

Модель социально-ответственной системы качества вуза

© 2009 Е.Н. Савчик

Сибирский государственный технологический университет

В статье рассмотрена модель социально-ответственной системы качества вуза, основанная на рекомендациях Типовой модели системы качества образовательного учреждения и требованиях международного стандарта SA 8000 “Социальная ответственность”.

Ключевые слова: система качества, социальная ответственность, образовательное учреждение.

В настоящее время широко обсуждается вопрос о развитии систем управления качеством образования путем внедрения моделей систем качества, определяемых международными стандартами ИСО 9001, EFQM, ENQA, применение которых в России привело к созданию Типовой модели системы качества образовательного учреждения (СК ОУ). Однако образовательному учреждению как социальному институту также целесообразно внедрять международный стандарт SA 8000 “Социальная ответственность”. Интеграция Типовой модели СК ОУ и SA 8000 позволит сформировать в вузе социально-ответственную систему качества.

Так как в настоящее время опубликовано очень мало работ, посвященных социальной ответственности образовательного учреждения (ОУ) с точки зрения формирования системы управления, возникает необходимость введения в научной оборот понятия “социально-ответственная система качества”. В целях его исследования рассмотрим основные термины: “система качества” и “социальная ответственность”. Согласно словарю, “система качества образовательного учреждения (ОУ) - система для разработки политики, целей и достижения гарантий качества ОУ”¹. Проведенный анализ терминологии в области социальной ответственности² позволил нам определить социальную ответственность вуза как его обязательство перед обучаемыми, сотрудниками и обществом по обеспечению благоприятных условий для учебы, работы, личностного роста, направленных на развитие науки, производства и экономики страны в целом. Исходя из рассмотренных понятий, мы предлагаем следующее оп-

ределение: “Социально-ответственная система качества - это интегрированная система для разработки политики и целей, достижения гарантий качества и выполнения социальных обязательств, направленная на удовлетворение требований всех заинтересованных сторон образовательного учреждения”.

Разработка и внедрение социально-ответственной системы качества ОУ неразрывно связана с выбором методологии и построением модели интегрированной системы. В связи с этим нами была рассмотрена взаимосвязь рекомендаций Типовой модели СК ОУ³ и требований SA 8000⁴, которая представлена в табл. 1 (фрагмент).

Проведенный анализ позволил определить как области, имеющие сходства, так и различия, основанные на особенностях данных документов. Это должно учитываться вузами при создании социально-ответственной системы качества.

Выделенные нами области сходства заключаются в разработке общей политики и документации, содержащих обязательства выполнения рекомендаций Типовой модели СК ОУ и требований SA 8000. Также, кроме назначения представителя высшего руководства для обеспечения функционирования системы качества, дополнительно требуется предоставить персоналу возможность выбирать своего собственного представителя для взаимодействия с высшим руководством по вопросам, относящимся к требованиям SA 8000. Общими элементами для обеих систем являются оценка функционирования системы со стороны высшего руководства, распределение полномочий, непрерывный контроль деятельности и результатов, устранение несоответствий и их причин, выполнение корректирующих и предупреждающих действий. Типовая модель СК ОУ и модель SA 8000 определяют требования в области здоровья и безопасности персонала, взаимодействия с заинтересованными сторонами и их информирования. В Типовой

¹ Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования / В.В. Азарьева [и др.]. СПб., 2007.

² См.: Путилло Л.В., Шапкин И.Н. Социально ответственный вуз в условиях глобализации: миф или реальность? // Власть. 2006. № 4; Ниязова М.В. Функции вуза как социально ответственного института // Проблемы современной экономики. 2008. № 2 (26); Благов Ю.Е. Концепция корпоративной социальной ответственности и стратегическое управление // Рос. журн. менеджмента. 2004. № 3; Креймер Ж. Социально-ответственный бизнес // Деловое совершенство. 2007. № 10.

³ Типовая модель системы качества образовательного учреждения: Руководство по качеству / В. В. Азарьева [и др.]. СПб., 2009.

⁴ SA 8000-2008 “Социальная ответственность”.

Таблица 1. Взаимосвязь типовой модели СК ОУ и SA 8000 (фрагмент)

