

# СИСТЕМА ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА – КАК ПРЕДМЕТ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В. А. Кучеренко

*Южно-Российский гуманитарный институт*

Вне всяких сомнений, гарантия качества – это не бизнес, а часть сферы высшего образования как общественного блага и предмета общественной ответственности.<sup>1</sup>

*Ахим Хопбах*<sup>2</sup>

В современных условиях качество есть фундаментальная, подлежащая всеобщему изучению область знания. Проблема качества современного образования в высшей школе, уже претерпевшей в последнее десятилетие ряд существенных структурных и содержательных изменений, выдвигается в настоящее время на передний план как общегосударственная. В соответствии с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года»<sup>3</sup> главная задача российской образовательной политики – обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства. Проблемы гарантии качества образовательных услуг за последние годы стали актуальными не только для России, но всего мирового сообщества. Существенные изменения в сфере высшего профессионального образования, развертывание Болонского процесса как структурной реформы высшего образования, а также динамично развивающееся транснациональное образование в мире способствовали продвижению идей качества в образовательном пространстве, а задачи развития и функционирования высшей

школы выдвинули на первый план проблему менеджмента качества в образовательных системах.

Главная цель построения системы менеджмента качества любого образовательного учреждения складывается из двух аспектов: обеспечение высокого уровня конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынке образовательных услуг за счет высокого качества образовательного процесса и подготовки специалистов с высоким уровнем их профессиональных компетенций, высоким морально-нравственным потенциалом.

Решение этих проблем крайне важно с точки зрения интернационализации образования и необходимости гармонизации российского образования, в том числе и по критериям качества.

Таким образом, возникает закономерный вопрос о возможности применения в образовательном пространстве достижений теории менеджмента качества.

В настоящее время общепризнанной во всем мире методологией управления качеством товаров и услуг, независимо от форм собственности и видов деятельности, является созданный доктором Уильямом Эдвардом Демингом подход, получивший название «Всеобщее управление качеством» (Total Quality Management - TQM). Будучи перенесенным в образование, он получил название «Total Quality Education» (TQE). Его целью является достижение более высокого качества образования. TQE – это «ориентированная на студента учебная философия непрерывного улучшения качества...», «процесс, который фокусируется на удовлетворении и превышении ожиданий заказчика, непрерывное улучшение, разделение ответственности со служащими и исключение издержек и переделок».<sup>4</sup>

<sup>1</sup> «Оценку качеству могут дать только профессионалы» // Аккредитация в образовании № 60 декабрь 2012, С 21.

<sup>2</sup> Хопбах Ахим – президент Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании (ENQA), член Наблюдательной группы по Болонскому процессу (BFUG), генеральный директор Агентства гарантии качества и аккредитации Австрии (AQ Austria), член Гонконгского аккредитационного совета.

<sup>3</sup> <http://www.garant.ru>

<sup>4</sup> Цит. По Обзор принципов формирования внутривузовских систем качества образования:

### *Управление качеством в системе образования*

В концепции всеобщего управления качеством (TQM) следует выделить ряд моментов. Каждый вуз имеет своих потребителей. Качество означает достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов потребителей, сотрудников и общества. Цель концепции всеобщего менеджмента качества в сфере образования – достижение более высокого качества образования.

Сегодня каждый сотрудник вуза должен быть вовлечен в совершенствование образовательного процесса и удовлетворение требований «потребителя». Все сотрудники подразделения вуза, все вузы должны выполнять две функции - свою ежедневную работу в соответствии со стандартным процессом и работу по усовершенствованию этого процесса. Традиционное разделение труда, когда одни сотрудники выполняют ежедневную работу «на конвейере», а руководители занимаются усовершенствованием процесса, становится малоперспективным. Следовательно, важными элементами становятся широкое вовлечение руководящего состава и особенно первого лица организации в планирование и решение проблем качества, фокусирования внимания на процессах, постоянное непрерывное улучшение качества услуги, базирование всех решений организации только на фактах, а не на интуиции или опыте работы.

