УДК338.465

РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССНОЙ МОДЕЛИ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Котлярова Елена Александровна руководитель студенческого бюро, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ) (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 69). E-mail: elenakotlyarova2008@yandex.ru

Механцева Карина Феликсовна доктор экономических наук, профессор кафедры Товароведения и управления качеством, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ) (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 69). E-mail: mehantseva.karina@mail.ru

Аннотация

Современный рынок труда выдвигает все новые требования к организациям высшего образования, которые в свою очередь адаптируют свои основные процессы чаще всего в рамках системы менеджмента качества по ключевым показателям результативности обучения студентов. Процесс управления научно-исследовательской деятельностью студентов относится именно к основным в процессных моделях большинства вузов и в случае совершенствования методов оценки его результативности может стать не только точкой развития организации, но и превратиться в процесс, обеспечивающий повышение конкурентоспособности любой организации высшего образования.

Ключевые слова*: организация, процессный подход, процессная модель, процессы управления, система менеджмента качества, результативность, научно-исследовательская деятельность студентов.*

Динамично развивающаяся практика управления современных организаций постоянно ставит новые задачи перед своими работниками, а значит требует от высшей школы выпуска высокопрофессионального специалиста, обладающего новаторским мышлением, мобильностью, личной ответственностью, аналитическими способностями, поисковой активностью, творческим подходом к решению поставленных задач, актуализируя тем самым действующей механизм обучения студентов научно-исследовательской работе, находящийся за рамками обучения. Вузы, с одной стороны, реагируя на потребности работодателей, расширяют свою практику управления, используя передовые системы и инструменты менеджмента, с другой, выполняя требования государства – встраивают эту практику в систему государственного управления.

В начале 2014 года Агентство стратегических инициатив совместно с бизнес-школой «Сколково» составили «Атлас новых профессий», в котором названы 57 профессий-пенсионеров – те, что не будут нужны к 2030 году, а также представили 186 новых профессий, отвечающих основным трендам развития экономики в целом с тем же временным ориентиром – 2030 год [1]. По сведениям сайта «Атлас новых профессий» уже применяется несколькими вузами – приводится пример конкурса для абитуриентов Сибири на базе Сибирского Федерального Университета «Самый Умный Абитуриент Сибири» (СУАС).В ноябре 2015 года Минтруд России утвердил своими приказами «Справочник востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий», в который вошли 1620 профессий и специальностей, сформированные Минтрудом России совместно с Минобрнауки России, Агентством стратегических инициатив, Советами по профессиональным квалификациям Национального совета при Президенте РФ по профессиональным квалификациям, органами

власти, объединениями работодателей, объединениями профсоюзов, образовательными и иными заинтересованными организациями [9].Разрабатываются атласы профессий и на региональном уровне [8].

Однако даже беглое изучение сайтов вузов показывает, что абитуриенту по-прежнему предлагают достаточно традиционный набор направлений обучения в бакалавриате и чуть более широкий – в магистратуре. Реализация многоуровневой системы современного образования бакалавриат-магистратура-аспирантура пока понятна больше вузам, чем их потребителям – абитуриентам и студентам, – и покупателям – домохозяйствам, чаще всего оплачивающим высшее образование.

Высшая школа переживает кризис собственного управления, с трудом реагируя на экономические кризисы 2008–2010 гг. и 2014–2015 гг., надвигающийся новый демографический кризис на фоне продолжающихся системных изменений в самом высшем образовании, локальные и глобальные изменения рынка труда. Потеряли и с трудом восстанавливают свои позиции в мировых рейтингах ведущие вузы России.

Реформа высшего профессионального образования как никогда ярко высветила проблемы управления вузами, поделив их на эффективные и нет, развивающиеся или нет, способные к интеграции или нет [2]. Продолжающаяся реорганизация государственных вузов с выделением Федеральных Университетов, а затем и опорных вузов, направлена на развитие их конкурентных преимуществ, которые призваны создать новые экономические условия для развития рынка высшего образования в ответ на стремительно изменяющийся глобальным образом современный рынок труда [3, 10]. Вузы превратились в организации высшего образования и активно используют весь арсенал методов управления современных организаций, включая системы менеджмента качества, ориентированные на результативность и «устойчивый успех» [7, 11].

