И. О. Ганченко, Е. Н. Гривенная

СОВРЕМЕННЫЕ МОДЕЛИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

В статье обосновываются экономико-правовые аспекты необходимости разработки и внедрения систем качества образовательных учреждений; приводится комплексный анализ существующих моделей систем качества, рассматриваются вопросы их применимости в высшей школе; даются соответствующие рекомендации, позволяющие повысить эффективность проводимых в вузе оценочных процедур.

Ключевые слова: управление качеством образования; система качества образовательного учреждения; модель системы качества.

I. O. Ganchenko, E. N. Grivennaya

CURRENT MODELS OF HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION QUALITY SYSTEMS

In the article the authors give grounds for economic and legal aspects of the need to develop and promote higher educational institution quality systems, provide a comprehensive analysis of existing models of quality systems, consider the issues of their applicability in high school, and give the corresponding recommendations allowing to raise efficiency of evaluation procedures carried out in higher educational institutions.

Keywords: education quality management, system of educational institution quality, model of quality system.

Важнейшей задачей, стоящей перед высшим образованием, является разработка и внедрение механизмов обеспечения качества образовательного процесса. Одним из таких механизмов, как показывает отечественный и зарубежный опыт, является создание систем качества образовательных учреждений на базе современных технологий управления. В отличие от зарубежных стран, где менеджмент качества имеет многолетнюю историю развития в условиях рыночной экономики, и для которых использование его принципов в образовательных организациях стало закономерностью, системы качества в российских вузах находятся лишь на начальной фазе становления. Однако уже сегодня государственная политика Российской Федерации в области обеспечения качества образования находит свое отражение в активной поддержке вузов на законодательном уровне. Так, в 2002 г. в число показателей государственной аккредитации вузов введен показатель «Внутривузовская система качества», в 2005 г. он изменен на

показатель «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования». Указанные действия регулирующих органов, несомненно, способствовали усилению внимания администрации вузов к проблемам определения и измерения качества образования. В данном направлении в высшей школе ведется планомерная работа, результатом которой являются перспективные методические, организационные и управленческие решения. В частности, в течение последних лет среди вузов России возрастает интерес к применению разнообразных моделей систем качества. Одновременно растет число вузов-участников федеральных, отраслевых и региональных конкурсов на присуждение премии в области качества.

Характерное для данной сферы разнообразие подходов и методов основано на единых фундаментальных концепциях менеджмента качества. Вузовская практика показывает, что в последние годы идеология управления качеством

становится ведущей в системе высшего профессионального образования. Существенные преобразования в экономике, необходимость обеспечения конкурентоспособности российских специалистов, вступление в единое образовательное пространство и другие вопросы могут быть успешно решены лишь в том случае, если они сопровождаются «прорывом» в менеджменте высшей школы.

Подтверждением сказанному могут служить материалы Конгресса Европейской организации качества в Брюсселе (1994 г.), свидетельствующие о том, что философия и методология Всеобщего Управления Качеством (Total Quality Management) активно экспансируются в сферу образования. В рамках данной концепции управление качеством, охватывающее всю организацию, предполагает постоянное улучшение ее деятельности с учетом требований всех заинтересованных сторон — в нашем случае потребителей образовательных услуг.

Другим ориентиром при построении внутривузовской системы качества являются международные стандарты ISO серии 9000, которые изначально разработаны в интересах сертификации промышленной продукции. Очевидно, что система качества как необходимый элемент сертификации помогает предприятию обозначить свою нишу в области сбыта продукции, является предупредительным шагом в конкурентной борьбе, способствует выходу на зарубежные рынки и повышению качества продукции, что в конечном итоге позволяет увеличить прибыль. Немаловажным результатом внедрения системы качества является повышение имиджа предприятия в целом.

В данном контексте возникает закономерный вопрос: как указанные направления соотносятся с деятельностью учебных заведений? Перед вузами стоит тот же вопрос, что и перед коммерческими компаниями: каким образом можно работать эффективнее, экономичнее и предоставлять образовательные услуги более высокого качества? Несмотря на то, что в общем плане цели системы качества промышленного предприятия и аналогичной системы вуза не

имеют расхождений, некоторые их отличия все же присутствуют. В этой связи необходимо обратить внимание на то, что не все принципы TQM и требования стандартов серии ISO 9000 можно переносить на систему образования в их первоначальном виде. В частности, определенный догматизм и декларативность стандартов ISO 9000 не позволяют в полной мере учесть специфические особенности в функционировании вузовской системы качества. Четко оговаривая требования к системе качества промышленного предприятия, указывая, *что* надо сделать, *что* должно быть, эти стандарты не дают ответ на вопрос о том, *как* это сделать, какими инструментами воспользоваться. Поэтому при разработке системы качества вуза целесообразно ограничиться основными положениями данных стандартов. Как отмечает Л. М. Струминская [1, с. 11], выбор большинством вузов России модели, основанной на требованиях международных стандартов ISO серии 9000, вызван тем, что она позволяет провести независимую оценку системы качества и засвидетельствовать ее получением сертификата соответствия.

