



Е. В. Юркинская,
к.э.н., доцент
Санкт-Петербургского
Государственного
Политехнического
университета

ФОРМИРОВАНИЕ ПОДХОДА К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ КОНЦЕПЦИИ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Ключевые слова: качество образования, цели по повышению качества образования, требования к образовательным услугам, инструменты менеджмента качества в образовательных учреждениях.

В статье рассматривается одна из приоритетных задач национальной политики – повышение качества образования. Высокий уровень качества образования обеспечивает экономический рост страны и способствует повышению ее конкурентоспособности. С учетом положений действующих в настоящее время стандартов автором сделан вывод о том, что повышение качества образования – постоянная функция любого образовательного учреждения, направленная на определение и реагирование требований всех участвующих в образовательном процессе сторон. Цели по повышению качества образования могут быть достигнуты на основе использования современных инструментов менеджмента качества.

В проекте Концепции национальной политики в области качества продукции и услуг декларировано, что «качество продукции и услуг является одним из важнейших факторов реализации национальных интересов России в экономической, социальной, военной, международной, информационной, экологической деятельности государства».

Наиболее приоритетным среди направлений социальной политики является образование. Значимость образования всего населения для общества и государства была осознана во многих странах довольно давно. Еще Адам Смит, определяя функции государства в рыночной экономике, указал на необходимость государственных расходов на «образование детей и взрослых». Повышение уровня образования рассматривается как важный фактор экономического роста страны, а развитие образования и науки – как средство усиления

конкурентных позиций страны на мировом рынке [4].

В соответствии со Стратегией развития системы образования Санкт-Петербурга на 2011–2020 гг. ориентирами реализации новой государственной образовательной политики являются: формирование российской идентичности; создание условий для сохранения, приумножения культурных и духовных ценностей народов России; рост качества социальной среды; обеспечение условий развития каждого человека; понимание зависимости изменения качества человеческого ресурса от изменения качества образования; становление открытой, гибкой и доступной системы образования.

Образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (об-

учающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов)» (Закон РФ «Об образовании»). *Образование* определяют и как «пространство жизнедеятельности личности, в котором создается множество условий для ее развития и саморазвития ...способствующее решению следующих вопросов: адаптации личности в обществе, повышению интеллектуального уровня общества, социальной мобильности общества, повышению социального статуса через систему образования и успешности личности через карьеру, занятости и сроков поиска работы на рынке труда, соответствию структуры и качества образования потребностям экономики, социально-экономического развития, повышению уровня жизни через рост уровня квалификации и достижение соответствия компетенций с уровнем оплаты труда» [1, 5]. В настоящее время *система образования* Российской Федерации определяется как «инновационный потенциал развития экономики страны и повышения ее конкурентоспособности на мировом уровне». Термин «образование» обычно рассматривается «как совокупность знаний, умений и навыков, которыми обладает человек (уровень образования, квалификация, иногда даже употребляется сокращение ЗУН) и «как обособленная сфера деятельности, в которой человека обучают, т. е. формируют у него совокупность знаний, умений и навыков [1].

По нашему мнению, для всех образовательных учреждений в условиях усиливающейся глобальной конкуренции повышение качества образования становится более актуальной, масштабной и значимой целью (впрочем, как и для любой другой организации применительно к результатам ее деятельности, независимо от сферы деятельности и формы собственности). Что же такое *цели в области качества* и от кого зависит их достижение?

Рассмотрим стандартизованное определение понятие «качество». Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (ГОСТ Р ИСО 9000 п. 3.1.1). При этом качество всегда рассматривается применительно к определенному объекту – продукции, процессу, системе и т. д. В данном случае таким объектом являет-

ся образование. По определению, для принятия решения о качестве какого-либо объекта, необходимо провести оценку соответствия его характеристик требованиям.

В соответствии с п. 3.5.1 и п. 3.5.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2008 *характеристика* – отличительное свойство (присущая или присвоенная, качественная или количественная – функциональная, физическая, органолептическая, этическая, эргономическая и др.), а характеристика качества – присущая продукции, процессу или системе характеристика, относящаяся к требованию.

Продукция как результат процесса (совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы) делится на следующие категории: услуги; программные средства; технические средства; перерабатываемые материалы. По данной классификации образование можно отнести к услугам. По принятой в IWA 2:2007, ГОСТ Р 52614.2-2006 терминологии:

1. Образовательное учреждение (educational organization) – организация, предоставляющая образовательную услугу.

