

УДК 658.562

ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ISO 9001:2015 В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Н.А. Макаров, Д.С. Лопаткин

Высшее образование всегда рассматривалось как инструмент повышения статуса, социальной мобильности индивида. Сегодня многие компании, особенно в реальном секторе экономики, отмечают невысокий уровень специальной подготовки выпускников. В связи с этим, особо остро встает вопрос о качестве высшего образования. Наиболее популярной среди российских вузов стала модель системы менеджмента качества, включающая требования и рекомендации международных стандартов серии ISO 9000.

Мировой опыт показывает, что разработка и правильное внедрение такой системы способствует улучшению деятельности, увеличению «добавленной ценности» и стоимости нематериальных активов любой организации, в том числе образовательной, что непременно приводит к повышению ее конкурентоспособности.

Ключевые слова: высшее образование, система менеджмента качества, международные стандарты серии ISO 9000 гарантия качества образования.

Высшее образование служит ключевым фактором расширения и развития знаний, является исключительно ценным культурным и научным достоянием как для каждого человека, так и для общества в целом. Сегодня высшее образование играет жизненно важную роль в укреплении мира, терпимости и в создании взаимного уважения между народами и странами [1].

Высшее образование всегда рассматривалось как инструмент повышения статуса, социальной мобильности, выступало индикатором интеллектуального и социокультурного развития индивида. Если несколько десятилетий назад такое образование считалось элитным, то сегодня, в эпоху массового образования, когда образовательные организации все больше коммерциализируют свою деятельность и доступны почти для всех слоев населения, оно является обязательным институтом социализации, а его получение для многих ассоциируется с получением диплома, а не знаний, умений и навыков, являющихся неотъемлемым качеством профессионала [2]. Сегодня многие компании, особенно в реальном секторе экономики, отмечают низкий уровень специальной подготовки выпускников. Устроившись на работу, новые сотрудники проходят длительную адаптацию, вызванную невозможностью сопоставить сформированные компетенции с практической деятельностью [3]. В связи с этим, се-

годня особо остро встает вопрос о качестве высшего образования.

Высшее образование ставит перед собой множество разноплановых задач, включая воспитание у обучающихся активной гражданской позиции; выбор будущей карьеры (помощь в трудоустройстве); поддержку личностного роста; создание широкой базы современных знаний; стимулирование научных исследований и инновационной деятельности.

Поэтому стейкхолдеры, имеющие разные приоритеты, могут по-разному относиться к качеству высшего образования, и гарантия качества должна принимать во внимание эти различные подходы. Качество, хотя и трудно поддается количественной оценке, является, главным образом, результатом взаимодействия между преподавателями, обучающимися и образовательной средой образовательной организации. Гарантия качества должна обеспечить такую образовательную среду, в которой содержание основных профессиональных образовательных программ, образовательные возможности и средства соответствуют цели [4]. Наиболее популярной среди российских вузов стала модель системы менеджмента качества (СМК), включающая требования и рекомендации международных стандартов серии ISO 9000, которые включают в себя цели и политику в области качества; инструкции по менеджменту качества; описание процессов; описание взаи-

модействия между процессами; зарегистрированные данные по качеству (количественные показатели).

Стандарт ISO 9001 – один из наиболее быстрых способов сделать из обычной организации хорошую, а из хорошей – успешную. ISO 9001 рассматривается как нечто гораздо большее, чем стандарт на систему менеджмента качества (СМК). В основу стандартов ISO серии 9001 положен процессный подход при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Требования могут применяться к организациям различных сфер деятельности и различного размера [5]. Обладание сертифицированной и, главное, действенной СМК, будет являться гарантией образовательной организации не остаться в стороне в результате практически ежедневных преобразований сферы высшего образования. Вузы, объявившие качество своей основной целью, будут жить и бороться за свое процветание. Эффективная СМК открывает дополнительные преимущества для всех заинтересованных сторон (табл. 1).

Уникальность стандарта ISO 9001 состоит в том, что воздействие направлено на систему менеджмента качества, т.е. на то, к чему не обращались ранее. Для того чтобы система менеджмента качества достойно и правильно функционировала, требуется особое поддержание ее актуальности. Именно для этого Международная Организация по Стандартизации (ISO) проводит пересмотр стандарта ISO 9001 (последние, незначительные изменения были внесены в стандарт в 2008 году) [6]. Рассмотрим основные особенности стандарта ISO 9001:2015, применительно к сфере высшего образования.

