

## ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ

Э. В. Шорина, М. Н. Игнатьева

В условиях свободного рынка конкурентоспособность вуза находится в прямой зависимости от качества оказываемых им образовательных услуг, что позволяет подготавливать конкурентоспособных молодых специалистов. В статье приводится авторское определение качества образования, уточняются подсистемы его структуризации, состав потребителей образовательных услуг. На основе систематизации принципов системы менеджмента качества предлагается их расширенный авторский вариант.

**Ключевые слова:** система менеджмента качества; вуз; образовательная деятельность; потребители; принципы.

Конкурентоспособность предприятий в условиях свободного рынка напрямую зависит от качества выполняемых работ и услуг и является ключевой проблемой при обеспечении экономического развития [1], отсюда соблюдение требований международных стандартов ИСО серии 9000 рассматривается в настоящее время как одно из основных условий обеспечения конкурентных преимуществ хозяйствующего субъекта. Первое определение категория «качество» получила еще в трудах Аристотеля, позднее к ней обращались такие исследователи, как Р. Декарт, Дж. Локк, Т. Гоббс, И. Кант, Л. Фейербах, К. Маркс, Ф. Энгельс, Г. Гегель, В. Соловьев, Л. Карсавин, П. Струве и др. В настоящее время качество рассматривается как многоаспектная категория, причем каждый из аспектов предполагает свое понимание и содержательное наполнение. В частности, в экономике качество связывают в первую очередь с продукцией и услугами, и лишь в последнее время пришло осознание всеобщности качества и неразделимости управления и управления качеством. В целом эволюционное развитие научных подходов к оценке и управлению качеством характеризуют следующие тенденции:

- качество продукции → качество всех направлений деятельности организации;
- охват одной стадии жизненного цикла продукции → охват всех стадий жизненного цикла продукции;
- контроль качества продукции → всеобщее управление качеством;
- выявление отклонений от установленных требований → предупреждение отклонений;

– удовлетворение требований потребителей → предвосхищение потребностей.

Сущность категории «качество» однозначно не определена до сих пор, чаще всего она связывается с удовлетворением потребностей, с потребительной стоимостью, удовлетворением ожиданий потребителей. При этом в качестве объекта, обладающего качеством, могут выступать деятельность или процесс, продукция, организация и др. Последний вариант международного стандарта (МС) ИСО серии 9000 определяет качество как «степень, с которой совокупность собственных характеристик объекта выполняет требования».

Разнообразие трактовок качества характерно и для сферы образования (табл. 1).

Анализ табл. 1 показывает, что большинство авторов связывают качество образования лишь с результатом образовательного процесса и считают, что качество в этом случае рассматривается как степень удовлетворенности требований потребителей образовательных услуг к компетентностным характеристикам молодого специалиста. В ряде случаев в качестве результата образовательного процесса рассматривается степень овладения содержанием программы с целью формирования определенных профессиональных знаний и навыков [12]. Предполагается, что степень овладения программой определяет уровень компетенций, на формирование которых она нацелена, что свидетельствует об определенной идентичности рассматриваемых понятий.

Н. Р. Кельчевская [13] отмечает, что вуз работает одновременно на двух рынках – образовательных услуг и труда – и в соответ-

ствии с этим выделяет качество процесса обучения (образовательной услуги) и качество его результата (подготовки выпускника).

Для последнего времени характерна более широкая трактовка данного понятия, базирующаяся на системной оценке качества,