2. Образовательный процесс (educational process) – процесс создания образовательной продукции (предоставления образовательной услуги).

3. Образовательная услуга (продукция) (educational product) – услуга (продукция), связанная с образованием.

Под *требованием* понимают «документально изложенный критерий, который должен быть выполнен, если требуется соответствие документу, и по которому не разрешены отклонения» (п. 3.12.1 Директивы ИСО/МЭК, часть 2), а также «потребность или ожидание, которое установлено (требование, которое определено, например, в документе), обычно предполагается (общепринятая практика организации, ее потребителей и других заинтересованных сторон) или является обязательным» (ГОСТ Р ИСО 9000 п. 3.1.2). Таким образом, по определению *требования к образовательной услуге* целесообразно формировать на основе требований собственно организации, ее потребителей и заинтересованных сторон, законодательно установленных требований.

Современная философия качества «понимает систему управления качеством образования как многомерную систему, элементы которой по-разному определяются исходя из разных интересов» участников образовательного процесса (таблица). Понятно, что взгляды на качество образования обучающегося, образовательного учреждения (в лице руководителей, профессорско-преподавательского состава, специалистов), работодателя и государства совпадут не по всем характеристикам.

В работе [3] авторы ссылаются на отсутствие единого установленного в нормативных правовых актах РФ определения «качество» применительно к образовательной деятельности в результате чего, по их словам, «...мы имеем, по крайней мере, два отрицательных фактора, сдерживающих приближение нашей системы образования к международным стандартам:

- ▶ в деятельности Минобрнауки РФ, региональных систем образования и образовательных учреждений отсутствует единый системообразующий фактор, ориентирующий все элементы системы к достижению главной цели – обеспечению качества образования при минимуме непроизводительных затрат;
- ▶ система управления высшим образованием не мотивирует ОУ к внедрению принци-

пов достижения и непрерывного улучшения качества своей работы, а многочисленные контрольные мероприятия Минобрнауки РФ не оказывают существенного влияния на политику вузов в этом направлении».

Следующие определения предлагается рассмотреть в качестве возможных.

Качество образования (уровень образовательного учреждения) – степень соответствия характеристик образовательной услуги (как результата образовательного процесса, направленного на сохранение/повышение ценности (компетенций) подготавливаемых выпускников (применительно к высшему профессиональному образованию) или обучающихся (применительно к другим уровням образования)) требованиям участников образовательного процесса (государства, потребителей, самой организации и других заинтересованных сторон).

Качество образования (на национальном уровне) – степень соответствия присущих системе образования характеристик, удовлетворяющих многообразные требования участников образовательного процесса (государства, потребителей и других заинтересованных сторон).

Теперь ответим на вопрос, а может ли быть достигнута цель, сформулированная как «повышение качества образования»? С од-

**Участники образовательного процесса
(ГОСТ Р ИСО 9000-2008 и ГОСТ Р 52614.2-2006)**

Заинтересованная сторона (interested party)	Потребитель (customer)
Лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации	Организация или лицо, получающая(щее) продукцию (услугу).
Пример – заинтересованная сторона может быть потребителем, владельцем, сотрудником организации, поставщиком, партнером, обществом. В образовании, в частности, ассоциация родителей, другие образовательные учреждения и т.д. Группа лиц может включать в себя организацию, ее часть или несколько организаций	Пример – потребитель может быть потребителем (в образовании – обычно обучающийся), клиентом или покупателем (в образовании – обычно лицо или организация, финансирующее(щая) обучающегося, которое(ая) может также быть обучающимся), конечным пользователем (в образовании – обычно лицо или организация, которая имеет доход от обучения, полученного обучающимся).
Поставщик (supplier): Организация или лицо, предоставляющие продукцию. Пример – производитель, оптовик, предприятие розничной торговли или продавец продукции, исполнитель услуги, поставщик информации	
Поставщик образования (education provider): Лицо, предоставляющее (поставляющее) образовательную услугу обучающимся. Вместо термина «поставщик образования» могут быть применимы общепринятые термины, изменяемые в зависимости от национальных особенностей и специфики образовательного учреждения, например, преподаватель, тренер, доцент или профессор	

ной стороны – «да», с другой стороны – «не представляется возможным». В том и другом случаях обоснование одно:

- ▶ «да, т. к. в формулировке цели отсутствуют элементы измеримости». В этой ситуации легко любой факт представить за достижение в области качества;

- ▶ «нет, т. к. в формулировке цели отсутствуют элементы измеримости», т. е. отсутствуют показатели (качественные и количественные), которые нужны для принятия решения о степени соответствия характеристик (образования) требованиям.