Лидерство руководителя – одно из важных концептуальных положений новой версии стандарта ISO 9001: 2015. В практике известны случаи формального отношения руководителей всех уровней, в том числе и первых лиц, к реализации требований стандартов ISO серии 9000. Очевидно, что без лидирующей роли руководящего состава организации невозможно обеспечить вовлечение ее персонала в решение задач по управлению качеством.

Таким образом, высшее руководство образовательных организаций должно продемонстрировать приверженность системе менеджмента качества и обеспечить:

Таб. 1 Основные преимущества применения СМК в вузе

Для обучающихся	Для образовательной организации в целом	Для внешних стейкхолдеров
Получать образование гарантированного качества, подтвержденного системой менеджмента качества и сертификатом	Наличие сертифицированной СМК – оценивается при государственной аккредитации и лицензировании образовательной деятельности	Уверенность работодателей в высоком уровне подготовки обучающихся
Студенты, как участники процесса, чьи требования должна удовлетворять действующая СМК, имеют возможность участвовать в формировании содержания и влиять на качество своего образования	Соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001 создает преимущества для образовательной организации, которая заинтересована в привлечении иностранных студентов и/или установлении партнерских связей с другими странами, поскольку подход к признанию соответствия СМК требованиям данного стандарта по всем мире одинаков	Для государства, наличие документированной СМК является дополнительной гарантией того, что образовательное учреждение ведет свою деятельность эффективно и соответствует необходимым требованиям
Прозрачность и документированность всех основных процессов в образовательной организации позволяет обучающимся быть уверенным в справедливости принимаемых по отношению к ним управленческих решений	Открытая и результативная СМК – один из эффективных инструментов повышения конкурентного преимущества вуза на рынке образовательных услуг, повышение качества подготовки выпускников и эффективности управления самим образовательным учреждением	Достоинством построения СМК по стандарту ISO серии 9000 является возможность сформировать на их базе такую систему управления организацией, которая непрерывно следует за требованиями и ожиданиями всех внешних потребителей (государства, бизнеса и т.д.)

- установление целей в области качества, согласование их с стратегическим направлением деятельности организации;
- интеграцию требований СМК в бизнес-процессы;
- необходимые ресурсы;
- подтверждение того, что СМК направлена на достижение намеченных результатов;
- понимание важности СМК, также как и важности выполнения требований;
- ориентацию руководящих кадров организации на демонстрацию лидерства в своей области;
- содействие постоянному улучшению;
- повышение ответственности за эффективность СМК;
- вовлечение персонала в работу по увеличению эффективности СМК;
- определение рисков и возможностей, относящихся к образовательным услугам, а также к удовлетворенности заинтересованных сторон, принятие в этих целях соответствующих мер [7].

Главная особенность новой версии ISO 9001 состоит в том, что планирование осу-

ществляется не просто как желаемое видение результата, а обязательно включает в себя оценку рисков для каждого процесса. Реагирование на риски и возможности создает основу для повышения результативности СМК, достижения более высоких результатов и предотвращения негативных последствий.

Управление рисками, риск-менеджмент – процесс принятия и выполнения управленческих решений, направленных на снижение вероятности возникновения неблагоприятного результата и минимизацию возможных потерь, вызванных его реализацией [8].

Современные образовательные системы, ориентированные на реализацию компетентного подхода, испытывают на практике ощутимые затруднения с выявлением рисков при реализации алгоритма управленческих действий в образовательной организации и последующем управлением этими рисками [9].

В табл. 2 представлены основные риски, с которыми сталкиваются современные образовательные организации.

Таб. 2 Риски образовательной организации высшего образования

Внешние риски	Внутренние риски
Сокращение бюджетного финансирования	Высокая стоимость образовательных услуг
Сокращение контингента обучающихся (по демографическим или другим причинам)	Недостаточный контингент обучающихся
Конкуренция вузов	Несоответствие уровня качества образовательных услуг
Экономический кризис	Недостаточное развитие материальной базы
Зависимость от мировых тенденций	Неэффективная кадровая политика
Изменение законодательства РФ в области образования	Низкий имидж образовательного учреждения на рынке услуг
Задержка бюджетного финансирования	Несоответствие образовательных услуг требованиям и ожиданиям заинтересованных сторон
Изменение формы собственности вуза	Неэффективное использование внебюджетных средств

Прежде всего, руководству образовательной организации необходимо создать реестр важных для всех его процессов активов. Под термином «актив» понимается все, что имеет ценность для вуза применительно к каждому процессу. Это может быть, например: ППС, материально-техническая база, обучающиеся по программам ВО – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре и т.д.