Наиболее популярной моделью управления качеством в вузах стала Типовая модель системы качества образовательного учреждения, разработанная сотрудниками СПбГЭТУ «ЛЭТИ» в 2004-2005 г.г. Она была рекомендована Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки к внедрению в учреждениях высшего и среднего профессионального образования РФ. В основу модели положены модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM), и модель конкурса Рособрнадзора и Рособразования "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов", которые существенно дополнены требованиями и рекомендациями стандартов серии ISO 9001. С тех пор модель была модернизирована с учетом стандартов и рекомендаций по гарантиям качества образования ENQA.

Тем не менее, при всей популярности этой типовой модели системы качества вузы, внедряющие системы менеджмента качества больше ориентированы на стандарты ISO 9000 и ENQA [4, с. 87].

Вышедший и введенный в действие 1 ноября 2015 года стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» однозначно регламентирует требования к описанию процессов, их последовательности и взаимодействию. Нет больше требования и к оформлению процедур как установленного способа осуществления деятельности или процесса, появилось понятие функции как роли, подлежащей выполнению определенной структурной единицей организации. Теперь любая деятельность рассматривается или как функция, которая реализуется в рамках одного подразделения, и фактически, являющаяся частью одного или нескольких процессов, или как межфункциональный процесс, протекающий по нескольким структурным подразделениям и направленный на достижение одной общей цели. Однозначно регламентированы требования к описанию процессов – необходимость определения входов и выходов, однозначно идентифицирующих свя-

зи данного процесса с другими процессами; выделение критериев и методов измерения и мониторинга процессов для эффективного управления ими; создание единой системы целеполагания и управления по целям, демонстрирующих связи общих целей и целей процессов в контексте организации и ее стратегии. Таким образом, процессная модель управления превращается в обязательную для систем менеджмента качества и, как следствие, для большинства вузов.

