

ВЫСШАЯ ШКОЛА В РЕШЕНИИ ЗАДАЧ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ КАЧЕСТВА

*Т.Г. БАЗАРБАЕВА, канд.технич.наук,
Бишкекская финансово-экономическая академия*

Мировая практика свидетельствует, что устойчивое положение на современном образовательном рынке достигается только организациями, предлагающими услуги высокого качества.

Для подготовки квалифицированных специалистов, способных на современном международном уровне организовать и вести на предприятиях эффективную работу по повышению качества продукции и услуг необходима разработка соответствующих курсов с учетом лучшего зарубежного опыта.

Специалистов менеджмента качества страны-члены ЕС готовят более чем в 90 университетах, а в США более 27 % студентов вузов оканчивают курсы по менеджменту качества. В Европе разрабатываются программы сквозного образования, построенные на принципе единства качества, безопасности и экологии.

В Германии подготовка специалистов по менеджменту качества ведется в двух направлениях:

- 1) дипломированные специалисты;
- 2) сертифицированные специалисты.

Первое – вузовская система подготовки, второе – в ведении компетентного органа, аналогичного Госстандарту. Его главной задачей является «доводка» специалистов с вузовским образованием до уровня, соответствующего требованиям конкретного рабочего места, что удостоверяется сертификатом.

В России в 1996 г. учреждена автономная некоммерческая организация «Государственный регистр системы сертификации», которая уполномочена проводить аккредитацию организаций, лабораторий и образовательных центров.

Европейский опыт менеджмента качества дает основание для трехуровневой подготовки кадров по линии TQM (Total quality management):

- 1) специалист внутреннего аудита качества;
- 2) менеджер по качеству;
- 3) эксперт-аудитор по качеству.

Специалистов первого уровня готовят на базе высшего и среднетехнического образования, и их деятельность связана непосредственно с производственными процессами. Они готовятся по программам подготовки для специалистов-производственников среднего звена и ориентированы на овладение ими основными методами TQM.

Менеджеры по качеству сертифицируются по программам подготовки специалистов высшего производственного звена, где обучают методам маркетинга, бенч-маркинга, аудита продукта, процесса и системы.

Третий уровень подготовки охватывает все требования и процедуры менеджмента качества, в том числе внешний и экологический аудит. Специалисты этого уровня, прошедшие сертификацию, привлекаются для работы в органах контроля и надзора, в независимых органах по подготовке специалистов, а также к подготовке систем качества и

сертификации. Кроме того, специалисты такого уровня привлекаются для работы менеджерами по качеству предприятий с правом преподавания и представления к сертификации.

В России уже сейчас нормативная база позволяет осуществлять двухстадийную специальную подготовку кадров, так как она устанавливает два вида документов, удостоверяющих квалификацию – аттестаты (дипломы) и сертификаты. Аттестаты и дипломы об окончании вуза удостоверяют подготовленность специалиста к определенному роду деятельности, сертификат – к занятию этим видом деятельности [1, 2].

К сожалению, с начала перестройки в республике не только не продвинулась, но и значительно усложнилась проблема мотивации труда подавляющего большинства работников. И все же, поскольку рано или поздно эта проблема будет решена, нам потребуются квалифицированные специалисты, а для их подготовки – учебные курсы по менеджменту качества. И хотя в последнее время уже вышло несколько учебных пособий по управлению качеством, ясно, что разработка новых будет продолжаться. Поэтому полезно обсудить опыт, принципы и подходы к разработке таких курсов. При всем многообразии и различной отраслевой направленности курсов, они должны иметь общие принципы построения.

Для обеспечения необходимого научно-методического уровня курса по менеджменту качества возможны два принципиально разных подхода.

Один – излагать курс как целостную область знаний и направлений практической деятельности, относящейся к производственному менеджменту, как один из его аспектов, имеющий свою теоретическую основу (концепцию, методологию и терминологию) и проверенные практические рекомендации по управлению качеством [3,4].

Другой подход – излагать курс, описывая набор апробированных практических рекомендаций стандартов ИСО серии 9000, не углубляясь в теорию. Выбор, конечно, за автором, но при таком подходе, без изложения теоретических основ, вряд ли можно будет говорить о каком-либо научном уровне курса. Существенно затрудняется при этом подготовка квалифицированных специалистов, способных к осознанному использованию рекомендаций на практике и к научной работе по развитию менеджмента качества.

В связи с этим при разработке курса целесообразно использовать подход, при котором сначала были бы изложены теоретические основы менеджмента качества, а затем даны практические рекомендации.

При этом в теоретическую часть курса целесообразно включить:

роль и значение управлением качеством в современной рыночной экономике;

место курса и взаимосвязь с другими дисциплинами;

краткий исторический обзор возникновения и развития управления качеством;

терминология в области качества;

общие принципы управления и обеспечения качества (концепция и методология).