Таблица 1

**Трактовки категории «качество образования»**

Автор	Формулировка категории «качество образования»
«Всемирная декларация о высшем образовании для XXI века», принятая в 1998 г. на организованной ЮНЕСКО Всемирной конференции по высшему образованию Э. М. Коротков [2]	Качество в сфере высшего образования является многомерной концепцией, которая должна охватывать все его функции и виды деятельности: учебные и академические программы; научные исследования и стипендии; укомплектование кадрами; учащихся; здания; материально-техническую базу; оборудование; работу на благо общества и академическую среду
Б. В. Бойцов, Ю. В. Шленов, Ю. Крянев и др. [3]	Качество образования – комплекс характеристик компетенций и профессионального сознания, отражающих способность специалиста осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с требованиями современного этапа развития экономики, на определенном уровне эффективности и профессионального успеха, с пониманием социальной ответственности за результаты профессиональной деятельности
С. Е. Шишов, В. А. Кальней [4]	Определение уровня знаний и умений, умственного, физического и нравственного развития, которого достигли выпускники образовательного учреждения в соответствии с планируемыми целями
Д. В. Татьянченко, С. Г. Воровщиков [5]	Степень удовлетворенности ожиданий различных участников процесса от предоставляемых образовательным учреждением образовательных услуг
Н. И. Морозов [6]	В узком смысле слова – качество результатов образовательного процесса, т. е. качество образованности учащихся, качество знаний, умений, владение процедурами творческой деятельности, воспитанности и т. д. В широком смысле слова – качество образовательного процесса, качество реализации образовательного процесса и качество его протекания
С. Д. Ильенкова [7]	Качество образования рассматривается, с одной стороны, с позиции возможности самого образовательного учреждения предоставлять комплекс услуг в виде Госстандарта, с другой – потребностей личности и общества с позиции прогноза ее деятельности в будущем
М. Ю. Осипов [8]	Востребованность полученных знаний в конкретных условиях и применение их для достижения конкретных целей, включая повышение качества жизни
Л. Н. Суворова [9]	Качество высшего образования – это соответствие содержания, процесса и результата высшего образования тем требованиям, которые общество предъявляет к ним
Л. Н. Суворова [9]	Качество профессионального образования – интегральная характеристика, определяемая совокупностью свойств, способствующих удовлетворению образовательных потребностей выпускников учреждений профессионального образования, отвечающих интересам общества и требованиям современного рынка труда
Н. Ф. Расторгуева [10]	Качество образования характеризуется степенью соответствия профессиональных знаний, умений и навыков выпускников требованиям потребителей образовательных услуг
В. С. Сенашенко [11]	Качество образования – это определенный уровень владения содержанием образования, освоение методологически важных, долгоживущих и инвариантных элементов человеческой культуры, способствующих развитию и реализации творческого потенциала обучающихся, обеспечение нового уровня их интеллектуальной и духовной культуры, формирование способности к адаптации в новых социально-экономических и технологических условиях, возвращение внутренней потребности личности к саморазвитию и самообразованию

когда под объектом оценки понимается совокупность подсистем:  
– образовательный результат;

– образовательные процессы;  
– образовательная система или условия, которые должны соответствовать некоторым

нормам (требованиям, стандартам, ожиданиям и т. д.).

Авторы разделяют позицию перечисленных исследователей в отношении структуризации качества образования и считают наиболее целесообразным его рассмотрение в виде совокупности подсистем, в числе которых следует учитывать такие, как *образовательные процессы; потенциал образовательного учреждения; результат образования.*

Второй аспект, требующий уточнения, касается потребителей образовательных услуг. Традиционно к числу потребителей относят обучаемых в вузе (студентов), либо работодателей, либо общество (рынок труда, родители, студенты и т. п.) [14]. Этой же позиции придерживаются Л. Г. Горбунова, Н. А. Селезнева, А. И. Субетто, Г. А. Бордовский, А. А. Нестеров, С. Ю. Трапицын и др. В большинстве случаев к непосредственным потребителям относят государство и общество (родители, студенты и др.), или государство, бизнес, личность [15], или государство, работодателей и студентов. Естественно, что требования, ожидания цели потребителей в ряде случаев оказываются взаимоисключающими, что предполагает их согласование по поводу блага. Подобное согласование должно иметь место как на уровне всего общества, так и на уровне отдельных вузов.