Типовая модель системы качества образовательного учреждения. Руководство по качеству	SA 8000:2008 "Социальная ответственность"
6. Менеджмент основных процессов СК ОУ 6.2. Процессы, связанные с потребителями ОУ 6.2.1. Процесс 2.1 "Маркетинг"	9.14. Внешняя связь и вовлечение заинтересованных сторон
7. Менеджмент ресурсов и обеспечивающие процессы СК ОУ 7.1. Процесс 3.1 "Управление персоналом"	1.1; 1.3; 1.4. Детский труд 2. Принудительный и вынужденный труд 5. Дискриминация 6. Дисциплинарная практика 7. Продолжительность рабочего времени 8. Вознаграждение 9.5 (в, с) Планирование и внедрение
7.2. Процесс 3.2 "Управление ресурсами" (управление инфраструктурой, образовательной и производственной средой)	3.1, 3.3-3.9. Охрана здоровья и безопасность труда
7.6. Процесс 3.6 "Управление закупками"	9.7, 9.9, 9.10. Управление поставщиками/субподрядчиками и субпоставщиками
7.7. Процесс 3.7 "Обеспечение безопасности жизнедеятельности"	3.9. Охрана здоровья и безопасность труда
7.8. Процесс 3.8 "Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ"	4. Свобода объединений и право на заключение коллективных договоров 9.3. Представитель по SA 8000 из числа работников
9. Информирование общества 9.1. Общественная роль ОУ	9.13. Внешняя связь и вовлечение заинтересованных сторон
9.4. Публикации о планах и достижениях ОУ	9.13. Внешняя связь и вовлечение заинтересованных сторон

Таблица 2. Требования заинтересованных сторон

Заинтересованная сторона	Требования заинтересованных сторон
<i>Внутренние заинтересованные стороны</i>	
Обучаемые	Компетентность преподавателей Достаточное материальное обеспечение образовательного процесса (литературой, лабораторным оборудованием, оргтехникой) Качественные образовательные программы Высокое качество социальной сферы (социальная поддержка малоимущих студентов, материальное стимулирование, социально-психологическая помощь; наличие профсоюзной организации, творческих коллективов, общежитий, спортивных залов, медицинских пунктов) Организация студенческих практик
Персонал	Соблюдение законодательных требований в области организации и оплаты труда работников Наличие профсоюза за сотрудников (заключение Коллективного договора) Материальное стимулирование работников Обеспечение социальной помощи в трудных жизненных ситуациях
<i>Внешние заинтересованные стороны</i>	
Абитуриенты	Возможность получить желаемую профессию
Выпускники	Возможность трудоустройства по направлению от вуза
Поставщики (школы, лицеи, гимназии, НПО, СПО)	Информирование о специальностях ("Дни открытых дверей", встречи с родителями абитуриентов, обеспечение рекламными материалами, экскурсии по вузу) Сотрудничество по подготовке абитуриентов к поступлению в вуз
Предприятия: - предприятия и организации-партнеры - предприятия-работодатели	Развитая система научных исследований и инновационных разработок Информирование о реализации выделенных ресурсов на различные проекты Сотрудничество в области развития региона присутствия Высококвалифицированные выпускники, умеющие на практике применять полученные знания
Государство (Министерство образования и науки, Региональные органы управления образованием)	Соблюдение законодательных требований в области образования
Общество	Специалист, обладающий нравственными, духовными и культурными ценностями, интеллектуально и физически развитый, с выработанной гражданской позицией