К социальной сфере в основном применяются качественные оценки, что связано, как правило, с отсутствием вещественной формы результата ее деятельности, выступающего в виде услуги [1].

Тогда для принятия решения о повышении качества образования возникает необходимость осуществления следующих шагов со стороны образовательного учреждения:

- ▶ определение требований к качеству образования, установленных внешними нормативными правовыми актами;

- ▶ изучение требований потребителей и заинтересованных сторон;

- ▶ определение собственных требований организации;

- ▶ перевод требований в определенные измеримые цели, показатели и характеристики – определение *целей в области качества*;

- ▶ управление достижением целей.

Таким образом, *повышение качества образования* – это постоянная функция организации, заставляющая ее постоянно «смотреть вне и внутрь себя» с целью своевременного определения требований участников образовательного процесса и реагирования на них посредством постановки и управления целями в области качества.

Правильно поставленная цель – это основа успеха любой организации. Известно, что достижение целей в области качества зависит от *качества управления*. К сожалению, не многие образовательные учреждения могут сегодня представить свое развитие через измеримые цели в области качества. Причины кроются, в частности, в следующем:

- ▶ существует слабая ориентация на требования потребителей и заинтересованных

сторон, существующие показатели качества ОУ продолжают связывать только с показателями лицензирования и аккредитации, не развита система сбора информации потребителей и заинтересованных сторон о степени выполнения их требований (об удовлетворенности качеством);

- ▶ собственные требования образовательного учреждения также не всегда четко определены;

- ▶ низкая заинтересованность руководства и сотрудников образовательных учреждений в объективном измерении показателей качества (не обеспечена система соответствующего мониторинга, оперативность получения и достоверность данных; имеющиеся многочисленные показатели структурных подразделений ОУ не систематизированы, затруднена прослеживаемость их связей со стратегическими и оперативными целями, включая цели в области качества образовательных учреждений).

Здесь представлены отдельные проблемы, существующие в общей системе управления образовательным учреждением. Проблемы, как мы видим, появляются в системе управления на этапе планирования повышения качества образования.

Предпосылками совершенствования управления качеством образовательных услуг также являются [1,3]:

- ▶ усиление конкуренции на рынке образовательных услуг в связи с вхождением России в мировое образовательное пространство и ростом числа частных образовательных учреждений;

- ▶ необходимость признания компетенций российских специалистов на рынках труда (внутреннем и внешнем);

- ▶ законодательные преобразования, в частности снижение роли государственного регулирования в вопросах качества образования и перенос ответственности на участников рынка образовательных услуг;

- ▶ низкое стимулирование ОУ со стороны государства к применению современных методов управления качеством в вузах;

- ▶ демографический кризис в России;

- ▶ взгляд на сферу образования как замкнутую отраслевую систему (отсутствие систематического получения информации на

основе обратных связей, в частности, трудности прослеживаемости обратных связей);

- ▶ повышение и изменение требований потребителей и заинтересованных сторон к качеству образовательных услуг (уровню подготовки), например, несоответствие реального предложения на рынке труда и системы подготовки в вузах. Отсутствие широкого представления о специализации как необходимом критерии оценки соответствия качества образования современным требованиям личности и общества;

- ▶ неготовность ОУ к подготовке «молодого человека» к самостоятельной работе, непрерывному самообучению и обучению, к гибкой смене специализаций в течение жизни;

- ▶ низкое информирование общества о структуре и целях системы непрерывного образования;

- ▶ ресурсные ограничения, в частности, бюджетного финансирования образования;

- ▶ снижение требований к качеству учебного процесса (в частности, рост спроса на коммерческий прием);

- ▶ снижение доверия к образовательным учреждениям на основе сформированного имиджа «прошлых лет»;

