

### **Функционирование службы качества в ВУЗе, организации**

**Аннотация.** В статье рассматривается проблема функционирования службы качества в образовательных учреждениях. Обосновывается необходимость работы СМК. Приводится сравнительная характеристика основных принципов работы стандарта ИСО серии 9000 и системы TQM.

**Ключевые слова.** Система менеджмента качества; образование; образовательные стандарты; оценка качества образования; образовательные учреждения.

Впервые система менеджмента качества практически была использована в промышленности, где данная система реализовывалась исключительно для решения проблем экономического характера, однако с развитием и освоением системного управления качеством круг задач решаемых в рамках СМК расширился и в результате охватил такие сферы общественной деятельности, как медицина и образование. Что является логичным, поскольку главные проблемы, с которыми мы сталкиваемся в медицине и высшем образовании связаны с повышением требований потребителей к их качеству и замедленной реакцией на новые требования самих систем.

Путь, который выбрало государство, с целью повышения качества образования, а на сегодняшний день это попытка войти в единоеобразовательное пространство, невозможно без участия в Болонском процессе. Однако те реформы, которые уже были проведены, не показали недостаточной эффективности. Безусловно, Российское образование имеет целый ряд достоинств, признанных в мире, но существуют и значительные недостатки, которые делают невозможной его интеграцию в единое образовательное пространство, эффективное вхождение в которое возможно лишь при внедрении во всех учреждениях системы менеджмента качества (СМК), основанной на европейских стандартах ИСО серии 9000.

Назревает серьезная необходимость обратиться к опыту внедрения СМК за рубежом. Так, авторами одного из сообщений, которое было представлено на секции «Качество в образовании» на 43-м конгрессе ЕОК, который проводится ежегодно, было отмечено: «Базовые стандарты ИСО 9000 включают в себя несколько основных положений: во-первых, предполагается, что заказчик услуги установит к ней те требования, выполнение которых он хотел бы получить;

во-вторых, они стремятся к тому, что бы требуемая услуга могла быть разделена на последовательную цепочку действий, которые могут попасть под управление организацией. «Результат» одного процесса становится «предпосылкой» для начала следующего; в третьих, считается, что итоги так называемого процесса поддаются измерению и могут устанавливаться по определенному сценарию; в четвертых, предполагается, что процессы, начинаясь с исходных, впоследствии трансформируются в конечную продукцию работая на результат; и, на конец, необходимо, чтобы внутри осуществляемых процессов была возможность определять роль и ответственность тех, кто осуществляет и управляет этой деятельностью» [1].

Внедрение СМК, основанной на стандартах ИСО серии 9000 в высшем учебном заведении, будет означать неперенное использование системного подхода. А, это значит, что все этапы работы связанной с предоставлением услуг образовательного характера будут осуществляться при активном взаимосвязанном управлении. Именно системный подход к предоставлению образовательных услуг считается «гарантией качества» на мировом уровне.

В связи с тенденцией проецирования рыночных отношений на сферу образования, неуклонное развитие рынка обуславливает постоянно нарастающую необходимость поиска и подбора новых и более эффективных способов управления образовательным учреждением в рамках СМК. Этот аспект объясняет возрастающий интерес к СМК со стороны представителей администраций вузов.

В условиях современных реалий, выпускники, делающие заявку на получение высшего образования, при поступлении в вуз, в большей степени, чем раньше задаются вопросом: «а смогу ли я получить именно то качественное образование, которое способно обеспечить мою конкурентоспособность в соответствии с требованиями, предъявляемыми современным рынком спроса, будет ли мое образование достаточно качественным, будет ли соответствовать современным требованиям, применяемым к той или иной специальности?» Исходя из сложившейся ситуации, напрашивается предположение, что у абитуриентов появится обоснованная потребность самим оценивать аргументы, предоставляемые высшими учебными заведениями для привлечения внимания аудитории будущих студентов. В данном контексте вполне обоснованным кажется, стремление вузов продемонстрировать и обосновать свои преимущества на фоне конкурентов. А добиться удовлетворительных результатов в данной ситуации можно, в том числе, продемонстрировав прозрачные доказательства контроля над качеством образовательных услуг.

В сложившейся ситуации основным аспектом при выборе вуза на помощь выпускникам и их родителям могут прийти основные стандарты СМК. Если в потенциально привлекательном учебном заведении внедрена и активно действует независимая от вуза и министерства образования система по контролю над качеством «ИСО серии 9000», сертифицированная в соответствии с требованиями указанных стандартов, именно этот факт и способен аргументировано и убедительно доказать возможность получения той образовательной продукции которая необходима потребителю.

Немаловажным фактором, обеспечивающим актуальность данного вопроса, на сегодняшний день, является переход от так называемой «диктатуры поставщика услуг» к стремлению «удовлетворения потребностей потребителя». Понимая это, руководители высших учебных заведений стремятся переориентироваться на «потребителей» образовательных услуг, поскольку «...главным в работе системы народного образования должна стать ориентация на «потребителя» и отказ от «самооценки» и «осуществление перехода к внешней оценке деятельности всех звеньев образования» [2].

Вполне возможно, что подобные воззрения и стали основой для включения в национальную Российскую образовательную доктрину принципа, основной целью которого является: «Установить реальный контроль качества за ведением образовательного процесса. При этом, осуществлять данное воздействие не по направлению сверху вниз, а наоборот. Потому что образовательный процесс – это, в первую очередь частное дело, самого человека, а уже затем его родителей и окружения (общества) и лишь потом – государства» [4].