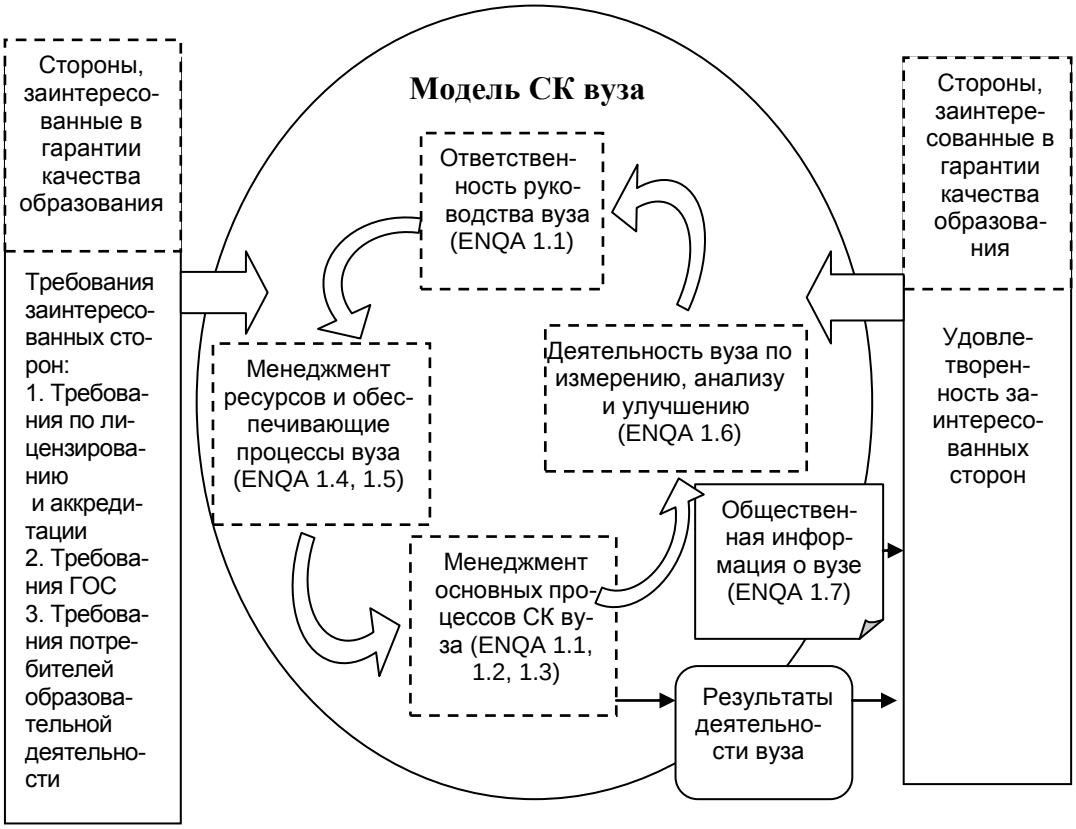


Рис. 1. Модель системы качества организации высшего образования

Анализ систем менеджмента качества федеральных университетов как локомотивов реформы в высшем образовании показывает, что их основная часть – 6 из 10, – достаточно легко актуализировали уже действующую и, как правило, сертифицированную систему менеджмента качества (СМК). Присоединенные организации среднего и высшего образования, благодаря прозрачности документооборота таких систем менеджмента, в этом аспекте почти не испытывали трудностей, что дало им возможность сконцентрироваться на более важных при слиянии вопросах – сохранения накопленного опыта и эффективной интеграции.

Южный федеральный университет (ЮФУ) серьезно переработал весь пакет обязательных документов СМК к 2015 году силами Дирекции по развитию системы контроля качества образовательной деятельности. Важной и новой деталью такой переработки стал перечень процессов – их выделено 23. Интересно отметить тот факт, что при достаточно традиционном наборе этих процессов, где основными выступают «Проектирование и разработка образовательных программ ВПО», «Реали-

зация основных образовательных программ», «Научные исследования и разработки», на сайте в разделе «Документы» появляется «Научно-образовательный процесс» с размещением информации о студенческой научно-исследовательской деятельности, прямо, на наш взгляд, свидетельствующий о направлении развития процессной модели СМК ЮФУ.

В процессной модели Казанского федерального университета (КФУ) выделены четыре группы процессов – деятельность руководства в системе качества (5 процессов); основные процессы научно-образовательной деятельности (11 процессов); обеспечивающие процессы (8 процессов); измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов (3 процесса).

Перечень процессов системы менеджмента качества Северо-Восточного федерального университета (СВФУ) имеет классическое построение – административные процессы (9 процессов), процессы образовательной и научной деятельности – основные процессы (11 процессов), вспомогательные процессы (9 процессов). Приведенная процессная модель системы менеджмента качества СВФУ показывает, что такие основные процессы как «Реализация основных образовательных программ» и «Научная деятельность» протекают последовательно. Однако в рамках СМК разработана информационная карта процесса «Организация научно-исследовательской работы студентов, молодых ученых и специалистов», в которой показателями целей процесса выступают «Участие студентов в научных мероприятиях», «Публикационная активность студентов», «Представление студенческих научных работ в конкурсах», «Студенты, указанные в качестве исполнителей (соисполнителей) в отчетах по НИР», что свидетельствует о дальнейшем развитии как процессной модели целом, так и о направлении этого развития – включении научных исследований студентов в показатели результативности системы менеджмента качества.

Мы посчитали возможным привести для сравнения и разрабатываемую в Северо-Кавказском федеральном университете (СКФУ) систему менеджмента качества по Европейским гарантиям качества, в рамках модели которой были выделены 5 видов деятельности – образовательная, научно-исследовательская, международная, финансово-экономическая, инфраструктура, – фактически выступающие основными процессами, что и оговорено в приказе «Об утверждении Модели системы гарантии качества образования в ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет»». Каждый вид деятельности или процесс имеет набор показателей результативности. Нельзя не отметить тот факт, что разработанная модель системы гарантии качества образования включает анализ показателей результативности процесса «Научно-исследовательская деятельность» без показателей научно-исследовательской работы студентов, в то время как в структуре СКФУ действуют студенческие научные объединения в каждом институте и их численность превышает 150 единиц.

Балтийский федеральный университет (БФУ) идет по пути дальнейшего развития партнерских взаимоотношений со всеми своими заинтересованными сторонами – государством (государственная аккредитация), студентами и партнерами (сертификация системы менеджмента качества на соответствие ISO 9001:2011) и обществом (общественную аккредитацию).

