

## Разработка, внедрение и оценка системы менеджмента качества образовательной сферы

Роденкова Надежда Владимировна, студент 3-го курса КФ  
Ерохина Елена Вячеславовна, доктор экономических наук, профессор КФ  
МГТУ им. Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет), г. Калуга

**Аннотация.** В статье исследованы проблема формирования системы менеджмента качества высшего образования, её актуальность и причины. Цель данной статьи – это изучение построения систем менеджмента качества и особенности их построения для вузов. Объектом изучения является образовательная сфера Российской Федерации. В ходе изучения проблем выявлено, что в условиях современного развития науки и техники, повышения качественного уровня производства, нельзя относиться к образованию как к о статичной системе. Сделан вывод, что образовательные услуги требуют постоянного улучшения и постоянного применения системы менеджмента качества.

**Ключевые слова:** система менеджмента качества, сфера образования, проблемы образования, качество образования, конкурентоспособность ВУЗов, модернизация российского образования.

Состояние системы общего и профессионального образования задает в высшей степени направления и темпы роста социально-экономического развития, что прогнозирует необходимость разработки и реализации активной политики государства, направленной на создание благоприятных условий для устойчивого функционирования и постоянного развития национальной образовательной сферы.

Обеспечение эффективно функционирующей системы менеджмента качества (СМК) высшего учебного заведения имеет сложность, так как любая образовательная организация является педагогической системой, в которой установление процессов и документирование процедур не могут в полной мере гарантировать качества ее деятельности. Результативность работы высшего учебного заведения зависит от постановки и решения многих задач, важность и уровень сложности которых различны. Совокупность таких задач и их решение составляют систему, обеспечивающую развитие и динамику вуза. Все без исключения компоненты системы функционирования университета составляют совокупность способов управления, которые охватывают все стороны его деятельности по достижению положительного результата.

Проблема улучшения системы менеджмента качества образования является очень важной для вузов на сегодняшний день по нескольким причинам. Во-первых, на качество образования в университете все больше обращают внимание будущие студенты, которые имеют возможность выбора любого вуза, с учетом получения высшего образования на платной основе. Во-вторых, из-за постоянного динамичного развития науки и техники, возрастают требования рынка труда к квалификации выпускников, а, следовательно - к имиджу и качеству образования высшего учебного заведения, диплом которого предъявляется выпускником потенциальному работодателю. Исходя из этого, для современных абитуриентов стал на первое место вопрос о получении качественного высшего образования. И в свою очередь, перед руководителями вузов и их структурных подразделений встает проблема создания таких условий деятельности учебного заведения, которые гарантировали бы высокое качество образования своих выпускников.

Цель данной статьи – это изучение построения систем менеджмента качества и особенности их построения для вузов.

Задачами статьи являются:

- изучение и систематизация теоретических аспектов систем менеджмента качества в сфере образования;
- определение элементов системы менеджмента качества и особенностей их реализации в образовательных организациях;
- анализ современного состояния системы менеджмента качества вузов и перспективы её развития.

Объектом исследования данной работы является образовательная сфера.

Предметом исследования данной работы является система менеджмента качества в образовательной сфере.

Для выполнения данной работы использовались различные методы исследования: метод сравнения, метод обобщения, анализа и многие другие.

Система менеджмента качества (СМК) – это совокупность мер и регулярно реализуемых операций, которые применяют в компании для достижения требуемого качества услуг или продукции – того, что является результатом деятельности этой компании. Значительным различием системы управления качеством от разрозненных и случайных действий в направлении усовершенствования различных свойств товаров и услуг, или устранения отклонений и брака является то, что работа системы не случайна, а последовательна и спланирована, что соответственно приводит к заранее известным последствиям.

Стандарт ИСО 9000 устанавливает восемь основных принципов системы менеджмента качества, на которых она основывается и которые могут применяться руководством компании для повышения эффективности ее деятельности.

Эти восемь принципов менеджмента качества представляют собой основу всех стандартов по системе менеджмента качества семейства ИСО 9000 (рис.1):

Под построением систем качества можно рассматривать процедуру их разработки и внедрения в деятельность образовательного учреждения или предприятия. Решения о создании СМК принимает руководство организации, под воздействием рынков сбыта.



