

**ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ В КОНТЕКСТЕ РЕАЛИЗАЦИИ
НАЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ**

© 2020 Карлина А.А.¹, Догусева И.А.²

¹Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка», г.Самара, Россия

²ЧОУ ДПО Лингвистический клуб «Я –Полиглот», г.Самара, Россия

В статье рассмотрены проблемы и механизмы повышения качества высшего образования в контексте реализации национальных проектов и ориентации на требования со стороны различных субъектов: участников образовательного процесса, государства и общества. В статье проанализированы принципы реализации международных стандартов менеджмента качества ISO 9000 и опыт их применения на практике. Обозначены главные направления совершенствования качества высшего образования с учетом требований настоящего времени.

Ключевые слова: качество образования, системы менеджмента качества, международное признание, степень удовлетворенности запросов потребителей, модель управления.

Одной из приоритетных задач социально-экономического развития России является повышение качества образования, которое будет отвечать национальной стратегии. Данная концепция находит свое подтверждение в основных стратегических документах, определяющих государственные приоритеты в сфере образования, центральным из которых является Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2018 - 2025 гг. [1], включающая национальный проект и федеральные проекты. Целевые установки данной программы отражают многогранный подход к обеспечению качества образования с позиций различных заинтересованных сторон: государства, личности, экономики и общества. В связи с этим обеспечение высокого качества современного образования, сохранение его основных задач и соответствие потребностям всех заинтересованных сторон является основной задачей совершенствования отечественной системы образования.

Основной проблемой реализации целевых установок государственной программы в конкретном учреждении является соблюдение при реализации образовательных программ баланса

потребностей всех заинтересованных сторон, которые могут иметь противоречивый характер. В этих условиях актуальным является внедрение в деятельность образовательной организации технологий менеджмента качества, в частности, на основе международных стандартов ISO 9000. Интерес к системам менеджмента качества (СМК) в контексте поставленной проблемы качества связан прежде всего с ее основополагающим принципом: ориентация на потребителя.

Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов качества ISO, получила широкое применение в вузах России. Пик распространения различных моделей менеджмента качества вузов пришелся на 2010-е годы. Предпочтения вузов по выбору модели системы менеджмента качества склоняются прежде всего к стандарту ГОСТ Р ИСО 9001:2008. В 2011 году сертификаты стандарта получили 60% вузов, внедряющих системы менеджмента качества. Начиная с 2005 года в вузовском сообществе активно пропагандировался конкурс систем менеджмента качества Министерства образования, в котором приняли участие около 20% вузов. Кроме того, среди вузов

получили распространение модель премии Правительства РФ и модель EFQM, которые составляют по 5% и 10% соответственно [8].

Опыт внедрения систем менеджмента качества в вузовской деятельности освещается в материалах работы научно-практических конференций и семинаров, периодических научных изданиях, на сайтах вузов и Министерства образования РФ [6].

Менеджмент качества базируется на определенных концепциях, принципах и практических моделях его реализации [2]. К ним относятся следующие положения.

1. Основной ориентир на потребителя (customer focus). Организации все свои процессы должны встраивать таким образом, чтобы прежде всего удовлетворить потребности внешних потребителей. При этом эти потребности должны быть выявлены, сформулированы и являться критерием оценки всей деятельности организации.

2. Лидерство руководителя (leadership). Данный принцип означает, что внедрение системы менеджмента качества невозможно без лидерского потенциала руководителя, который определяет стратегию организации, вдохновляет и мотивирует коллектив на достижение этой стратегии, демонстрирует в каждом своем решении приверженность данной стратегии качества, вызывает доверие и уважение со стороны сотрудников.

3. Вовлечение работников (involvement of people). Реализация данного принципа предполагает понимание всеми сотрудниками организации конечных результатов своей деятельности, которые трансформируются в удовлетворение потребностей клиентов, осознание своей собственной роли и субъективного выигрыша от достижения показателей качества. Это дает организации возможность использовать способности сотрудников с максимальной отдачей.

4. Процессный подход (process approach). Процессный подход является методологическим основанием построения системы менеджмента качества. На основе технологии моделирования бизнес-процессов организации обеспечивается

реализация всех остальных принципов менеджмента качества.

5. Системный подход к менеджменту (system approach to management). В рамках СМК строится система взаимосвязанных по входам – выходам процессов и создается на базе этого оценка каждого процесса в отдельности и всей организации в целом.

6. Постоянное улучшение (continual improvement). Здесь имеем дело с одним из инструментов менеджмента качества, который предполагает систематический мониторинг процессов организации в заданных точках и принятие решений по их улучшению.

7. Принятие решений, основанное на фактах (factual approach to decision making). Данный принцип согласуется с принципом постоянного улучшения, в том плане что нацеливает на оценку качества процессов с позиций разработанных стандартных данных, которые носят объективный характер.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками и партнерами (mutually beneficial supplier relationships). Отношения с поставщиками и партнерами организации должны быть построены таким образом, чтобы в результате этого взаимодействия происходила консолидация ресурсов для достижения конечных результатов и все участники получали свой выигрыш.

Опыт внедрения менеджмента качества образования показывает, что к настоящему моменту многие вузы уже создали и сертифицировали свои системы менеджмента качества на основе процессного подхода. В последнее время интерес к внедрению системы менеджмента качества в образовательных организациях и прохождения процедур сертификации заметно снизился. Политика качества вузов в большей степени ориентирована на Федеральные образовательные стандарты и процедуры государственной аккредитации, которые не согласованы с моделями менеджмента качества.

