

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА И АККРЕДИТАЦИЯ: АЛЬТЕРНАТИВА ИЛИ СОВМЕСТНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ?

Тимченко В.В.

Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена

Какие существуют основания для выбора подходов менеджмента качества и/или аккредитации?

В российской практике менеджмент качества как подход широко используется в образовательных организациях для совершенствования деятельности, повышения результативности и подтверждения надежности. Наибольшую популярность подход приобрел в организациях высшего образования, профессионального образования и дополнительного профессионального образования. По различным оценкам его применяют свыше пятисот образовательных учреждений. Активному продвижению этой модели управления способствовали усилия Всероссийской организации качества, включение в «модуль сбора информации об образовательном учреждении (для вузов)» пунктов о наличии системы качества, проведение конкурса Рособнадзора РФ «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования», а также положительный пример успешных образовательных организаций. Сертификат соответствия системы менеджмента качества образовательной организации требованиям стандарта ИСО 9001, выданный независимым органом по сертификации по результатам аудита, демонстрирует надежность процессов управления и постоянную заботу о качестве (не само качество).

Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» предусмотрена аккредитация трех видов : государственная, профессионально-общественная и общественная. Соответственно, может быть обязательной или добровольной, проводится как государственным органом, так и независимыми негосударственными агентствами, аккредитуется отдельная образовательная программа или образовательная организация в целом. Целью аккредитации является повышение доверия заинтересованных сторон за счет авторитета аккредитующей организации, хотя ранее целью также был диплом государственного образца. Как видно, роль аккредитации в обеспечении качества изменилась – образовательные организации теперь в большей степени заинтересованы не только в формальных процедурах, но и прежде всего в независимых оценках, потому что именно они создают их положительный имидж, определяют статус, доступ к ресурсам, общественное и профессиональное признание. Если предположить, что Россия будет следовать в тренде мирового развития гарантий качества образования, то государственная аккредитация будет очень скоро отменена, но только тогда, когда будет сформирована культура доверия независимой экспертизе.

Как определить, какой подход лучше – менеджмента качества и аккредитационных процедур?

Вопрос, который возникает у ряда специалистов и руководителей образовательных организаций довольно часто: какие подходы выбрать для обеспечения гарантий качества образования – менеджмент качества или аккредитацию. В самой постановке вопроса заложена некорректность, потому что эти два подхода не являются альтернативными. Хотя ответ почти очевиден, но, поскольку он возникает вновь и вновь, то следует проанализировать ситуацию и выявить ограничения для использования обоих методов, чтобы получить максимальную выгоду от их совместного использования.

В чем заключается понятие «качество образования» в разных подходах?

Обратимся к определению понятия качества, на которое ссылаются оба подхода. Качество с точки зрения теории менеджмента качества представляет собой совокупность

характеристик образовательной услуги, которые соответствуют требованиям потребителей, обязательным требованиям и требованиям, установленным внутри самой организации. Заметим, что обязательной является только та часть требований, которая задается законами, нормативами и предписаниями, причем часть из них напрямую не относится к образовательному процессу как таковому – например, санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила, правила устройства электроустановок и т.п. Остальные две группы требований считаются добровольными, но добровольность эта весьма условная, потому что от их выполнения зависит реализация миссии и, в итоге, благосостояние организации в целом. Зачастую в законах и нормах некоторые обязательные требования могут быть определены, но без особых критериев и ограничений, а дальше нужно «добровольно» выбрать методы их достижения и обеспечения. В результате, во-первых, нужно определить, как обеспечить удовлетворенность потребителей и что это значит для данного конкретного образовательного учреждения и, во-вторых, как отрегулировать отношения внутри организации, чтобы выполнить обязательные требования и обеспечить удовлетворенность потребителей.

Понятие качества в международных аккредитационных процедурах принимается так, как оно представлено в национальном законодательстве. По определению Федерального закона «Об образовании в РФ» «качество образования – это комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы». То есть налицо те же три составляющих, что и в менеджменте качества: соответствие стандартам, потребностям заинтересованных лиц и условиям их достижения.

В чем же основное различие двух подходов, и в чем они близки?

