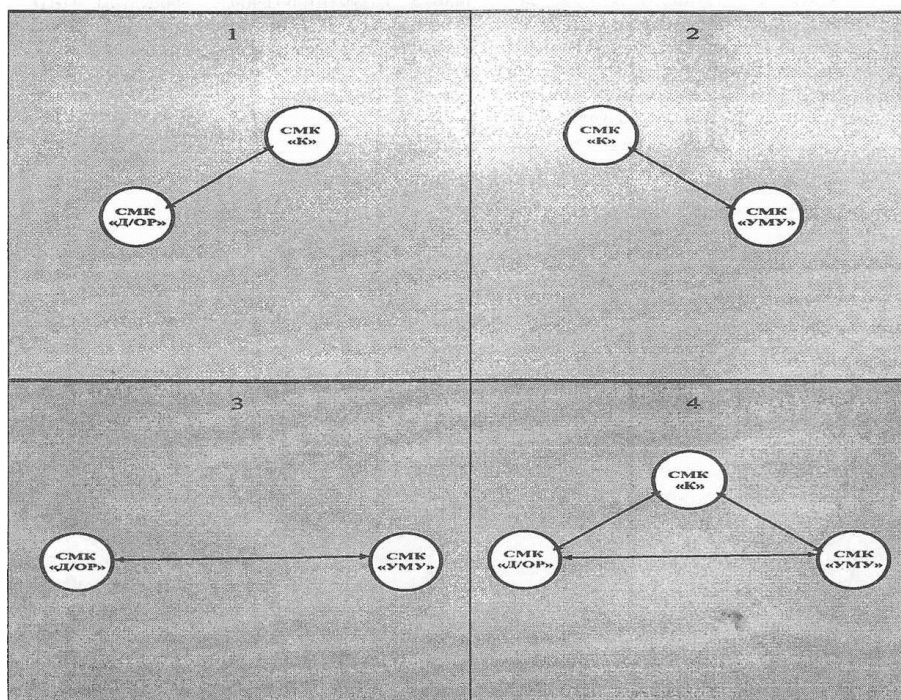


Рисунок 2 - Графическая структура ИСМК 2-го уровня организации ВПО

- 1) ИСМК «К» + «Д/ОР» = СМК «К» U СМК «Д/ОР»;
- 2) ИСМК «К» + «УМУ» = СМК «К» U СМК «УМУ»;
- 3) ИСМК «Д/ОР» + «УМУ» = СМК «Д/ОР» U СМК «УМУ»;
- 4) ИСМК «К» + «Д/ОР» + «УМУ» = СМК «К» U СМК «Д/ОР» U СМК «УМУ»;

- верхний (3-ий) уровень интеграции в соответствии с рисунком 3 заключается в том, что к системе менеджмента качества (СМК) одного из структурных подразделений организации ВПО реализующей основные процессы жизненного цикла и выполняющей роль базовой системы, последовательно интегрируются, разработанные СМК других структурных подразделений организации ВПО, реализующие основные процессы жизненного цикла, отсутствующие в базовой СМК, а также документированные процедуры специфических процессов жизненного цикла структурных подразделений организации ВПО:

- 1) ИСМК «К» + «Д/ОР» + «ПК» - СМК «К» U СМК «Д/ОР» U ДП «ПК»;
- 2) ИСМК «К» + «Д/ОР» + «СО» = СМК «К» U СМК «Д/ОР» U ДП «СО»;
- 3) ИСМК «К» + «Д/ОР» + «ПК» + «СО» = СМК «К» U СМК «Д/ОР» U ДП «ПК» U ДП «СО»;
- 4) ИСМК «К» + «УМУ» + «ПК» - СМК «К» U СМК «УМУ» U ДП «ПК»;
- 5) ИСМК «К» + «УМУ» + «СО» = СМК «К» U СМК «УМУ» U ДП «СО»;
- 6) ИСМК «К» + «УМУ» + «ПК» + «СО» = СМК «К» U СМК «УМУ» U ДП «ПК» U ДП «СО»;
- 7) ИСМК «Д/ОР» + «УМУ» + «ПК» = СМК «Д/ОР» ИСМК «УМУ» И ДП «ПК»;
- 8) ИСМК «Д/ОР» + «УМУ» + «СО» - СМК «Д/ОР» U СМК «УМУ» (U ДП СО»);
- 9) ИСМК «Д/ОР» + «УМУ» + «ПК» + «СО» = СМК «Д/ОР» U СМК «УМУ» U ДП «ПК» U ДП «СО»;
- 10) ИСМК «К» + «Д/ОР» + «УМУ» + «ПК» = СМК «К» U СМК «Д/ОР» U СМК «УМУ» U ДП «ПК»;
- 11) ИСМК «К» + «Д/ОР» + «УМУ» + «СО» = СМК «К» U СМК «Д/ОР» U СМК «УМУ» U ДП «СО»;
- 12) ИСМК «К» + «Д/ОР» + «УМУ» + «ПК» + «СО» = СМК «К» U СМК «Д/ОР» U СМК «УМУ» U ДП «ПК» и ДП «СО».

