

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Л.П. Казакова

Рассматриваются вопросы оценки качества образования и управления им в свете принятия в 2000 г. новой версии международных стандартов ИСО серии 9000.

Ключевые слова: менеджмент вуза; государственные образовательные стандарты; качество образования.

Образование является важнейшей сферой социальной жизни. Именно образование формирует интеллектуальное, культурное и духовное состояние общества. Поэтому весьма актуальными становятся вопросы оценки качества образования и управления им. Их актуальность усиливается с углублением рыночных преобразований в экономике нашей страны и принятием в 2000 году новой версии международных стандартов серии ИСО 9000.

В сфере высшего образования делаются только первые шаги по пути к созданию систем управления качеством по этим стандартам. Пока данный процесс идет крайне медленно на фоне быстро развивающегося рынка образова-

тельных услуг, усиления конкуренции между образовательными организациями различных форм собственности, предлагающими широкий спектр образовательных услуг и технологий. Поэтому быстро растущие запросы потребителей обуславливают необходимость предоставления им гарантии на качество образовательных услуг и их результатов. Качество образования понимается как соответствие стандарту, норме. Государственные образовательные стандарты определяют обязательный минимум основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников и содержат объективную оценку уровня образования

и квалификации выпускников независимо от форм получения образования. Качество определяет полезность, ценность объектов, их пригодность к удовлетворению определенных потребностей.

Менеджмент вуза как организации социальной сферы наряду с другими аспектами управления включает и систему менеджмента качества образования. Вуз ориентируется на потребителей образовательных услуг, поэтому система менеджмента качества должна:

- способствовать повышению качества образовательных услуг;
- определять последовательность и взаимодействие процессов оказания образовательных услуг;
- обеспечивать результативность процессов обучения;
- обеспечивать ресурсную и информационную поддержку процессов обучения;
- осуществлять мониторинг образовательных процессов;
- выявлять отклонения достигнутых результатов от запланированных и постоянно совершенствовать образовательные процессы.

Задачи вуза – удовлетворять потребности государства и общества в квалифицированных работниках. Руководитель разрабатывает политику и стратегические цели организации, участвует в проектах по улучшению, поиску новых образовательных технологий, определению жизненного цикла образовательных услуг и разработке новых услуг.

Основными особенностями качества образования являются¹:

- многоаспектность и многогранность (качество конечного результата образования, потенциала образовательных систем, результатов воспитания и обучения);
- многоуровневость конечных результатов (качество выпускников вузов, ПТУ, школ);
- многосубъективность оценки качества образования (учащиеся и студенты, выпускники вузов, их родители, работодатели и т.д.);
- многокритериальность (качество образования оценивается по набору критериев).

В основу функционирования модели управления вузом должны быть заложены принципы менеджмента качества, определенные между-

народными стандартами ИСО серии 9000 и концепцией всеобщего управления качеством (TQM), в том числе:

- *фокус на потребителя;*
- *лидерство руководства;*
- *эффективное управление человеческими ресурсами;*
- *отношения с поставщиками;*
- *непрерывное совершенствование и др.*

Опыт многих вузов США и Великобритании в этом направлении показал, что важнейшими факторами успеха считаются: вовлечение работников в командную работу, ориентация на потребителя и его удовлетворение, приверженность высшего руководства качеству, управление процессами и мониторинг качества образования. Необходимой базой для разработки системы аудита качества образования, несомненно, являются государственные образовательные стандарты.

Эффективность процессов освоения новой философии управления будет тем выше, чем активнее руководство будет изучать и применять в своем вузе принципы TQM. Динамичное развитие вуза с ярко выраженной инновационностью образовательных и управленческих процессов демонстрирует приверженность высшего руководства данного вуза идеям качества. Кроме того, руководством должны быть приняты радикальные меры по ресурсному обеспечению процессов обучения преподавателей и сотрудников, вопросам качества подготовки специалистов, т.е. финансирование участия преподавателей в международных, региональных и национальных конференциях по качеству подготовки специалистов и создание нормативной базы качества.

Однако с целью достижения отличного качества подготовки специалистов вуз должен отождествлять себя с промышленными предприятиями. Это поможет по-новому определить его роль в системе отношений “поставщик – потребитель”. Для учета запросов потребителей вузу необходимо взаимодействовать с разными организациями, позволяющими наладить связь между подготовкой специалистов и их использованием в народном хозяйстве. Сотрудничество вуза с потребителем должно продолжаться на протяжении всего периода подготовки специалистов (подготовка абитуриентов, обучение, трудоустройство).