Учитывая, что образовательная услуга является общественным благом, число лиц, заинтересованных в качестве образования, существенно расширяется. Так, в работе [16] в числе заинтересованных сторон рассматриваются: государство, органы управления, отраслевые министерства и ведомства, работодатели, образовательные учреждения, службы занятости, студенты. Авторы работы [17] в круг потребителей (абитуриенты, студенты, родители, предприятия и организации) включают Министерство образования и науки РФ, администрации субъектов федерации, совет ректоров вузов регионов, службы занятости, средства массовой информации, средние учебные и специальные учебные заведения, работников вуза.

Авторы статьи считают, что при оценке качества образования в вузе следует учитывать непосредственных потребителей: государство, работодателей и студентов. Со-

вокупность их согласованных требований, ожиданий, стандартов и т. д., предъявляемых к качеству образования, позволит формировать цели, содержание, процессы и результаты высшего образования. Качество в данном случае трактуется как позитивные изменения в потенциале, процессах и результатах высшего образования, характеризующих близостью фактических оценочных показателей к планируемому. Таким образом, *качество высшего образования* в авторской интерпретации – это степень соответствия потенциала, процессов и результатов высшего образования предъявляемым к ним требованиям со стороны потребителей.

Обеспечение качества образования в вузе, как указывалось ранее, осуществляется с помощью внедрения управленческой инновации – МС ИСО 9000. Под системой менеджмента качества (СМК) вуза понимается система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству, т. е. совокупность организационной структуры вуза, документации (внутренних положений, порядков документированных процедур, методических указаний, рабочих инструкций), процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. СМК вуза – это система управления вузом на основе общепринятых требований стандартов. В целом под СМК понимается *совокупность организационных, методологических и других процессов, мероприятий и работ, которые необходимо выполнить, чтобы иметь требуемый результат* [18].

Наличие СМК в вузе свидетельствует об обеспечении качества образования на постоянной основе, так как ее внедрение предполагает качественное управление ресурсами и процессами, персоналом и маркетингом. Стандарты СМК направлены в первую очередь на успешное руководство вузом и, соответственно, на его успешное функционирование, что становится возможным при реализации следующих восьми принципов:

1. Ориентация на потребителя;
2. Роль руководства в обеспечении работы системы качества;
3. Вовлечение работников в работу системы качества;

4. Процессный подход к менеджменту;
5. Системный подход к менеджменту;
6. Постоянное улучшение качества;
7. Принятие решений, основанных на фактах;
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Указанные принципы отражают эволюционные изменения сущности научных подходов к управлению качеством (табл. 2) и основные положения новой парадигмы управления. Учитывая важность измерения качества с позиции его планирования, контроля, оценки эффективности, данные принципы, по мнению авторов, следовало бы дополнить требованием измеримости качества.

Все СМК строятся на основе определенной модели. Модель СМК – это совокупность принципов, методов, показателей и требований к различным аспектам и процессам деятельности организации, критериев, определяющих уровень совершенства этих процессов и методов их оценки, которые определяют все процессы деятельности вуза, направленные на достижение необходимых результатов по качеству [19]. Модель СМК – это инструмент, позволяющий управлять качеством с помощью постоянного выполнения следующих процедур:

- мониторинга системы (определение достигнутого уровня качества);
- анализа полученных результатов мониторинга (сравнения показателей с изначально заданными значениями);
- разработки и внедрения корректирующих мероприятий.

Как правило, на практике применяются уже опробованные и признанные заинтересованными сторонами модели.