Следующий шаг работы состоит в том, чтобы обозначить проблемы по каждому имеющемуся активу. В риск-менеджменте возможные проблемы именуется «рисками». Для оценки риска следует использовать простой и понятный метод расчета. Именно простота позволит адекватно оценить риски и при необходимости скорректировать их значение. Наиболее распространенной для расчета риска является формула: Риск = Вероятность*Ущерб. Все

риски подразделяют на приемлемые, оправданные, недопустимые. Приемлемые риски далее рассматривать не будем, сконцентрировавшись на двух остальных. Для рисков, получивших статус оправданных, необходимо продумать мероприятия, способные предотвратить или минимизировать (в предыдущей версии стандарта такие действия назывались предупреждающими). Недопустимый риск показывает важность его постоянного контроля. Повторная оценка (проводимая в рамках аудита, анализа со стороны руководства или самообследования) необходима для проверки результативности реализованных мероприятий.

Важно помнить, что не все процессы системы менеджмента качества являются одинаковыми по уровню риска с точки зрения влияния на возможность организации стабильно функционировать. Следовательно, «Принятие решений, основанное на рисках», предполагает рассмотрение риска как количественно, так и качественно для планирования и управления системой менеджмента качества, в том числе и для элементарных составляющих ее процессов и функций [10].

Во взаимосвязи с оценкой рисков следует рассматривать и такой элемент стандарта, как контекст (среда) организации, который предполагает идентификацию внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценку влияния этих факторов (оценку риска) и выработку мероприятий по снижению риска там, где это возможно. Влияние факторов внешней среды на деятельность образовательной организации может быть оценено с помощью PEST-анализа, внутренний потенциал организации – при помощи SNW-анализа. SWOT-анализ позволяет оценить положение организации на рынке образовательных услуг и ее стратегические перспективы.

Далеко не во всех университетах процесс внедрения СМК проходит без сопротивления со стороны сотрудников. Научно-педагогическое сообщество привыкло работать определенным, исторически сложившимся образом, по не прописанным процедурам, полагаясь на свой профессио-

нальный, жизненный опыт ведения дел и межличностные отношения, существующие в рамках устоявшихся научно-педагогических школ образовательной организации. По этой причине у сотрудников до настоящего времени не выработана привычка работать в соответствии с наперед формируемыми показателями. Кроме того, некоторые руководители структурных подразделений полагают, что жесткое выполнение требований СМК, увеличение объема документации навредит основному процессу образовательной организации. Сотрудники управлений и отделов качества российских вузов, постулируя необходимость эффективного построения процессов в организации, допускают, что неправильность использования СМК может «перегрузить» дополнительными отчетами сотрудников. *«Вся трудоемкая работа в рамках СМК и по проведению внутренних аудитов может свестись к формализму (вроде своевременной уборки мусора и разбитой лабораторной посуды в выделенные урны и т.п.), бумаготворчеству, ненужному складированию документов и последующей неостребованности разработок, отвлечению ППС и сотрудников вуза от насущных и реальных задач...»* (Заведующий кафедрой, доктор наук). Таким образом, образование на данный момент – сфера, где не всегда имеется возможность действовать по прописанным процедурам и правилам. Это связано, в первую очередь, со спецификой работы с основными потребителями образовательных услуг.

Одним из основных изменений и преимуществом новой редакции стандарта ISO 9001:2015 является то, что управление документацией для образовательной организации стало намного легче. В стандарте больше не применяются понятия «руководство по качеству», «управление записями» и «документированные процедуры», а просто говорится о необходимости документирования информации. Таким образом, происходит то, чего больше всего хотели образовательные организации высшего образования – сокращение рабочего времени на разработку необходимых документов и отчетов. В настоящее время каждая организация сама определяет, какие документы

СМК ей разрабатывать, и, самое главное, – она сама учитывает не только требования новой версии стандарта 9001:2015, но и практическую необходимость создания таких документов, тем самым улучшается управление вузом и повышается производительность труда. В результате управление документацией становится более гибким, не отвлекающим внимания от реализации стратегии и целей организации [11].

Сотрудникам организации необходимо разъяснить, для чего нужен тот или иной документ, в результате чего появится ясность в осуществлении деятельности, исчезнет потребность в разработке и внедрении СТО СМК как шаблонов при организации повседневной деятельности, т.е. произойдет упорядочивание работы персонала [12].