Отечественные и зарубежные специалисты, рассматривая вопрос о возможности использования методологии TQM в управлении высшим учебным заведением, высказывают различные точки зрения [2].

С одной стороны, утверждается, что применение TQM в образовании и акцент на удовлетворение потребителей может привести к конфликтам среди тех профессионалов в образовании, которые традиционно видят в себе гарантов качества. Мы склонны согласиться с мнением И. Г. Акперова, высказанным в работе «Total Quality Management в образовательном процессе: возможности и перспективы», где отмечается, что механический перенос методов, стандартов и принципов TQM в образовательную систему невозможен в силу целого ряда причин:

— любое изделие в процессе изготовления является объектом технологических усилий со стороны предприятия-производителя, оно пассивно и инертно по отношению к этим

усилиям. Студент — одновременно объект и субъект «технологического» (образовательного) процесса. Более того, одной из главных задач педагогических усилий является максимальная активизация потребности и стремления обучающегося к самообучению;

— результаты контроля качества изделия (пооперационного и конечного) изменяют поведение производственной системы (внешней по отношению к изделию). Результаты контроля знаний студентов важны не только для образовательной системы, но и для него самого. Они являются сигналами обратной связи и, в зависимости от мотивации, могут повышать образовательную активность (положительная обратная связь) или снижать ее (отрицательная обратная связь), при этом отношения «обучаемый» — «образовательная система» носят рефлексивный характер;

— изготовление изделия — разовый акт; в отличие от этого современное образование становится непрерывным, что предъявляет существенно иные требования ко всем компонентам образовательной системы, в том числе к их качеству;

— изготовление промышленных изделий становится все в большей степени индивидуализированным в соответствии с требованиями потребителя (заказчика). Обучение также индивидуализируется, однако причин тому, как минимум, две. Во-первых, требования заказчика, т. е. обучение (специализация) под конкретное рабочее место; во-вторых, стремление каждого человека, с его индивидуальными особенностями, к саморазвитию, что требует формирования и поддержки индивидуальной образовательной траектории.

С другой стороны, TQM рассматривается как направление, имеющее огромный потенциал для ответа на такие проблемы вузов, как несогласованность учебных планов, устаревшие программы, неэффективное администрирование. Анализ зарубежной литературы, посвященной практике применения TQM, показывает, что эта методология успешно применяется в университетах Канады, Норвегии, Германии,

Финляндии, Нидерландов, Японии, Бразилии, Португалии.

В процессе внедрения принципов TQM Россия, к сожалению, вынуждена догонять и пока лишь повторять путь, пройденный ведущими странами. Применение в отечественных вузах принципов менеджмента качества приводит к заметному изменению внутренней культуры и эффективности работы. Практика показывает, что использование современных технологий управления позволяет уменьшить «отсев» обучающихся, обеспечить прогресс в сфере разработки учебных программ, увеличить скорость решения управленческих задач, повысить заинтересованность профессорско-преподавательского состава в вопросах обеспечения качества обучения, обеспечить эффективность служебных коммуникаций между функциональными отделами, повысить спрос на выпускников.

Сказанное позволяет российским специалистам признать универсальность методологии современного менеджмента качества и ее применимость в сфере образования, в том числе в части, касающейся создания и внедрения систем качества образовательных учреждений.

Исследователи отмечают [3, с. 56—60], что современный вуз по годовому финансовому обороту, размерам, объему и стоимости основных средств, по структуре ничем не отличается от крупных предприятий производства или сферы услуг. При этом учебное заведение, как правило, развивается более интенсивно, чем объекты промышленности, так как образовательные услуги должны опережать новизной и практической апробацией индустрию производства и сферы услуг, в противном случае выпускники вузов останутся невостребованными специалистами. Следовательно, вуз, не имеющий системы качества, соответствующей современным требованиям мирового рынка, не может достаточно эффективно и востребованно создавать новые знания и управлять ими.