То есть качество образования – востребованность полученных знаний в конкретных условиях и местах их применения для достижения конкретной цели и повышения качества жизни.

¹ Бабенко Е.И. Система менеджмента качества в вузе // Методы менеджмента качества. – 2006. – №7. – С. 28.

Основной формой сотрудничества вуза с предприятиями и организациями является заключение трехсторонних договоров о подготовке специалистов: *предприятие – студент – институт*.

Предпочтение потребителей, отданное тому или иному вузу, основывается на таких конкурентных преимуществах, как инновационность в образовательном процессе, предоставляемые гарантии качества, гибкость и адекватность во взаимоотношениях с потребителями, сформированная система воспитания.

При разработке в вузе системы качества (СК) надо стремиться к достижению с ее помощью нескольких целей:

во-первых, при создании необходимых условий СК должна гарантировать соответствие выпускников вуза требованиям государственных образовательных стандартов;

во-вторых, управление качеством подготовки студентов должно быть построено так, чтобы отклонения от заданных требований предупреждались, а не исправлялись после их обнаружения;

в-третьих, СК способствует обеспечению репутации вузу, как надежному поставщику высококачественных специалистов;

в-четвертых, при должном функционировании СК затраты на подготовку специалистов должны быть оптимальными.

В то же время, в состав элементов системы оценки качества образовательной деятельности входят¹:

- поставщики (средние учебные заведения);
- сырье (абитуриенты);
- готовая продукция (подготовленные специалисты);
- потребители готовой продукции (государство, потенциальные работодатели);
- работники процесса образования;
- содержание образования (регламентируемое учебными планами и программами);
- средства обучения (в самом общем случае – это условия обучения).

Высокая степень ответственности вуза за результаты своего труда перед обществом, студентами и родителями способствует формированию корпоративной культуры – атмосферы уважения и взаимопомощи, готовности преподавателей работать на основе сотрудничества и партнер-

ства. Руководству необходимо осознать, что формирование корпоративной культуры является основой успеха вуза. В условиях постоянного совершенствования и улучшения качества образования сотрудники рассматриваются как проводники идеи качества, а их заинтересованность и удовлетворенность работой – постоянная забота руководства вуза.

Особое значение в системе менеджмента качества придается лидерству высшего руководства. Руководитель вуза должен быть признанным ученым и специалистом в определенной области науки и практики. Именно это обстоятельство в значительной мере формирует конкурентоспособность вуза.

Хочется отметить, что проектирование системы качества вуза – сложная и длительная работа, которая в отличие от промышленных предприятий не имеет “накатанной дорожки”. Наиболее вероятными препятствиями на этом пути могут быть: попытки добиться сиюминутного успеха, определенный консерватизм профессорско-преподавательского состава, тот факт, что не все студенты обучаются с целью получения знаний и др.

Несмотря на это, сегодня многие ведущие вузы России и Казахстана внедрили систему менеджмента качества на базе международных стандартов ИСО серии 9000, которая показала свою эффективность в достижении отличных результатов по подготовке специалистов. В нашей республике эти работы только начинаются. И одним из первых вузов, принявшим решение о проектировании и внедрении СМК по ИСО 9000, стал Кыргызско-Российский Славянский университет. В университете работала группа экспертов в области качества, которая совместно с высшим руководством и профессорско-преподавательским составом определила проблемы, ключевые процессы в образовательном цикле, состав и содержание документации по качеству и др.

Из числа преподавателей университета были подготовлены внутренние аудиторы системы качества, а двое преподавателей получили сертификат экспертов СМК. Система качества успешно прошла предсертификационный аудит и осенью 2008 г. российским органом по сертификации СМК “Русский Регистр” КРСУ был выдан сертификат на систему менеджмента качества. Конечно, при функционировании СМК возникнет еще немало вопросов, на которые нужно будет найти правильный ответ. Например, стоит ли привлекать к проведению внутренних аудитов

¹ Артюхов И. Менеджмент качества подготовки специалистов // Высшее образование в России. – 2006. – №3. – С.5.

функционирования СМК студентов, как часто подлежат актуализации документы СМК и т.д.

Опыт КРСУ в области менеджмента качества образования, несомненно, будет полезен для всех вузов Кыргызстана. Сегодня СМК проектируется и внедряется в Кыргызской Государственной медицинской академии и это только начало. То есть, можно сказать “процесс пошел”.

Глобализация рыночной экономики обуславливает необходимость интеграции отечественной системы высшего профессионального образования в мировое образовательное пространство и, следовательно, конкурентную борьбу между образовательными учреждениями, в которой победит тот, кто эффективнее других обеспечит высокое качество образования.