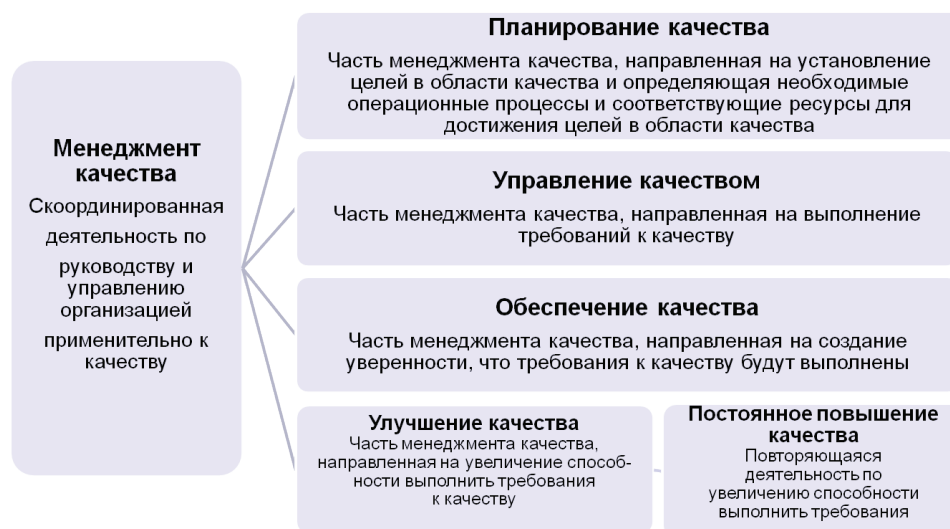
- ▶ сложность управления образовательными учреждениями в масштабе структуры (например, государственные ОУ), неподготовленность структур управления к «реакции на изменения внешней среды»;

- ▶ трудность предоставления объективных свидетельств со стороны вузов для достоверной оценки «качества образования»;

- ▶ недостаток подготовки квалифицированных специалистов по управлению качеством образовательных учреждений.

Управление – общая функция организационных систем, обеспечивающая сохранение их структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программы, достижение цели. Существуют два подхода к систематизации функций менеджмента: функции руководителя (как человека) и функции организации (как хозяйствующего субъекта). Менеджмент в терминологии ГОСТ Р ИСО 9000-2008 – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, а *менеджмент качества* – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству (рисунк). Руководство и управление применительно к качеству обычно включает в себя разработку политики и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.

В организации всегда за достижение поставленных целей отвечают руководители – 80% всех недостатков в управляющих системах случается по причине управляющих и лишь 20% – по вине исполнителей (Э. Деминг). Компетентность управленца заключается в его умении сформулировать це-



Понятия, относящиеся к менеджменту качества по ГОСТ Р ИСО 9000-2008

ли, подобрать и применить для конкретной ситуации нужные инструменты, которые способствуют достижению целей. В достижении целей в области качества помогают знания и навыки в области менеджмента качества.

В проекте ранее упомянутой Концепции национальной политики в области качества были сформулированы принципы, по которым:

- ▶ на государство возлагается ответственность за обеспечение общих правовых, экономических, социальных и организационно-технических условий, обеспечивающих предприятиям и организациям возможность успешно решать задачи в области качества, а также за формирование действенного механизма защиты потребителей от «недоброкачественной» продукции/услуги;

- ▶ на руководителей и специалистов всех уровней – овладение методами менеджмента качества, когда *«менеджмент качества является специальной отраслью знаний, содержащей сотни эффективных универсальных методов, применимых в разных секторах экономики и сферах деятельности»*;

- ▶ на общество – понимание роли качества: «всеобщее повышение качества отечественной продукции и услуг должно стать национальной идеей». Несмотря на то, что Концепция так и осталась в проекте, разработанные принципы остаются актуальными.

Представляется, что образовательные учреждения, выполняя свои основные функции, играют важную роль в реализации вышеперечисленных принципов. В связи с этим было бы полезным в ближайшее время провести национальный опрос высшего руководства образовательных учреждений о знании и результатах применении принципов и методов менеджмента качества в ОУ.

Современная концепция Всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM) – не устанавливает универсальные показатели и характеристики качества продукции, а закладывает принципы менеджмента, следуя которым высшее руководство на постоянной основе управляет качеством продукции (услуг). TQM – подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований

потребителей и получения выгод членами организации и общества. За качество отвечает каждый член организации, понимая свою роль в достижении установленных целей. Эффективность концепции Всеобщего управления качеством зависит от трех ключевых условий: высшее должностное лицо организации выступает за повышение качества; инвестиции вкладываются в людей; организационные структуры преобразуются или создаются специально под Всеобщее управление качеством. Подход затрагивает все уровни управления и направления деятельности, связанные с качеством образования (например, обеспечение квалификации профессорско-преподавательского (ППС) и административно-управленческого персонала, материально-технической базы ОУ, формирование образовательных программ, учебный процесс, проведение научно-исследовательской деятельности ППС и обучающихся и др.). Концепция Всеобщего управления качеством признана на мировом уровне и апробирована промышленными предприятиями, организациями сферы услуг и государственными структурами.