Рисунок 1 – Принципы СМК

Применяются девять принципов формирования и функционирования системы менеджмента качества:

- 1) наблюдаемость и управляемость абсолютно всех процессов, объектов и ресурсов;
- 2) абсолютная направленность на заказчика - потребителя, и адаптация к его требованиям;
- 3) постоянное управление системой менеджмента качества;
- 4) привлечение и мотивация персонала для улучшения качества продукции и процессов её производства;
- 5) процессный подход к производству продукции, который означает:
  - четкое разделение операций во времени и пространстве;
  - фиксацию и регистрацию входных и выходных данных процессов;
  - своевременное назначение руководителя процесса, или процедуры с определением его полномочий и ответственности;
  - организацию управления процессами и переходов между операциями процесса;
  - целенаправленность на конечный результат.
- 6) Комплексный подход к управлению продукцией, процессами и ресурсами;
- 7) Постоянное улучшение системы менеджмента качества;
- 8) Управленческие решения основываются только на фактических достоверных данных;
- 9) Выгодные взаимоотношения с поставщиками [1].

В данной таблице 1 представлены этапы построения СМК:

Таблица 1 - Этапы построения системы менеджмента качества

Этапы	Суть этапа
Этап 1. Решение руководства	Руководитель должен принять решение о начале проекта, известить сотрудников компании, а также создать предпосылки для быстрого осуществления всех остальных этапов, сформулировать цели построения СМК, выделить на верхнем уровне процессы СМК, которые нужно контролировать, и критерии оценки их качества.
Этап 2. Обучение персонала	Для дальнейшей успешной работы СМК персонал компании должен изучить теорию менеджмента качества, стандарты ISO серии 9000, освоить теорию процессного подхода, а также основные требования к внедрению СМК. Обучение пользованию системой можно провести как с помощью консультантов, так и самостоятельно, если в компании есть сотрудник, имеющий опыт постановки СМК.
Этап 3. Формирование программы внедрения СМК	Необходимо составить программу внедрения СМК. После составления программы можно приступить к непосредственной постановке СМК.
Этап 4. Описание и оптимизация бизнес-процессов	Необходимо описать те бизнес-процессы, управление которыми руководство считает наиболее важным для СМК.
Этап 5. Разработка нормативной документации СМК	На этом этапе формируются нормативные документы, регламенты и процедуры, обеспечивающие работу системы менеджмента качества. Основой для них обычно является уже существующий на предприятии набор документов, который модифицируется и дополняется в соответствии с требованиями стандарта.
Этап 6. Тестирование СМК и внутренний аудит	Начинается опытная эксплуатация системы менеджмента качества. Запускать процессы в рамках новой системы можно постепенно, например, сначала внедрить контроль процесса закупок, затем производства и т. п. Опытная эксплуатация сопровождается проведением внутреннего аудита, специальных процедур по проверке работы СМК. Затем по итогам аудита проводится корректировка работы сотрудников, а также нормативной документации для того, чтобы в дальнейшем избежать отклонений.
Этап 7. Получение сертификата	Необходимо подать заявление в сертификационный орган и предоставить ряд необходимых документов. Специалисты сертификационного органа в течение месяца проводят экспертизу представленных документов.

В современных условиях модернизации национального образования главной проблемой государственной образовательной политики становится обеспечение качества образования, сохраняя его фундаментальность и соответствие востребованным и перспективным потребностям личности, общества и государства [5].

Важным условием управления качеством образования в высших учебных заведениях является наличие в них сертифицированной системы менеджмента качества. Сертификация предоставляет университету несколько преимуществ перед другими вузами: повышение качества образовательного процесса, повышение авторитета высшего образовательного учреждения, а также доверия со стороны партнеров и хорошие перспективы для выпускников данного вуза. Специфику системы менеджмента качества университета определяет его основная деятельность – образовательная, главными задачами которой являются обучение и подготовка квалифицированных кадров,

востребованных на рынке труда. От правильной оценки вузом всех своих учебных процессов с точки зрения требований и ожиданий каждой из заинтересованных сторон зависит результативность внедрения и функционирования СМК.

Значимым шагом внедрения СМК считается определение закономерно упорядоченных этапов действий, совершаемых в вузе, и последовательности их реализации. Критерием выбора этапов служат особенности деятельности университета, а также заявленные приоритеты в рамках дальнейших целей его развития.