В настоящее время перед образовательным сообществом стоит проблема преодоления разрыва знаний («knowledge gap») между знаниями и компетенциями, формирование которых необходимо сообществу работодателей, и набором знаний и компетенций, реально формируемых у выпускников. Решение этой проблемы не может быть найдено внутри образовательной организации, ввиду отсутствия отлаженного механизма взаимодействия с работодателями. Более того, процесс управления знаниями в вузе в настоящее время адекватно не сопряжен с такими процессами работодателей в связи с отсутствием соответствующих организационных и технологических решений [13], и, соответственно, образовательный стандарт не сопряжен с профессиональным.

В новом стандарте ISO 9001:2015 специальное внимание уделяется управлению знаниями. Согласно пункту 7.1.6 стандарта «организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг» [14]. Требование по управлению знаниями пришло на смену требованию по управлению компетентностью персонала. Под «знаниями» здесь понимается весь багаж накопленных умений и навыков организации, причем они не обязательно были записаны на бумаге. Основ-

ными источниками знаний для вуза являются:

1) Объекты интеллектуальной собственности (патенты, изобретения, полезные модели, ноу-хау, диссертационные исследования и т.д.);

2) Профессорско-преподавательский состав и другие сотрудники организации (их знания и опыт);

3) Выводы, сделанные по результатам самообследований, аудитов и других контрольных мероприятий;

4) Внешние источники (научные семинары и конференции, курсы повышения квалификации, а также знания, полученные от всех заинтересованных сторон (государства, работодателей, обучающихся и т.д.).

Руководству вузов следует накапливать и поддерживать в доступном и актуальном состоянии знания, например, вести дневники ошибок, находок по решению проблем или лучших практик. Важно помнить, что даже отрицательный опыт – тоже знания, которые в будущем, возможно, смогут сыграть решающую роль в достижении успеха образовательной организации.

В целом, новая версия стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015), безусловно, является значительным шагом вперед в развитии менеджмента качества. Однако, несмотря на явные преимущества новой редакции стандарта, внедрение таких положений как анализ контекста организации, риск-ориентированное мышление, лидерство, управление знаниями и других новых концепций может вызвать определенные затруднения у некоторых образовательных организаций высшего образования. Особенно это касается тех организаций, которые «формально» внедрили систему менеджмента качества с целью получения сертификата соответствия. Те же вузы, которые идут по пути постоянного совершенствования систем менеджмента, добросовестно и открыто ведут свою деятельность, «вырастили» СМК, учитывая требования всех сторон, скорее всего смогут перейти на новую версию стандарта без значительных усилий.

Что делать и чего начать руководству образовательной организации высшего образования, чтобы осуществить переход от

ISO 9001:2008 к ISO 9001:2015? В этом направлении можно предложить следующие рекомендации:

1. Сформировать программу стратегического развития, четко понять, какой образовательная организация хочет стать через 5 лет, каких показателей добиться;

2. Определить все заинтересованные стороны, их влияние на СМК и требования к чему / кому?;

3. Провести анализ рисков на основе выбранной методики, составить план мероприятий по устранению/минимизации рисков;

4. Проанализировать все документированные процессы на предмет связи со стратегией. Определить показатели процессов, связанные со стратегией и особо контролировать их достижение;

5. Сохранять и накапливать знания образовательной организации.

Одной из целей новой версии стандарта является создание полезного инструмента для высшего руководства организации лю-

бой сферы деятельности. Следовательно, чтобы добиться высоких показателей качества, выдержать конкуренцию и быть преуспевающей образовательной организацией высшего образования, необходимо внедрять не сам стандарт, а именно систему менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001:2015, осуществлять поддержание ее в рабочем состоянии и непрерывно улучшать. В условиях сокращения количества выпускников образовательных организаций среднего образования, вузы ведут масштабную конкурентную борьбу за каждого абитуриента. Для них СМК превращается из конкурентного преимущества в обязательный фактор существования на рынке. Мировой опыт показывает, что разработка и правильное внедрение такой системы способствует улучшению деятельности, увеличению «добавленной ценности» и стоимости нематериальных активов любой организации, в том числе образовательной, что непременно приводит к повышению ее конкурентоспособности.