В целом Федеральные университеты строят свои системы менеджмента качества, используя набор требований, выходящий далеко за рамки государственной аккредитации. Чаще всего дополнительно применяются требования ISO 9001:2011, Европейских гарантий качества (ENQA), общественной аккредитации.

Представленный сравнительный анализ структуры управления качеством в Федеральных университетах показывает, что вне зависимости от выбранной к реализации модели системы менеджмента подразделения по управлению качеством

образования присутствуют в каждой структуре управления (таблица 1). При этом большая часть подразделений по управлению качеством (8 из 10) имеет более широкий функционал, чем мониторинг качества образования.

Таблица 1

Анализ практики построения систем менеджмента качества на основе процессного подхода федеральными университетами РФ[1]

Наименование федерального университета	Структура управления качеством в системе менеджмента качества	Сертификат соответствия ISO 9001:2011	Процессная модель СМК (число процессов)
Южный федеральный университет	Дирекция по развитию системы контроля качества образовательной деятельности	Есть	23
Сибирский федеральный университет	Центр метрологии, стандартизации и менеджмента качества – Отдел менеджмента качества	Есть	-
Северный (Арктический) федеральный университет	Управление академического развития – Отдел мониторинга качества образования	Нет	-
Казанский (Приволжский) федеральный университет	Департамент образования – Отдел методического обеспечения и мониторинга образовательного процесса	Есть	27
Уральский федеральный университет	Управление стратегического развития и маркетинга – Отдел управления качеством – Центр тестирования и мониторинга качества образования	Нет	-
Дальневосточный федеральный университет	Центр мониторинга и менеджмента качества	Есть	-
Северо-Восточный федеральный университет	Департамент по обеспечению качества образования – Отдел мониторинга качества образования, отдел стандартизации и управления качеством	Есть	29
Балтийский федеральный университет	Отдел менеджмента качества и организации образовательной деятельности – Отдел менеджмента качества образовательной деятельности	Есть	-
Северо-Кавказский федеральный университет	Отдел мониторинга качества образования	СМК разрабатывается по требованиям ENQA	5
Крымский федеральный университет	Департамент управления качеством и проектных решений - Управление менеджмента качества и сетевого взаимодействия (Отдел сетевого взаимодействия и академической мобильности, Отдел мониторинга и рейтингов, Отдел управления качеством)	СМК разрабатывается	-

[1] Составлено авторами по данным Интернет-сайтов федеральных университетов.

Чаще всего подразделения по менеджменту качества встроены в структуры управления образовательной деятельностью. Однако есть примеры дальнейшего их развития. Так, в ЮФУ создана Дирекция по развитию системы контроля качества образовательной деятельности (третий уровень управления); в УФУ Отдел управления качеством находится в подчинении Управления стратегического развития и маркетинга, включая в себя Центр тестирования и мониторинга качества образования (четвертый уровень управления); в СВФУ создан отдельный Департамент по обеспечению качества образования, который включает Отдел мониторинга качества образования и Отдел стандартизации и управления качеством (третий уровень управления); в Крымском ФУ действует Департамент управления качеством и проектных решений, включающий на этапе разработки системы менеджмента качества Управление менеджмента качества и сетевого взаимодействия с подчинением ему Отдела сетевого взаимодействия и академической мобильности, Отдела мониторинга и рейтингов и Отдела управления качеством (третий уровень управления).

Практика построения процессных систем менеджмента федеральных университетов РФ показывает, что два ключевых процесса с точки зрения студентов – «Реализации основных образовательных программ» и «Научно-исследовательская деятельность» по своим показателям результативности

отвечают не только требованиям государственной аккредитации как основной заинтересованной стороны, но и требованиям других заинтересованных сторон – самих студентов, персонала организаций высшего образования, работодателей, общества в целом[6]. Совпадение интересов перечисленных сторон происходит в плоскости оценки компетенций, приобретаемых студентами в двух перечисленных процессах. При этом документированные процедуры, информационные карты и другие документированные формы процесса «Научно-исследовательская деятельность» содержат показатели результативности количественного характера – число публикаций, число побед в конкурсах научно-исследовательских работ и т.п., – не отражающего степень или уровень сформированности компетенций, в отличие от балльно-рейтинговой оценки в процессе «Реализация основных образовательных программ» [5]. Студент, как главный потребитель, получает несопоставимую оценку результатов своего обучения – с одной стороны, он знает свой рейтинг в образовательной программе и может по дисциплинам оценить уровень сформированности тех или иных компетенций, требуемых образовательным стандартом, с другой, в системе НИРС или СНО он знает количественный результат, несвязанный с набором компетенций, что не позволяет ему, в частности, принять эффективное решение о дальнейшей траектории образования на ступенях магистратуры или аспирантуры.