Необходимость внедрения в высших учебных заведениях методов СМК, является довольно обоснованной еще и потому, что в некоторых случаях способна привести к повышению внутренней культуры и повышению эффективности работы образовательного учреждения. В современной литературе приведено множество доказательств, основанных на результатах, проведенных в этой отрасли исследований, одно из которых было опубликовано в американском журнале «Quality Progress», в данном издании вниманию представлены результаты тестирования сотрудников различных организаций относительно того, какие из положительных результатов своей работы они считают прямым следствием внедрения методологий TQM. Понятие Total Quality Management подразумевает процесс повсеместного управления качеством продукции, данная система с успехом зарекомендовала себя в Японии и США, где ее внедрение связано с присвоением вознаграждения учреждениям, которые добились наивысшего качества производимой продукции. Основная идея системы TQM заключается в том, что деятельность компании должна быть направлена не столько и не только на улучшение качества продукции, но и

во многом на качество организации рабочих моментов внутрисамой компании, включая работу персонала. Непрерывная работа над улучшением 3-х основных компонентов качества производимой продукции, качества организации производимых процессов и уровня квалификации персонала компании способствуют достижению наиболее стремительного развития производства.

Для определения качества используют следующие аспекты:

- удовлетворенность запросам услуг потребителей
- уровень финансовых показателей компании
- степень удовлетворенности сотрудников работой своего учреждения.

При этом возникает логичный вопрос: может ли система менеджмента качества образовательного учреждения базироваться только на стандарты ИСО серии 9000, или также на элементы всеобщего управления качеством (TQM). Не вдаваясь в подробное описание принципов работы TQM, предлагаем обратиться к сравнительной характеристике некоторых положений этой области знаний в сравнении с основными положениями ИСО 9000.

Сравнительная характеристика основных принципов работы ИСО и TQM

Основные положения	Трактовка по ИСО 9000	Трактовка по TQM
1. Сфера использования	Сфера услуг и производственная сфера	Любое учреждение, нацеленное на повышение уровня качества услуг
2. Польза	Для образовательного учреждения	Для любого учреждения
3. На что направлена	а) Преимущественно на технические процессы б) На достижение успеха в определенный период времени	а) На методологию, инструменты управления философией б) На продолжительный период времени
4. На что опирается	На догматизм	На современные развивающиеся науки
5. Насколько вовлечен весь персонал учреждения	Необязательная вовлеченность всего персонала	Обязательная вовлеченность всего персонала
6. Насколько способствует улучшению качества	Нет необходимости в постоянном улучшении	Есть необходимость в постоянном улучшении
7. Ответственность	Специальные отделы образовательного учреждения	Все сотрудники образовательного учреждения
8. Главная идея	"Высокое качество - высокая цена"	"Высокое качество - по низкой цене"

Вышеизложенные наблюдения и факты подтверждают, что при работе над повышением качества работы учреждений высшего профессионального образования в соответствии со стандартами ИСО 9000 необходимо принимать во внимание следующее:

1. Первоначально, как стандарты серии ИСО 9000 так и соответствующие им специализированные нормативные акты (например, применяемые в отношении TQM) были разработаны в целях совершенствования качества промышленной товаров.

2. СМК как вероятный компонент сертифицирования товаров и услуг, помогает учебной организации занять достойное место на рынке, и сделать первый шаг в попытке выйти на международный рынок и повысить качествообразования. Одним из результатовработы СМК является повышение престижности учебного заведения.

3. В целом показатели работы над усовершенствованием уровня позиций учреждения оказывающего образовательные услуги и любого другого учреждения имеют многочисленные точки соприкосновения, однако, характеризуются и рядом отличительных свойств.

4. Проведение сертификации системы высшего профессионального образования в России - дело будущего.

5. При этом, что немаловажно, уже на сегодняшний день на уровне государства формируются органы, которые стоят вне системы независимые от Министерств и ведомств в чьи обязательства входит разрешение задач, имеющих отношение к уровню подготовки и квалификации персонала, что является основной точкой опоры при лицензировании деятельности образовательного учреждения.

6. В дальнейшем престиж образовательного учреждения на потребительском рынке является значимым показателем качества, как для потребителей, так и для персонала и для студентов.

7. При разработке СМК образовательного учреждения целесообразно брать основные положения стандартов ИСО 9000. Например, такие аспекты как базовая терминология, применение системного подхода, отслеживание качества на протяжении работы всего цикла подготовки будущего специалиста.

8. Возможность использования в своей практике богатейший опыт ряда, имеющих мировую признанность, организаций, в которых, при разработке СК, обращают внимание на ИСО 9000, допуская использования в своей работе элементов TQM.

### **Список использованной литературы**

1. Аверьянова И.Э. «Проблемы организации систем качества вуза» [Электронный ресурс] / Аверьянова И.Э, Михайлов А.В., Асанова А.В. // <http://www.standard.ru/article.phtml?i=11>

2. Нуждин В.Н. Информатизация и система тотального управления качеством высшего образования. Лекция-доклад // Серия материалов семинара «Создание единого информационного пространства системы образования». -М., 1998.

3. Панкрухин А.Л. Маркетинг образовательных услуг: методология, теория и практика // <http://marketing.spb.ru/lib-special/branch/mou/index.htm>.

4. Селезнева Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2001. - 79 с.

### **Информация об авторе**

***Федина Елена Анатольевна*** — кандидат филологических наук, доцент, кафедра иностранных языков с курсом латинского языка и РКИ, Иркутский государственный медицинский университет, 664003, СФО, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Красного Восстания, 1., e-mail: [fedinairkutsk38@mail.ru](mailto:fedinairkutsk38@mail.ru).