Список литературы

1. Лицензирование и аккредитация образовательных организаций высшего образования. Экспертная деятельность в сфере профессионального образования: сборник законодательных и нормативных правовых документов: в 6 т. Т. 6. Болонский процесс. Гарантия качества образования. Йошкар-Ола: Учебно-консультационный центр, 2015. 176 с.
2. Валиева А.В. Системы менеджмента качества в университетах: контроль качества или симуляция деятельности // Казанский педагогический журнал. 2015. № 4-2 (111). С. 429-436.
3. Голикова О.М., Лопаткин Д.С. Высшее образование в России: рекомендации для развития // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 4-5. С. 1037-1037а.
4. Стандарты и руководства для обеспечения качества высшего образования в Европейском пространстве высшего образования (ESG) – Сайт Европейской ассоциации гарантии качества высшего образования [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Russian_by%20IQAA.pdf (дата обращения 24.04.2016).
5. Бояринцева Е.С., Шитиков А.Н. Стандарт ISO 9001:2015-Новые возможности? // Качество в производственных и социально-экономических системах. Сборник научных трудов 3-й Международной научно-технической конференции. 2015. С. 50-53.
6. Бельдиева Е.А., Россиева Д.В. Обзор стандарта ISO 9001:2015 / Современные тенденции развития науки и производства. Сборник материалов II Международной научно-практической конференции. Западно-Сибирский научный центр. 2015. С. 135-136.
7. Горленко О.А., Борбач Н.М., Мирошников В.В., Можяева Т.П. Повышение эффективности деятельности вуза на основе внедрения основных положений стандарта ISO 9001:20015 // Вестник Брянского государственного технического университета. 2015. № 2 (46). С. 147.
8. Трофимова Н.Б. Применение новой версии стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 // Россия молодая. Сборник материалов VII Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием. 2015. С. 678.
9. Колчина Д.И. Выявление рисков при реализации алгоритма управленческих действий в образовательной организации // Экономика и менеджмент: от теории к практике – Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. 2015. С. 78-80.
10. Фет Е.П. Вместо предупреждающих действий подход, основанный на рисках (изучая ISO/DIS 9001:2015) // Литейные процессы. 2015. № 14. С. 126-133.

11. Степанова Е.Г., Руденко А.А., Искосков М.О. Роль стратегии предприятия в новой версии ISO 9001:2015// Стратегическое планирование развития городов и регионов. Сборник научных трудов V Международной научно-практической конференции. 2015. С. 154-159.
12. Сергеева Н.В. Ивахненко А.Г. Особенности стандарта ISO 9001:2015 // Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование. Сборник научных трудов Международной молодежной научно-практической конференции. В 2-х т. 2015. С. 245-249.
13. Карпенко Д.С., Глебова О.В., Домников А.С. Система управления знаниями ВУЗа // Наука и образование: научное издание МГТУ им. Н.Э. Баумана. 2013. № 6. С. 297-314.
14. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования» - Открытая база ГОСТов [Электронный ресурс] Режим доступа: http://standartgost.ru/g/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_%D0%98%D0%A1%D0%9E_9001-2015 (дата обращения 24.04.2016).

FEATURES OF THE INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001: 2015 IN THE FIELD OF HIGHER EDUCATION

N.A. Makarov, D.S. Lopatkin

Higher education has always been seen as a tool to improve the status of individual social mobility. Today, many companies, especially in the real sector of the economy, noted the low level of special training graduates. In this regard, a particularly acute question of the quality of higher education. The most popular among Russian universities has become a model of quality management system, including the requirements and recommendations of international standards ISO 9000.

World experience shows that the development and the proper implementation of such a system contributes to the improvement of the activity, an increase in "added value" and the value of intangible assets of any organization, including education, which will certainly lead to an increase in its competitiveness.

Keywords: higher education, quality management system, the international standards of ISO 9000, guarantee the quality of education.

УДК 330.341.4 (330.341.42)

ПРОБЛЕМЫ «БОРЬБЫ» ЗА КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

О.В. Максимчук

Аннотация. Представлен критический анализ особенностей современного этапа и оценка последствий «борьбы» за качество и результативность образования: 1) дана характеристика образования; 2) представлено видение проблем, связанных с этим процессом обеспечения качества и результативности образования; 3) определены последствия «борьбы» за качество и результативность образования.

Ключевые слова: образование, качество, стандарт, интеграция, наука, бизнес

Проблемы образования и науки на современном этапе

Образование это продукт «формирования ума, характера или физических способностей личности. В техническом смысле образование — это процесс, посредством которого общество через школы, колледжи, университеты и другие институты целенаправленно передает своё культурное наследие — накопленное знание, ценности и на-

выки — от одного поколения другому или между поколениями [1-6]. В итоге этого взаимодействия всегда рождаются новые знания или опыт, являющиеся основой для науки - сферы человеческой деятельности, направленной на сбор, обновление, систематизацию фактов, их критический анализ и получение новых концепций, теорий, описывающих явления и позволяющие выявить и построить причинно-следственные