Очевидно, что противоречий в двух подходах нет, более того, целевая функция – достижение требуемого качества образования – совпадает. Разница заключается в способах достижения соответствия качества требованиям.

Система менеджмента качества – это одна из практических моделей менеджмента. Отличается от других тем, что основана на идеологии качества, очень технологичная и рациональная, распространяемая через международный стандарт как лучшая практика, имеющая широкую поддержку через консультирование, обучение, аттестацию персонала и сертификацию. Она включает в себя все основные составляющие управления: элементы планирования, организации, мотивации и контроля. Ее можно характеризовать как универсальную, типовую, стандартизованную, подходящую для организаций любого размера, типа и отрасли. То есть система менеджмента качества предоставляет механизмы достижения качества, отвечает на вопрос, как на регулярной основе обеспечить соответствие требованиям заинтересованных сторон, обязательным требованиям и собственным требованиям организации. Что же является качеством с точки зрения данной конкретной организации в данный период времени, определяется организацией с помощью тех же управленческих механизмов. Образовательная организация, как юридическое лицо и как субъект хозяйственной деятельности, не может не иметь систему управления – почему тогда не систему менеджмента качества - с учетом очевидных плюсов?

Аккредитационные же процедуры ориентируются на результаты и основные условия образовательной деятельности, не вдаваясь в подробности о том, как они достигаются.

Таким образом, критерии аккредитации являются ориентиром для определения «качества» в системе управления, а система менеджмента качества, в свою очередь, предоставляет механизмы для достижения аккредитационных критериев. В этом кратком сравнении, конечно, продемонстрировано упрощенное представление о двух подходах и их взаимодействии – для объяснения самой сути сходства и различий. Реально оба подхода

содержат интересный комплекс взаимодополняющих инструментов, позволяющих гарантировать качество образования.

Каким образом можно гарантировать выполнение требований к качеству образования с помощью инструментов менеджмента качества?

Менеджмент качества от других моделей менеджмента отличается, прежде всего, строгой ориентацией на сбалансированные потребности заинтересованных сторон, согласованные с миссией организации и ее потенциалом. Качество достигается в так называемой «цепочке создания ценности» для потребителей, для чего используется процессный подход. При этом внешние потребители задают требования к основному результату деятельности, который непрерывно отслеживается и актуализируется с помощью механизмов обратной связи и управления несоответствиями. Более того, все отношения внутри организации выстраиваются по правилам процессного подхода: в каждом процессе устанавливаются внутренние потребители, которые задают требования к предыдущему в цепочке процессу. Таким образом, обеспечивается целесообразность, рациональность и регулярная «работа над ошибками» во всех процессах, которые иерархически подчинены основным процессам, то есть обеспечивают качество основного результата. Аккредитационные показатели являются ориентирами для планирования процессов, их можно рассматривать в качестве «обязательных» требований. Аккредитационные экспертные процедуры, как внешние, так и внутренние, обычно гармонично встраиваются в структуру деловых процессов образовательной организации, что гарантирует систематическую работу по достижению целевых результатов.

Насколько формальные требования системы менеджмента качества могут привести к увеличению объема документации в образовательной организации?

Система менеджмента качества способствует систематизации документации образовательной организации, а методы управления документацией позволяют обеспечить целесообразность и актуальность используемых документов. В системе менеджмента качества делается акцент не на документации, а на документированной информации, что означает фиксацию только тех аспектов деятельности, которые нужны для результативного управления: целей; функций исполнителей в цепочках создания ценности, особенно границ ответственности и полномочий; показателей, критериев и методов оценки результативности процессов; технологических и методических подробностей, если это важно для конечного результата; шаблонов и отчетов, необходимых для отслеживания прогресса, анализа результативности и устранения несоответствий. Важно, что объем документированной информации и степень ее детализации определяет сама образовательная организация. Это хорошо согласуется с нормами Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», где, в частности, установлены права, полномочия и ответственность образовательных организаций принимать «локальные нормативные акты, содержащие нормы, регулирующие образовательные отношения,» в рамках автономии, предоставленных свобод и компетенции.

Таким образом, образовательные организации вправе применять любые подходы, позволяющие им гарантировать уровень качества образования, устанавливать и публично декларировать свои критерии качества и следовать этим критериям.