Принципами TQM в образовании являются:

#### *Ориентация на потребителя*

Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

#### *Лидерство руководителя*

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой

работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

#### *Вовлечение работников*

Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

#### *Процессный подход*

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

#### *Системный подход к менеджменту*

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействует результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

#### *Постоянное улучшение*

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

#### *Принятие решений, основанное на фактах*

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

#### *Взаимовыгодные отношения с поставщиками*

Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Каждая услуга является результатом технологического процесса, поэтому эффективный способ улучшить качество - совершенствование процесса. Наиболее эффективно творческие возможности каждого сотрудника можно использовать при организации совместной работы. Задача задач – научиться работать командой, в которой и маститый профессор, и студент являются коллегами по идее, по работе, по замыслу и его воплощению в тот или иной конкретный результат. TQM требует умения работать в коллективе.

Важнейшим фактором успеха внедрения TQM в вузе является организованное обучение. Начинать обучение надо с ректората, а затем - по должностной вертикали вуза. Учиться надо и на успехах, и на неудачах: собственных, своих конкурентов, заказчиков, поставщиков.

Обучение сотрудников вуза должно быть прерогативным.

Наибольший эффект TQM дает при согласованном использовании этой концепции на уровнях: индивидуальном, кафедры, лаборатории, отдела, университета, института, системы образования региона.

Управление усовершенствованиями должно быть непрерывным (строго говоря, дискретным с разными интервалами для разных процессов; как правило, в вузе - это час, день, неделя, семестр, год, пять лет).

Специалисты в области качества выделяют три составляющие качества образования:

качество содержания образования (знаний, способов решения задач);

качество методов обучения и воспитания (организации и мотивации познавательной деятельности; контроля за осуществлением учебной деятельности, за результатом учебной деятельности)

качество образованности личности (усвоения знаний, умении навыков, нравственных норм).

TQM – это целостная философская концепция. В отличие от многих административных инноваций, концепция TQM содержит механизмы для управления, из которых образовательная организация сама выбирает те, которые соответствуют ее потребностям и целям. TQM не дает готовых ответов, в ней поставлены ключевые вопросы, благодаря которым организация может ответить на них, используя соответствующие методы.

Сами сотрудники должны ощутить ответственность за создание непрерывно совершенствующейся организации.

В НОУ ВПО ЮРГИ, осуществляющего образовательную деятельность на принципах

классического вузовского образования, разрабатывается, документируется и внедряется система менеджмента качества как средство реализации Миссии института, стратегии и политики в области качества, которые определяют конкретные цели и задачи в этой области.

Модель системы качества ОУ основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы.

Модель охватывает все основные требования «Стандартов и директив ENQA» и ISO 9001, не детализируя их (в скобках указаны номера стандартов ENQA, относящихся к соответствующему разделу модели системы качества).

Модель направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной и иных видов деятельности вуза. При этом потребители играют существенную роль при определении входных данных.

Модель включает шесть взаимосвязанных и взаимодействующих групп рекомендаций и требований (компонентов) к различным аспектам деятельности вуза, которые отражены в соответствующих разделах руководства по качеству НОУ ВПО ЮРГИ и графически представлены на рис. 2.

1. *Деятельность руководства в системе качества* – деятельность руководства, включающая совокупность организационных мероприятий в рамках СК ОУ, а также разработку политики и целей в области качества деятельности ОУ.

2. *Документация системы качества ОУ* – определяет основные документы СК ОУ, требования к их содержанию и построению.



Рисунок 1 - Структура СК института с учетом выделенных групп компонентов

3. Менеджмент основных процессов системы качества ОУ.

4. Менеджмент ресурсов и обеспечивающих процессов – обеспечивает функционирование всех остальных групп компонентов.

5. Деятельность ОУ по измерению, анализу и улучшению.

6. Информирование общества.

На рис. 3. показана структура СК НОУ ВПО ЮРГИ с учетом обобщенной типовой модели СК ОУ, представленной на рис. 1