Создание интегрированных систем менеджмента качества в организациях ВПО, соответствующих требованиям МС ИСО серии 9000:2000, рассматривается, как прекрасная возможность для организаций ВПО повысить уровень менеджмента и привести его в соответствие с мировой практикой. Сертификат в таком случае становится лишь дополнительным подтверждением достигнутого уровня управления образовательными процессами. Проблемы обеспечения качества образования становится не только задачей специальных служб контроля, а затрагивает организацию деятельности во всех функциональных областях управления.

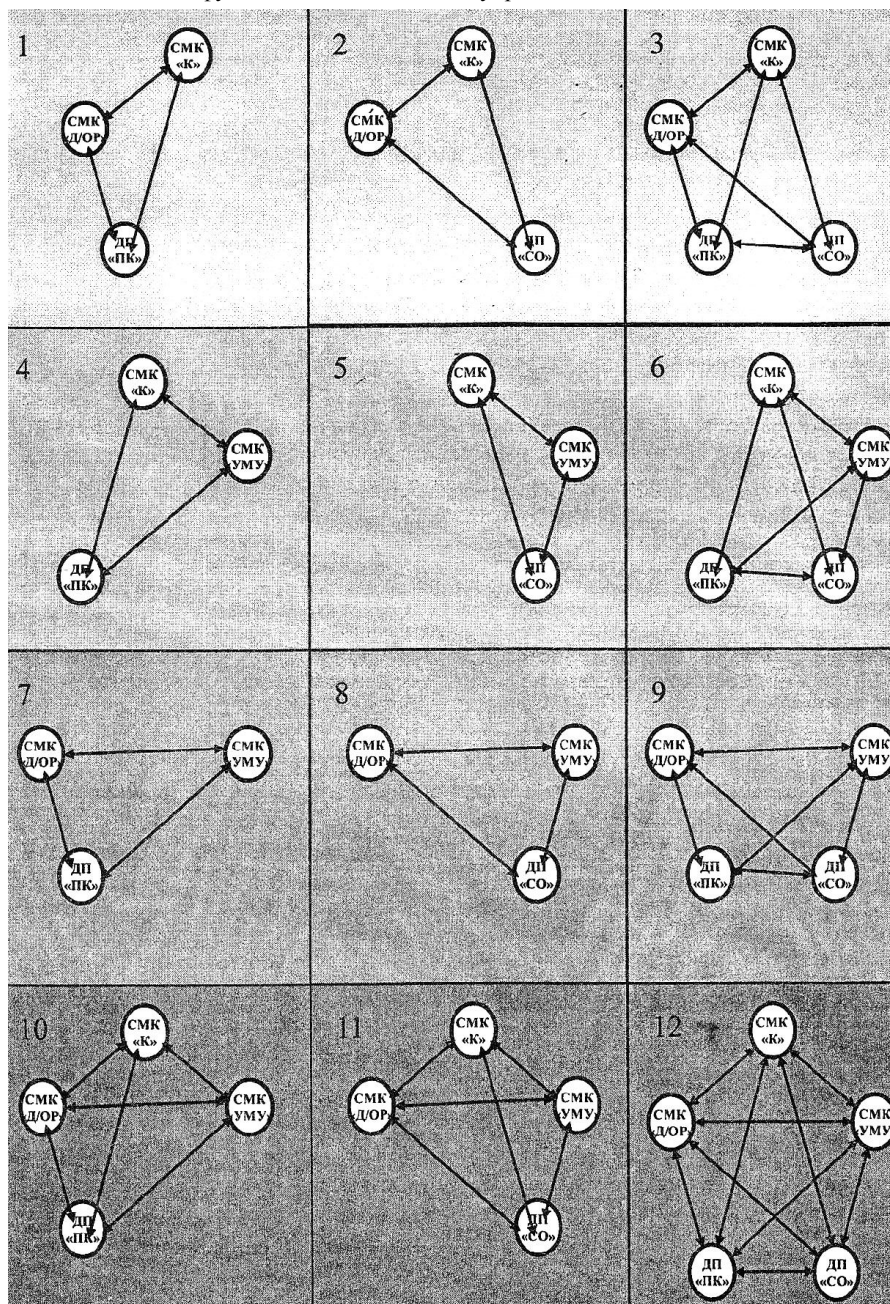


Рисунок 3 - Графическая структура ИСМК 3-го уровня организации ВПО

Рецензент: д.пед.н, и.о. доцента Жиенбаева С.Н.