С этих позиций направлением развития процессной модели систем менеджмента качества как основной модели менеджмента современной организации высшего образования может стать интеграция в части показателей результативности двух ключевых процессов – «Реализации основных образовательных программ» и «Научно-исследовательской деятельности» на основе компетентностного подхода.

Литература

1. Атлас новых профессий // URL: http://atlas100.ru– [дата обращения 10.12. 2015 г.].
2. *Игнатова Т.В.* Влияние административно-образовательных кластеров на развитие региональной экономики / Кластерные инициативы в формировании прогрессивной структуры национальной экономики. Сборник научных трудов Международной научно-практической конференции: в 2-х томах. 2015. Изд-во: Закрытое акционерное общество «Университетская книга» (Курск). С. 142-149.

3. *Игнатова Т.В., Лозовова Л.А., Филимонцева Е.М.* Инвестиционный менеджмент рынка образовательных услуг // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 7, № 3 (2015) http://naukovedenie.ru/PDF/27EVN315.pdf (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз.рус., англ. DOI: 10.15862/27EVN315.
4. *Котлярова Е.А.* Резервы повышения качества образовательных услуг // Стандарты и качество. 2015. № 3.
5. *Котлярова Е.А., Механцева К.Ф.* Статистический анализ и планирование уровня исследовательской компетентности студента в подсистеме управления НИРС // Учет и статистика. 2010. №4 (20). С. 87–92.
6. *Механцева К.Ф.* Статистическое моделирование качества организации: теория, методология, практика: Дис. … докт.экон. наук. Ростов-на-Дону, 2008. 468 с.
7. *Механцева К.Ф.* Статистическое моделирование результативности процесса в процессно-ориентированных системах управления современной организацией // Экономический вестник Ростовского государственного университета. 2007. Том 5. Номер 3. Часть 3. С. 185–192.
8. *Миляева Л.Г., Румянцева Е.А.* Методика составления карты профессий, предназначенной для выявления их привлекательности на рынке труда // Социосфера. 2010. № 2. С. 100–103.
9. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации // URL:http://www.rosmintrud.ru/labour/15/9/ -[дата обращения 10.12.2015 г.].
10. *Михалкина Е.В.* Управление человеческими ресурсами организации: теория, процессы, технологии: монография / Под ред. Михалкиной Е.В. - 2-е изд., перераб. и доп.; Южный федеральный университет. – Ростов н/Д: Изд-во Южного федерального университета, 2013. 428 с.
11. *Салимова Т.А., Воронова Е.К.* Результативность деятельности организации с позиции менеджмента качества // Стандарты и качество 2015. № 7. С. 90–94.

Kotlyarova Elena Alexandrovna, Head of the students' bureau, Rostov State University of Economics (69, B. Sadovaya, Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).
E-mail: elenakotlyarova2008@yandex.ru
Mekhantseva Karina Felixovna, Doctor of Economics, professor of the Commodity & Quality Management Department, Rostov State University of Economics (69, B. Sadovaya, Rostov-on-Don, 344002, Russian Federation).
E-mail: mehantseva.karina@mail.ru

DEVELOPMENT OF A MANAGEMENT PROCESS MODEL FOR THE HIGHER EDUCATION ORGANIZATION

Abstract

The modern labor market puts forward new requirements for the organization of higher education, which in turn adapt their main processes most often within the quality management system by the key indicators of the student's education effectiveness. The process of student's research and development activity management refers especially to the main in the process models of the majority of universities and in the case of improving methods for assessing its effectiveness could become a point of not only the organization development but also become a process that ensures the increasing of the competitiveness of any higher education organization.

Keywords: *organization, process approach, process model, management processes, quality management system, effectiveness, student's research and development activity.*