Российский и зарубежный опыт в области менеджмента качества позволил определить приоритетные *«модели»*, поддерживающие реализацию концепции Всеобщего управления качеством в образовательных учреждениях. К ним отнесены:

- ▶ государственные процедуры лицензирования и аккредитации, контроля качества подготовки студентов (интернет-экзамен);

- ▶ общественно-профессиональная аккредитация;

- ▶ рейтинги;

- ▶ премии и конкурсы в области качества (модель самооценки «Европейской системы улучшения качества», являющаяся адаптацией Европейской модели по качеству и учрежденная Европейским фондом менеджмента образования (EFME); Европейская премия по качеству, учрежденная Европейским фондом по менеджменту качества (EFQM); конкурс Минобразования РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»; премия Правительства РФ в области качества; премия Санкт-Петербурга и Ленинградской области в области качества; другие);

► стандарты и директивы Европейской сети по обеспечению качества в высшем образовании (European Network of Quality Assurance In Higher Education – ENQA),

► стандарты на системы менеджмента качества (СМК), (ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008) «Системы менеджмента качества. Требования», рекомендации IWA 2:2007 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001 в образовании», ГОСТ Р 52614.2-2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования», а также поддерживающие модель СМК стандарты).

Здесь перечислены не все существующие модели, их безусловно больше. По словам Т. Конти, «постоянно возникают новые (более совершенные) модели, затмевающие предыдущие».

К сожалению, на практике очень часто можно увидеть, что, выбирая модель, «организации, в их числе и те, что занимаются качеством, зачастую больше заботятся об имидже, чем о деле». Цель по получению награды (например, сертификата соответствия СМК, диплома лауреата премии в области качества) ставится в приоритет, и как следствие – организация, не получая видимых результатов, ссылается на несовершенство используемых моделей. Действительно, «лучшей модели нет». Анализ перечисленных моделей в сравнении с концепцией Всеобщего управления качеством показал, что наиболее полно принципы и цели концепции отражены в модели международного стандарта ИСО 9001 на системы менеджмента качества. Однако построение системы менеджмента качества, основанное только на требованиях стандарта ИСО 9001 (как и ни одна другая из перечисленных моделей), полностью не может решить проблему повышения качества образовательных услуг, но грамотное применение модели стандарта способствует улучшению деятельности.

Таким образом, современный подход к управлению качеством в ОУ целесообразно строить на следующих положениях:

► повышение качества является приоритетным направлением ОУ, охватывающим

все уровни управления и направления деятельности, относящиеся к образованию;

► обучение принципам и методам менеджмента качества является необходимой составляющей повышения компетенций высшего руководства ОУ;

► концепция TQM принимается за основу в решении вопросов повышения качества образования как концепция эффективного управления;

► выбор моделей, поддерживающих концепцию TQM, зависит от ситуации и потребностей конкретного образовательного учреждения и лежит в сфере ответственности высшего руководства ОУ;

► приоритетные для конкретного ОУ модели, поддерживающие концепцию TQM, интегрируются на основе принципов концепции TQM в «индивидуальную модель системы менеджмента качества»;

► индивидуальная модель системы менеджмента качества требует постоянного развития.

Поддерживая принцип автономии, данный подход возлагает большую ответственность на образовательное учреждение за повышение качества образования. Распространение и реализация подхода (с возможными дополнениями и изменениями) будет способствовать повышению конкурентоспособности национальной системы образования.

Литература

1. Беляков С.А. Лекции по экономике образования / С. А. Беляков. – М.: ГУ ВШУ, 2002.

Концепции национальной политики в области качества продукции и услуг (проект), http://www.innovbusiness.ru/content/document_r_FED4204C-0919-46E7-899D-702FD52F5EF4.html

2. Нуждин В. Н. Стратегия и тактика управления качеством образования: метод. пособие / В. Н. Нуждин, Г. Г. Кадамцева, Е. Р. Пантелеев, А. И. Тихонов. – Иваново, 2003.

3. Основы экономической теории: курс лекций / под ред. А. С. Баскина, О. И. Боткина, М. С. Ишмановой. – Ижевск: Удмуртский университет, 2000.

4. Рукина Н.М. Дополнительное образование взрослых как фактор профессионального развития личности / Н. М. Рукина // Педагогика и психология. – 2009. – 5 (7).

© Ю. В. Юркинская