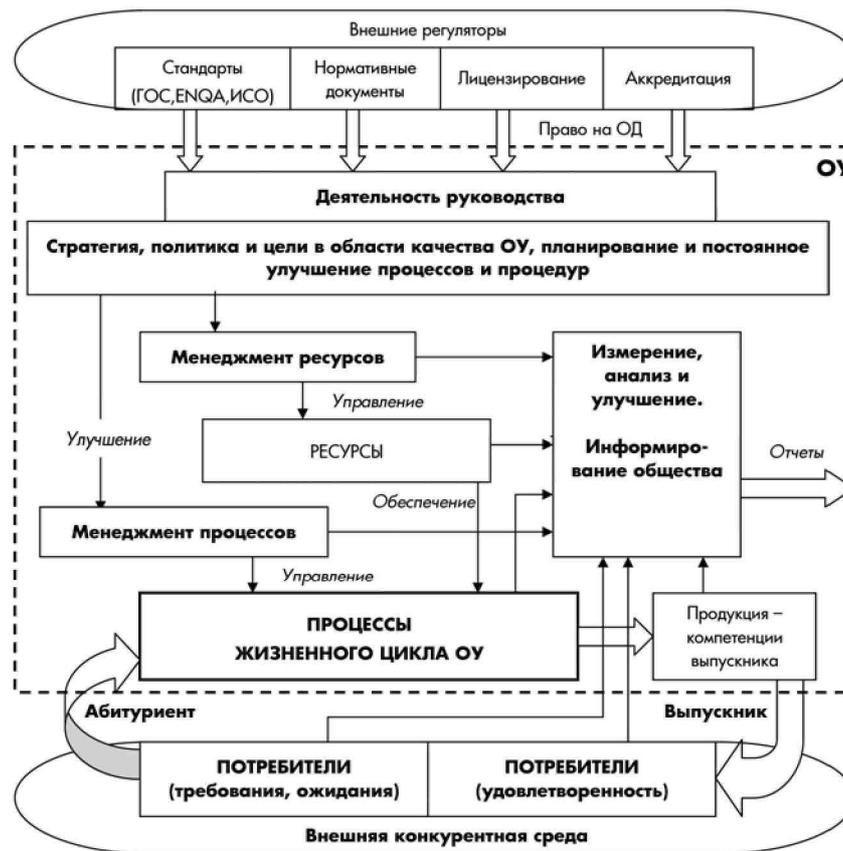


Рисунок 2 - Функциональная структура системы качества НОУ ВПО ЮРГИ

Высшая школа, находящаяся в процессе интенсивных преобразований, является одновременно и объектом, и субъектом происходящих изменений. Сохранение, а, по возможности, и укрепление субъектности высшего образования выступает в качестве базового концептуального принципа реформ национальных систем образования.

Дальнейшие перспективы развития института связаны с развитием и совершенствованием работ в области качества образования и, прежде всего, с совершенствованием организационного и

учебно-методического обеспечения учебного процесса и последующей сертификацией внутривузовской системы качества образования, развитием нормативно-правовой базы, регламентирующей функционирование системы качества, проведение мероприятий, направленных на приобщение всех членов академического сообщества к проблемам повышения качества своей деятельности и вовлечения их в практическую реализацию программ и планов по качеству образования.

### Список литературы

1. Болонский процесс: нарастающая динамика и многообразие (документы международных форумов и мнения европейских экспертов). Под науч. ред. Байденко В.И., М., 2002. – 408 с.
2. Горбашко Е.А., Колесников А.А., Леонова Т.И. и др. Менеджмент качества в образовательном учреждении. Часть 1. Система качества, основы менеджмента качества и управление затратами на качество. СПб. 2000.–160 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. М., 2001.-26 с.

4. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования. М., 2001. 21 с.
5. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. М., 2001. 45 с.
6. Интернет-портал Правительства Российской Федерации <http://www.garant.ru>
7. Колесников А.А., Козин И.Ф., Кожевников С.А. и др. Всеобщий менеджмент качества / под общей ред. Степанова С.А. СПб., 2001. – 200 с.
8. Колесников А.А., Степанов С.А., Щербаков А.Ю. Менеджмент качества в образовательном учреждении. Часть 2. Оценка системы менеджмента качества. СПб. 2000.-108 с.
9. Мотова Г.Н., Наводнов В.Г. Экспертиза качества образования: европейский подход. Москва: Национальное аккредитационное агентство в сфере образования, 2008. – 100 с.
10. Наводнов В.Г., Геворкян Е.Н., Мотова Г.Н., Петропавловский М.В. Комплексная оценка высших учебных заведений: Учебное пособие. М., Йошкар-Ола. 2001. 192 с.
11. Наводнов В.Г., Мотова Г.Н., Матвеева О.А. Обзор принципов формирования внутривузовских систем качеств образования: Учебно-методические материалы к семинару. Йошкар-Ола, 2012. – 207 с.
12. Хопбах Ахим «Оценку качеству могут дать только профессионалы» // Аккредитация в образовании № 60 декабрь 2012, С 21.