С учетом способов и подходов, предложенных международными стандартами практической разработки и внедрения СМК образовательных услуг следует, что для эффективного внедрения системы менеджмента качества образования в вузе необходимо осуществить несколько мероприятий, которые проводятся на следующих этапах, представленных в таблице 2:

Таблица 2 – Этапы внедрения СМК в образовательную сферу

Этапы	Суть этапа
Предпроектный этап	Мотивационный этап – принятие руководством вуза решения о создании системы управления качеством образовательных услуг, соответствующей требованиям международных стандартов; создание руководящих и рабочих органов по разработке и внедрению СМК; организацию и проведение обучения в области качества образования и современных направлений системного управления качеством участников основных процессов.
Аналитический этап	Включает анализ действующей системы управления качеством в вузе на соответствие требованиям выбранного стандарта; разработку стратегических целей и политики вуза в области качества.
Этап проектирования	Содержит планирование СМК, включая формирование плана работ; формирование ключевых процессов; разработку документации и информационной модели СМК и интеграцию ее в управленческие процессы вуза.
Этап внедрения СМК	Включает создание новой организационной структуры по координации работ в области менеджмента качества; создание института уполномоченных по качеству; создание службы внутреннего аудита; внедрение системы менеджмента качества и ее корректировку по итогам самооценки.
Этап сертификации СМК и процесса её посточного улучшения	Совершенствование осуществляется на основе систематического аудита качества образовательного процесса, периодического контроля и анализа функционирования СМК и обратной связи с заинтересованными сторонами.

Функционирующая в России система государственного контроля качества высших учебных заведений базируется на процедурах лицензирования, аттестации и государственной аккредитации. Комплексная система оценки СМК университета демонстрирует не только факт наличия данной системы, но и эффективность, результативность и необходимость оптимизации проведения внешней оценки при аттестации и государственной аккредитации университетов [3].

Однако на сегодняшний день единые требования к системе оценки СМК вуза отсутствуют, по этой причине каждый университет самостоятельно устанавливает и создает собственную методологию оценки и контроля СМК, а также свои показатели оценки. При этом возникает проблема в том, что разнообразие направлений обучения вызывает многообразие критериев оценки и шкал их измерения.

Также наравне с ростом требований к уровню образования и квалификации рабочей силы, увеличива-

ются и потребности самого выпускника в возможности самореализации и карьерном росте. При этом если физиологические потребности можно считать данными от природы, то остальные потребности более высокого уровня – это уже продукт общественного развития человечества, и их уровень определяется этапом формирования общества. Если мы сравним теорию мотивации А. Маслоу и образование, то получим следующее (рис.2):

Однако, в условиях современного активного развития науки и техники, в условиях непрерывного роста качественного уровня общественного производства, нельзя говорить о стандарте образования, необходимом для нормального функционирования рабочей силы и удовлетворения потребности индивидуума, как о чем-то статичном. Этот стандарт регулярно возрастает с увеличением потребности в более квалифицированных специалистах. И в последующем темпы роста качественного уровня образовательного стандарта возрастут. Доказательством этому может

служить рост количества студентов, желающих получить высшее образование, что приведёт к тому, что нынешний уровень высшего профессионального образования придется улучшать и совершенствовать, так как он начнет постепенно снижаться до уровня среднего профессионального образования. Из всего этого следует, что одним из признаков, характеризующих

образование 21 века будет его непрерывность, то есть постоянное повышение квалификационного уровня в течение всей трудовой деятельности человека.

Наравне с тенденцией постоянного получения образования — «образование в течение всей жизни» — а точнее, вследствие нее, существует и другая тенденция — «образование — на дом» [4].



Рисунок 2 - Пирамида целей А. Маслоу в сопоставлении с целями образования [4]

### Литература:

1. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. — СПб.: Лань, 2015.
2. Ксенафонтова О. Л., Кузнецова С. В. - К ВОПРОСУ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ/Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение - 2014г. №2 Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/148379/#1>
3. Минько, А.Э. Менеджмент качества образовательных процессов: Учебное пособие / Э.В. Минько, Л.В. Карташева, А.Э. Минько, А.П. Ястребов; Под ред. Э.В. Минько. — М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2018.
4. Новоселов С.А., Нифонтов В.И.- ПОИСК ПУТЕЙ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СТУДЕНТОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА/Педагогическое образование в России - 2015г. №9 Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/journalArticle/255735/#1>
5. Савинков, В. И. Социальная оценка качества и востребованность образования : учеб. пособие / В. И. Савинков, П. А. Бакланов ; под ред. Г. В. Осипова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 295 с. — (Серия : Образовательный процесс). — ISBN 978-5-534-05952-6. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/55671465-CCD0-4E8E-9A73-7B9D7E4CCEA0](http://www.biblio-online.ru/book/55671465-CCD0-4E8E-9A73-7B9D7E4CCEA0).