Основываясь на проведенном анализе педагогических источников и нормативно-правовых документов, мы можем констатировать

отсутствие на сегодняшний день универсального механизма формирования системы качества образовательного учреждения. Общим фактором успеха внедрения системы качества в вузе является организованное непрерывное повышение квалификации всего персонала вуза в области менеджмента, распространение оценочной этики, т. е. понимания оценки качества как фактора управления, а не одновременного снимка, цель которого — заслужить положительную оценку руководства вуза. Следует отметить, что как не бывает двух абсолютно одинаковых вузов, так не существует одинаковых систем качества. Безусловно, каждая такая система является уникальной, наиболее соответствующей целям, возможностям и сложившимся традициям конкретного вуза и в этом смысле не отличается прозрачностью.

С другой стороны, представляется естественным, что вуз обладает научным потенциалом, позволяющим ему построить собственную систему качества, однако такая «эксклюзивность» не позволяет мультиплицировать на другие вузы данную систему, динамично ее развивать, сделать узнаваемой в других организациях. В этой связи целесообразно использование известных моделей систем качества. Анализ отечественного и зарубежного опыта в данной области показывает, что наибольшее распространение получили следующие из них:

— оценочный подход к управлению качеством вуза, предполагающий систематическое проведение самооценки для выявления сильных и слабых сторон вуза, а также положительных и отрицательных факторов его развития, на основании которых разрабатываются мероприятия для устранения проблемных ситуаций и улучшения деятельности вуза;

— модель ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (семейство стандартов ИСО 9000 включает: ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000) Системы менеджмента качества. Требования; ГОСТ Р ИСО 9004-2001 (ИСО 9004:2000) Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности; ГОСТ Р ИСО 9000-2008

(ИСО 9000:2005) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь);

— модель EFQM — модель делового совершенства, предлагаемая Европейским фондом по управлению качеством;

— модель ENQA (Европейской ассоциации гарантии качества высшего образования);

— [бельгийско-нидерландская модель \(НВО Expert Group\)](#);

— [модель национальной американской премии по качеству «Baldrige National Quality Award» в области образования](#);

— типовая модель системы качества образовательного учреждения (Письмо Управления учреждений образования от 22. 05. 2006 № 836/12-16 «О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов»);

— модель премии Правительства РФ в области качества;

— [модель премии конкурса Министерства образования и науки РФ «Системы обеспечения качества подготовки специалистов»](#).

Сказанное позволяет сделать вывод о том, что происходящий в современном мире процесс глобализации все более осязаемо воздействует на образовательную сферу, способствуя интеграции национальных систем образования. Наиболее определенно эта тенденция проявилась в ходе практического осуществления Болонской декларации. Россия, как и другие страны-участницы Болонского процесса, приняла на себя обязательства по обеспечению прозрачности системы образования на основе рекомендаций и процедур, принимаемых всеми европейскими странами. Решению этой задачи должна способствовать реализация разработанных Европейской Ассоциацией гарантий качества в сфере высшего образования (ENQA) Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве [4]. Подчеркнем, что в основе существующих моделей систем качества лежит *процессно-ориентированный подход*, все они имеют большую степень совпадения, взаимно дополняют друг друга и отличаются полнотой и глубиной охвата вузовских процессов. Каждый вуз

в зависимости от поставленных целей в области качества, имеющихся ресурсов выбирает собственную организационную структуру управления качеством, наиболее соответствующую его традициям и сложившейся практике работы. Главное, чтобы она была органична для данного вуза, в полной мере соответствовала его миссии и стимулировала проявление внутренних сил саморазвития академического сообщества преподавателей и обучающихся. При этом государство в лице регулирующих органов оставляет за собой право оценки эффективности такой системы посредством проверки соответствия результатов деятельности, полученных вузом, установленным требованиям.

Список библиографических ссылок

1. Струминская Л. М. Формирование системы менеджмента качества подготовки специалистов: автореф. дис. ...канд. пед. наук. Новосибирск, 2007. С. 11.
2. См. подробнее: Клейменова Е. А. Маркетинговая модель управления качеством высшего профессионального образования: автореф. дис. ...канд. экон. наук. Ростов-н/Д, 2006.
3. Рузаев Е. Н., Рузаева П. Е. Менеджмент качества образовательных услуг и менеджмент знаний в высшей школе // Университетское управление: практика и анализ. 2004. № 1. С. 56—60.
4. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве. Йошкар-Ола, 2008.