



В. Я. Белобрагин,
д.э.н., заместитель главного редактора журнала «Стандарты и качество», академик Академии проблем качества, Российской метрологической академии, заслуженный работник высшей школы Российской Федерации

Ключевые слова: управление качеством, система дополнительного образования по стандартизации, метрологии и качеству, шестой технологический уклад.

В статье отмечается усиление значимости управления качеством образования в наши дни, выделены его важнейшие факторы – обучение и воспитание; показана необходимость тесной связи теоретических знаний с реальной практикой еще в период обучения и особого внимания нравственной составляющей в процессе обучения.

Каждая эпоха, каждый поворот истории рождают новые проблемы качества. То, что вчера было необходимо и достаточно для их разрешения, сегодня в остатке только «необходимо». Но от прошлого остаются опыт и знание. Вероятно, для объяснений последнего можно привести следующий пример.

Если объем знаний изобразить в виде площади круга, а непознанное длиной его окружности, то по мере увеличения площади познанного количество непознанного возрастает на величину, кратную π.

В наши дни управление качеством представляет собой более сложную деятельность, чем это было вчера, и можно прогнозировать, что в будущем станет еще сложнее. Мы являемся свидетелями появления, а часто – и слияния методов и приемов обеспечения качеством. Об этом говорит хотя бы перечень названий, которые начинаются с числителя: 5С, 5 почему, 6 сигм, 7 инструментов, 8 принципов, 14 приемов, 20 ключей.

Надо быть готовыми к новым вызовам, которые следует ждать от экономики шестого технологического уклада. В любом случае при изменении требований к производству

ОБУЧЕНИЕ И ВОСПИТАНИЕ: ВАЖНЕЙШИЕ ФАКТОРЫ КАЧЕСТВА

в условиях увеличивающихся скоростей и давлений, проникновения в тайны микро- и наномира неизменными остаются две составляющие, без которых немислимо движение к новым вершинам качества, – это обучение (образование) и воспитание.

Обучение должно быть качественным и непрерывным. При встраивании в Болонский процесс надо брать из его концепции и практики лучшее и непременно учитывать отечественный опыт, традиции, особенности нашего общественного развития и экономики. Прав М. И. Киселев, заведующий кафедрой «бауманки», что «тиражирование кадров с ограниченной, если не сказать ущербной, подготовкой для работы в современном обществе во все более усложняющемся индустриально-промышленном комплексе потенциально опасно».

Молодым специалистам предстоит участвовать в осуществлении мощного комплексного прорыва в модернизации промышленности, как и в 30-е годы прошлого века.

Такое обновление экономики будет происходить в условиях жесткой конкуренции, обусловленной вступлением России во

Всемирную торговую организацию. Главным ее фактором остается качество продукции и услуг, качество менеджмента. Многие уже сделано в этом направлении.

В 2012 г. стандартам ИСО серии 9000 исполняется 25 лет. Дата по всем признакам юбилейная, в самый раз подвести некоторые итоги.

За прошедшие годы разработаны четыре версии стандартов ИСО серии 9000. Количество выданных в мире сертификатов по базовому стандарту ИСО 9001 на системы менеджмента качества превысило 1 млн 100 тыс., в том числе в России, свыше 50 тысяч. Всероссийская организация качества, научно-техническая общественность России приложили к этому немало усилий.

Разработаны и апробированы многие эффективные методы менеджмента, возрос научный потенциал ученых и специалистов, занятых проблемами качества, накоплен бесценный опыт.

Однако нам не удалось достичь главного – переломить отрицательную тенденцию снижения качества в реальном секторе экономики. Об этом свидетельствует низкое качество отечественных товаров на прилавках магазинов, массовая фальсификация продовольствия и досадные неудачи даже в такой передовой отрасли, как ракетно-космический комплекс.

Причины такого положения во многом объясняются физическим и моральным старением кадрового потенциала. Промышленности, другим отраслям экономики остро не хватает кадров, в то же время две трети выпускников вузов начинают свою трудовую деятельность не по полученной специальности. Одновременно становится ключевой задачей повышение качества подготовки будущих специалистов.

Переход учебных заведений России на Болонскую систему образования не должен отрицательно сказаться на уровне подготовки кадров, на поддержании собственного потенциала и традиций опоры на фундаментальные знания.

Очень важно при этом, чтобы теоретический материал тесно увязывался с реальной практикой. И делать так надо, начиная с периода обучения. Вот пример такого подхода. На

студенческой конференции по итогам курса по менеджменту качества в Российском экономическом университете им. Г. В. Плеханова присутствующие с большим вниманием прослушали групповой доклад студентов о маркетинговом исследовании предпочтений о выборе маршрутов путешествий по стране с позиции качества обслуживания туристов. Студентами были выбраны рациональные критерии качества весьма сложного объекта исследования, разработана программа обработки полученных статистических данных. В журнале «Стандарты и качество» (2012, № 7) опубликована статья студентки Анастасии Дмитриевой, участницы эксперимента.

Столь же необходимо закрепление полученных знаний на практике после завершения обучения на целевых курсах повышения квалификации дополнительного профессионального образования. Часто после обучения новым методам и инструментам управления качеством у слушателя остаются приятные воспоминания от общения с коллегами, а на его предприятии по-прежнему не применяются даже простые диаграммы Парето.

Первые «следы» функционирования системы дополнительного образования по стандартизации, метрологии и качеству надо поддержать в нормативном порядке, например, ввести в профессиональные стандарты к компетентности специалистов требования к постоянному повышению их квалификации.

Многое зависит от нас самих. Почему бы не применить идею самооценки деятельности предприятий к анализу уровня собственных знаний и добирать недостающие «баллы» как на курсах, так и путем самообразования. И черпать новое нужно из специальной литературы, на семинарах, конференциях. Хочется предостеречь от чрезмерного увлечения Интернетом. В процессе работы над очередной статьей я пытался получить дополнительную информацию во Всемирной паутине. С чем пришлось столкнуться? Устаревшие, подчас неграмотные статьи. Безымянные авторы не владеют даже элементарными знаниями, терминологией. Как говорится, слышал звон, да не знает, где он.

Надо пересмотреть подход к еще одной составляющей обучения просвещению. Именно просвещение предполагает самораз-

витие и осознание нравственной составляющей действий и поступков. Поэтому инженер по качеству должен получить широкое гуманитарное образование. Следует привести мнение аналитика В. А. Легасова, что главной причиной чернобыльской аварии является технократизм персонала, их нравственный и культурный уровень не соответствовали сложности обслуживаемого объекта.

В двуедином процессе воспитания и образования необходимо освоить все лучшее, что накоплено в прошлом.

Приведу литературный пример. Замечательный писатель Чингиз Айтматов в романе «И дольше века длится день» вывел образ человека, лишённого разума и памяти, – манкурта. Таким его сделали, натянув ему, ещё под-

ростку, на голову оболочку из сырой кожи, надолго стиснувшую мозг и ограничившую развитие. Писатель предвидел, что грядёт поколение, которому будет всё безразлично. Это безразличие выполняет роль оболочки из сырой кожи, натянутой на голову. Чтобы не допустить появления современных манкуртов, нужно заниматься воспитанием. В процессе общения со студентами надо показать, что за каждой системой, методом, прибором стоит конкретный человек или коллектив специалистов.

Хотелось бы, чтобы каждый студент, слушатель мог бы себя считать продолжателем, последователем их дела, их научной школы.

© В. Я. Белобрагин