Практическая часть курса должна содержать:

описание современного международного уровня управления качеством на примере стандартов ИСО серии 9000;

методика разработки и внедрения систем качества и способы обеспечения их эффективного функционирования;

процедура внутренних проверок систем качества самими предприятиями и оценка систем качества заказчиками при заключении контрактов;

правила и процедуры сертификации продукции и систем качества;

правовые вопросы в области качества.

Изучив изложенные в курсе теоретические и практические основы управления качеством, будущие специалисты смогут получить основы систематических знаний в области качества и понять внутреннюю логику управления качеством. В дальнейшем это позволит им углублять свои знания и вести научную и практическую работу, не теряя основных направлений и ориентиров в работе по качеству.

Из этого следует:

1. Управление качеством необходимо рассматривать как целостную область знаний, имеющую собственную концепцию, методологию и терминологию, а также как практическую деятельность, прошедшую несколько этапов развития и накопившую апробированные рекомендации по эффективному управлению качеством.

2. Учебный курс по менеджменту качества представляется как часть курса производственного менеджмента, в связи с чем при изложении теоретических основ управления качеством необходимо использовать теорию управления [5, 6].

3. При построении курса необходимо предусмотреть изложение теоретических основ и практики менеджмента качества для обеспечения возможности подготовки специалистов, способных квалифицированно вести научную и практическую работу.

Благодаря деятельности Кыргызстандарта и других организаций и центров, осуществляются контакты с российскими и зарубежными организациями по подготовке специалистов по менеджменту качества в соответствии с международными и национальными стандартами, правилами и программами. Например, в Японском центре систематически проводятся семинары, на которых рассматриваются проблемы менеджмента качества.

Однако из-за отсутствия гармонизации кыргызстанских систем подготовки специалистов, а также непризнания их мировыми системами решение проблемы повышения качества затруднено.

По мнению ведущих ученых мира, подготовка высококвалифицированных специалистов по менеджменту качества представляет задачу приоритетного значения.

Роль менеджера по качеству становится сопоставимой с ролью менеджера-экономиста.

Трудностью в решении поставленной задачи является недостаточное количество, а в ряде регионов и полное отсутствие квалифицированных преподавателей, учебников и учебных пособий.

В Российской Федерации отделением высшей школы Академии проблем качества (АПК) разработана система сертификации услуг по подготовке специалистов в области метрологии, стандартизации, сертификации и управления качеством с широкой сетью региональных органов, главной целью которой является повышение качества образования и содействие развитию единой образовательной программы подготовки и переподготовки специалистов.

Нельзя не учитывать, что сегодня резко снизилась территориальная мобильность студентов и преподавателей вузов и, как следствие, упало качество образования. Восстановить образовательное пространство на более высокой основе позволит система дистанционного образования. Дистанционное обучение - одно из наиболее быстро развивающихся направлений системы образования. Это новый прогрессивный вид обучения, базирующийся на современных информационных технологиях и использующий современные средства коммуникаций (телевидение, видео- и аудиосредства обучения, компьютерные глобальные и локальные сети, Интернет).

Обучение дистанционным методом предполагает как непосредственный контакт с преподавателем, так и самостоятельную работу с видеоматериалами, учебниками, участие в телеконференциях, обращение к базам и банкам данных через электронные сети.

Дистанционное обучение популярно в мире. Сеть университетов и колледжей, обучающихся дистанционным методом, покрыты пять континентов. Виртуальные классы, виртуальный университет Европы, России - уже больше не утопия. В качестве примера можно привести проект обучения студентов Московского государственного института электроники и математики (МГИЭМ) в Государственном университете штата Нью-Йорк (SUNY) (1993-1995 гг.) по специальности «Информатика и вычислительная техника».

В 1995-1997 гг. осуществлялся международный проект обучения студентов МГИЭМ в университетах Австралии для получения степени бакалавра в области менеджмента и маркетинга. Уникальность проекта состоит в получении второго (экономического) образования студентами технического вуза.

Дистанционное обучение в Кыргызстане - это тоже реальность.

Литература

1. Бойцов Б.В., Азаров В.Н., Капырин В.В. Высшая школа в решении задач подготовки специалистов в области управления качеством/ СтК. - 1998. - №6.

2. Волков В. Курс на многоуровневое непрерывное образование/ СтК. - 1999. - №10.

3. Огвоздин В.Ю. О подготовке специалистов по управлению качеством: Сб. научн. тр./ Санкт-Петербургский Государственный инженерно-экономический институт. - С-Пб., 1992.

4. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики. - С-Пб., 1997.

5. Кунц Г., О.Доннел С. Управление. Системный и ситуационный анализ управленческих функций. - М., 1981.

6. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. - М., 1992.