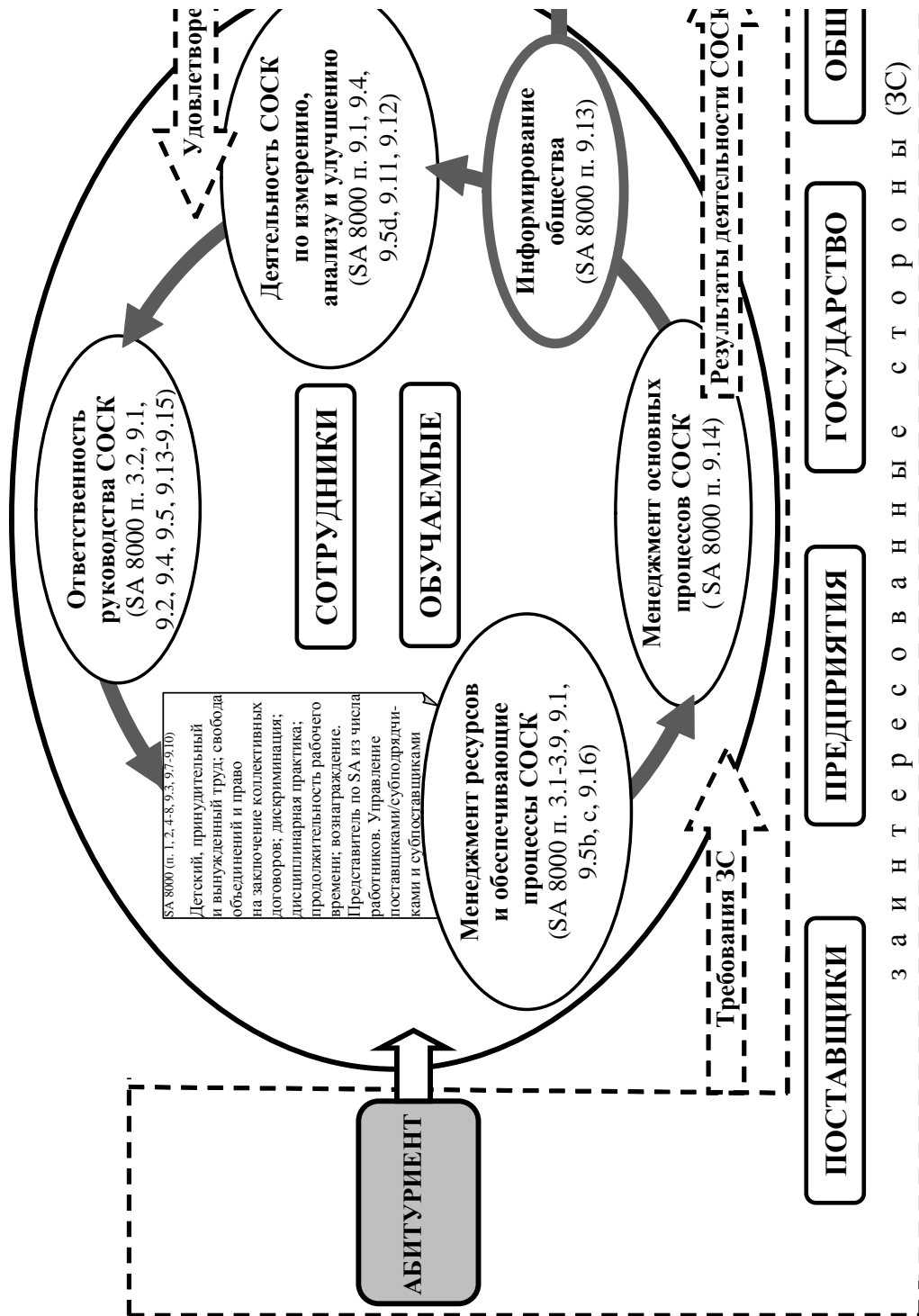


Рис. Модель социально-ответственной системы качества вуза

модели СК ОУ выделен процесс “Социальная поддержка студентов и сотрудников”, в рамках которого реализуются требования SA 8000 в сфере свободы объединений (профсоюзов) и права на заключение коллективных договоров.

Анализ различий документов показал, что наибольшие изменения должны быть внесены в процесс “Управление персоналом”, так как в стандарте SA 8000 заложены требования (которые отсутствуют в Типовой модели СК ОУ), относящиеся к неиспользованию детского, принудительного и вынужденного труда, к дискриминации, дисциплинарной практики, рабочему времени и вознаграждению. Кроме того, в стандарте представлена более полная информация о поставщиках. Однако SA 8000 не содержит требований к целям; инфраструктура представлена только рабочим пространством, не освещает вопросы, связанные с закупками. В то же время Типовая модель СК ОУ учитывает специфику вуза, которая отсутствует в SA 8000. В данном документе определены требования к таким процессам, как управление образовательными программами и квалификациями; проектирование и разработка образовательных программ и программ дополнительного образования; довузовская подготовка; прием студентов; реализация основных образовательных программ и программ дополнительного образования; подготовка кадров высшей квалификации, воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми; научные исследования и разработки, инновационная деятельность; международная деятельность; редакционно-издательская деятельность; библиотечное и информационное обслуживание; управление информационной средой. На основании данного анализа нами построена образно-графическая модель (см. рисунок). В модели социально-ответственной сис-

темы качества области сходства изображены внутри овалов. Как мы можем видеть, в основном сходства образуются в области ответственности руководства, менеджменте ресурсов и обеспечивающих процессах, деятельности по измерению, анализу и улучшению, информированию общества, а также частично в менеджменте основных процессов. Специфические области возникают только в менеджменте ресурсов и обеспечивающих процессах за счет особых требований, содержащихся в SA 8000, которые в модели изображены в виде прямоугольников.

Особое место в модели отводится заинтересованным сторонам, что обусловлено ориентацией социально-ответственной системы качества вуза на определение и удовлетворение их требований и ожиданий. Нами выделены следующие категории заинтересованных сторон: внешние (абитуриенты, выпускники, поставщики, предприятия, государство и общество) и внутренние (обучаемые и персонал)⁵. Кроме того, на рисунке показаны основные вход и выход системы качества, которыми являются “абитуриенты” и “выпускники”, соответственно, что обусловлено применением процессного подхода к разработке модели. Для выделенных заинтересованных сторон нами определены их основные требования к социально-ответственной системе качества ОУ (табл. 2).

Таким образом, социально-ответственная система качества позволит вузу не только создать наиболее благоприятные условия учебы, повысить заинтересованность работников путем улучшения условий труда, улучшить систему сотрудничества с бизнес-сообществом, но и повысить имидж, что немаловажно в условиях существующей высокой конкуренции на рынке образовательных услуг.

Поступила в редакцию 09.10.2009 г.

⁵ Никитина Н.Ш. Методика проектирования системы менеджмента качества образования в вузе на основе логико-структурного подхода // Университетское управление: практика и анализ. 2003. № 2(25).