При этом любой вуз может разработать собственную, независимую модель качества. Принципы, на основе которых построены упомянутые документы и модели, во многом совпадают, дополняют друг друга и отличаются только полнотой и глубиной охвата основных и ресурсных процессов организации. Большинство существующих моделей менеджмента качества основано на принципах модели всеобщего менеджмента качества (*TQM*). «Всеобщее руководство качеством (*Total Quality Management*) – это подход к ру-

ководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителей и выгоды для членов организации и общества» (МС ИСО 8402:1994). *TQM* базируется на восьми основных принципах:

- ориентация на потребительский запрос (основное внимание компании направлено на внешних и внутренних потребителей);
- лидерство руководителя (руководитель должен лично участвовать в обсуждении вопросов, связанных со сферой качества);
- вовлечение персонала (всеобщее участие позволит добиться улучшения качества работы на всех уровнях);
- процессный подход (процессы внутри и вне организации должны быть оптимизированы как цепочка необходимых действий для достижения самой главной цели – максимального удовлетворения потребителей и минимальной стоимости продукта/услуги для производителя);
- системное управление;
- постоянное улучшение в области качества;
- принятие решений, основанных на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

СМК нацелена на решение следующих ключевых задач:

- достижение и поддержание качества образовательных услуг на уровне, обеспечивающем постоянное удовлетворение установленных или предполагаемых требований потребителя;
- обеспечение уверенности потребителей и других заинтересованных лиц в том, что требования к качеству предоставляемых университетом услуг будут достигнуты;
- обеспечение уверенности руководства организации и сотрудников в том, что требования к качеству продукции выполняются и происходит улучшение качества.

Систематизация принципов СМК вузов позволила предложить авторский расширенный вариант принципов:

- признание высокого качества высшего образования как одного из основных конкурентных преимуществ вуза;

– ориентация на внешних и внутренних потребителей, заинтересованных в хорошем качестве высшего образования, приоритетность требований потребителей;  
– лидерство руководителя, его ответст-

венность за разработку и внедрение СМК в вузе;

– всеобщее участие персонала в обеспечении качества, четкое распределение прав и обязанностей среди сотрудников, понимание

Таблица 2

**Основные принципы СМК и основные положения управления качеством**

Автор	Основные положения управления качеством	Принципы СМК							
		1	2	3	4	5	6	7	8
В. В. Бойцов	Выработка стратегии и критериев управления Наличие обратной связи Наличие резервов Учет роли человеческого фактора			+					
А. В. Гличев	Системный подход Эффективность системы управления качеством Мотивация в системах качества Подготовка персонала Измерение качества			+		+			
Г. Г. Азгальдов	Подход к качеству как к динамичному сочетанию отдельных свойств Признаки измерения качества Признание необходимости количественной оценки для планирования и контроля качества								
Д. С. Львов, Л. А. Долгих, И. А. Березанский, Ю. А. Зыков	Ориентация на народнохозяйственный экономический эффект Учет экономического эффекта для изготовителей и потребителей								
В. Н. Войтоловский и др.	Анализ затрат на качество Изыскание и реализация резервов Учет затрат								
В. М. Ларин	Комплексный подход к управлению качеством Организация обратной связи между проектированием, изготовлением и эксплуатацией продукции								
У. Деминг	Процессный подход, требующий статистических методов контроля Принятие решений, основанных на фактах Системный подход Постоянство цели Новая философия Уничтожение зависимости от массового контроля Отказ от практики закупки по самой низкой цене Улучшение каждого процесса Введение в практику подготовки и переподготовки кадров Учреждение лидерства Искоренение страхов Разрушение барьеров Отказ от пустых лозунгов Устранение произвольного установления заданий и количественных норм Работники должны иметь возможность гордиться своим трудом Поощрение стремления к образованию и совершенствованию Действия для осуществления измерений				+		+		+

Автор	Основные положения управления качеством	Принципы СМК							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Дж. Джуран	Непрерывное улучшение качества, «петля качества»						+		
Ф. Кросби	Качество определяется как соответствие требованиям потребителя Качество достигается предупреждением Качество измеряется потерями от несоответствий требованиям	+							
А. Фейгенбаум	Ориентация на потребителя Согласованная работа всего коллектива Системный подход Контроль на всех стадиях жизненного цикла продукции	+		+		+			
К. Исикава	Комплексное управление качеством Основа управления качеством – человек Ориентация на качество всего коллектива Необходимость перестройки мышления Управление, ориентирующееся на факты			+		+			+

каждым сотрудником требований и политики в области качества;

- защита интересов потребителей высшего образования через введение ответственности поставщиков за гарантию его качества;
- постоянное улучшение в области качества;
- процессный подход, предполагающий наличие цепочки необходимых действий для достижения главной цели;
- системный подход, предусматривающий управление системой взаимосвязанных процессов на всех стадиях научно-образовательной деятельности;

– создание действенных организационных структур по внедрению СМК;

- использование экономических методов управления для обеспечения качества образования;
- периодичность внешней оценки качества, прозрачность ее проведения;
- демонстрация качества как внутри страны, так и на международной арене;
- принятие решений, основанных на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бенделл Т. Наставники по качеству. М.: Стандарты и качество, 2000. 48 с.
2. Коротков Э. М. Управление качеством образования. М.: Академический проект; Мир, 2006. 320 с.
3. С чего начинается качество? / Б. В. Бойцов и др. // Высшее образование в России. 2000. № 1. С. 40–46.
4. Шишов С. Е., Кальней В. А. Мониторинг качества образования в школе. М., 1999. 352 с.
5. Татьянченко Д. В., Воровщиков С. Г. Развитие общеучебных умений школьников // Народное образование. 2003. № 8. С. 115–126.
6. Морозов Н. И. Критерии эффективности (качества) инклюзивного образования // Мир образования – образование в мире. 2011. № 4 (44). С. 123–132.
7. Ильенкова С. Д. Показатели качества образования. URL: <http://elitarium.ru>
8. Осипов М. Ю. Основные пути повышения качества высшего образования в России // Alma mater. 2011. № 3. С. 36–39.
9. Суворова Л. Н. Мониторинг качества профессионального образования в регионе // Alma mater. 2011. № 3. С. 14–17.
10. Расторгуева Н. Ф. Качество образования – залог конкурентоспособности выпускника // Высшее образование в России. 2009. № 1. С. 87–90.
11. О готовности вузов к «переходу» (круглый стол в редакции) // Высшее образование в России. 2011. № 3. С. 96–120.
12. Колесников А. В. Качество обучения: главное – удовлетворенность потребителя // Стандарты и качество. 2011. № 12. С. 82–85.
13. Кельчевская Н. Р. Формирование инновационной стратегии развития образовательных учреждений в системе «вуз–предприятия»: дис. ... д-ра экон. наук. Екатеринбург, 2004. 357 с.
14. Павленко К. В. Оценка качества образования в вузе: неинституциональный подход // Высшее образование в России. 2009. № 11. С. 132–137.
15. Солонин С. И., Кортов С. В. Качество образования: проблемы и задачи измерения внутренней среды вуза

// Университетское управление: практика и анализ. 2003. № 2(25). С. 64–69.

16. Формирование системы менеджмента качества вуза / В. В. Левшина [и др.]. URL: <http://www.quality21.ru/>

17. Формирование и развитие СМК в вузе. URL: <http://www.health.elsevier.ru/attachments/editor/10.pdf>

18. Коджешау М. А. Внедрение СМК в образовательных учреждениях РФ – принципы построения. URL: <http://quality.eup.ru/MATERIALY12/smk-vuz.htm>

19. Концепция развития СМК ФГОУ ВПО «Сибирский федеральный университет». URL: <http://www.smk.sfu-kras.ru/node/13>

Поступила в редакцию 17 июля 2013 г.

**Шорина Элеонора Владимировна** – инженер по вопросам экспортного контроля. 620144, г. Екатеринбург, ул. Куйбышева, 30, Уральский государственный горный университет. E-mail: [shorina23@gmail.com](mailto:shorina23@gmail.com)

**Игнатьева Маргарита Николаевна** – доктор экономических наук, профессор кафедры экономической теории и предпринимательства. 620144, г. Екатеринбург, ул. Куйбышева, 30, Уральский государственный горный университет.