Анализ накопленного опыта в сфере СМК в высших учебных заведениях позволяет выделить ряд проблем, которые создают трудности в эффективном использовании таких систем:

- разрыв связи с промышленными предприятиями;
- ведение образовательной деятельности без учета потребностей сегодняшнего дня;
- неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;
- недостаточное содействие вузам во внедрении принципов менеджмента качества со стороны органов управления;
- недостаток финансирования для эффективного проведения изменений и совершенствования своей деятельности [7].

Одним из вариантов решения вышеназванных проблем является адаптация СМК образовательной организации к стратегическим приоритетам национальных проектов. В качестве примера апробации данного инструмента приведем пример согласования главного принципа СМК – ориентация на потребителя со стратегическими целями национальных проектов.

От правильной оценки образовательной организацией высшего образования всех своих процессов с точки зрения требований

и ожиданий каждой из заинтересованных сторон зависит эффективное внедрение и функционирование, а также определение места роли организации в реализации национальных проектов [3, 4].

Первым шагом на данном пути является формулирование ключевых потребностей заинтересованных сторон. Они могут быть сформированы как с применением методов социологического опроса организацией самостоятельно, так и с использованием результатов готовых исследований, которые проводились на большой выборке и носят обобщающий стандартный характер [5]. Вторым шагом является соотнесение сформулированных потребностей с показателями национальных проектов. В качестве примера проектирования потребностей заинтересованных сторон можно использовать таблицу 1, где представлены ключевые требования субъектов данного процесса к качеству высшего образования в Российской Федерации в контексте реализации национального проекта.

Таблица 1 – Требования субъектов к качеству высшего образования Российской Федерации в контексте реализации национальных проектов

Группы заинтересованных сторон	Потребности	Национальные проекты/ Федеральные проекты
Общество	Воспитание высокообразованных, социально активных, культурно и нравственно развитых личностей, способных обогатить и сохранить национальную культуру	НП «Образование»: «Социальная активность».
	Подготовка кадров высокой квалификации, способных ответственно подойти к решению творческих задач и умеющих проводить фундаментальные и прикладные исследования, обеспечивающие прогресс во всех областях знаний и отраслях народного хозяйства	НП «Образование»: «Молодые профессионалы» (повышение конкурентоспособности профессионального образования)
	Подготовка здоровых и физически развитых личностей	НП «Демография»: «Спорт — норма жизни»
Работодатели	Подготовка практико –ориентированных профессиональных кадров обладающих как общекультурными так и профессиональными компетенциями	НП «Образование»: «Цифровая образовательная среда»; «Социальная активность». НП «Цифровая экономика»:

		«Кадры для цифровой экономики»
	Выпускник должен быть достаточно наделен практическими и теоретическими знаниями и навыками для обеспечения высокой производительности труда. Необходимое требование осуществляется с целью снижения непроизводительных затрат предприятия на дообучение и переподготовку кадров и оправдания затрат средств на подготовку специалистов	НП «Образование»: «Молодые профессионалы» (повышение конкурентоспособности профессионального образования)
Государство	Подготовка вузами высококвалифицированных специалистов, способных вывести экономику своей страны на уровень экономически развитых стран и тем самым оправдать затраты средств бюджета на их подготовку	НП «Образование»: «Цифровая образовательная среда». НП «Цифровая экономика»: «Кадры для цифровой экономики»
	Наличие у выпускника высокой работоспособности, обеспечивающей высокую производительность труда	НП «Образование»: «Молодые профессионалы» (повышение конкурентоспособности профессионального образования)
	Подготовка специалистов в соответствии с потребностями рынка труда	НП «Образование»: «Цифровая образовательная среда». НП «Цифровая экономика»: «Кадры для цифровой экономики»
	Качество образования должно соответствовать требованиям государственных образовательных стандартов	
Обучающиеся	Получение востребованной на рынке труда высокооплачиваемой профессии, дающей возможность получить рабочее место по специальности	НП «Образование»: «Молодые профессионалы» (повышение конкурентоспособности профессионального образования)
	Формирование общекультурных и общепрофессиональных компетенций, дающих возможность расширить профиль своей профессиональной деятельности	НП «Образование»: «Цифровая образовательная среда»; «Социальная активность». НП «Цифровая экономика»: «Кадры для цифровой экономики»
	Повышение социального статуса и обеспечение социальных гарантий	НП «Образование»: «Социальные лифты для каждого»
Профессорско – преподавательский	Достойная оплата труда	
	Возможность заниматься научной и	НП «Образование»:

состав вуза	творческой деятельностью	«Учитель будущего». НП «Наука»
	Повышение квалификации в соответствии с современными требованиями к подготовке специалистов	НП «Образование»: «Учитель будущего». НП «Наука»

На основании систематизации потребностей заинтересованных сторон с учетом национальных проектов формулируются результирующие показатели деятельности образовательной организации. Ориентиром здесь являются сформулированные результаты национальных проектов.

Реализация отдельных потребностей заинтересованных сторон в деятельности образовательной организации высшего образования находится в русле таких национальных проектов, как «Образование», «Демография», «Цифровая экономика». В обобщенном виде целевые показатели данных проектов, которые могут стать обязательными для деятельности образовательного учреждения к 2024 году, приведены ниже.

1. Обеспечение повышения квалификации не менее 50% педагогических работников в форматах непрерывного образования.

2. Реализация процессов сетевого образования студентов с использованием ресурсов других образовательных организаций и профильных учреждений, в том числе образовательных учреждений мирового уровня. Предполагается, что 20% студентов должны быть охвачены сетевым обучением, в том числе в форматах онлайн-курсов.

3. Активизация участия студентов в общественных объединениях, созданных на базе образовательных организаций. К 2024 году показатель численности участников должен возрасти в 5,5 раз.

4. К 2024 году в образовательных организациях высшего образования должна быть создана и эффективно работать система мониторинга трудоустройства выпускников, которая позволит анализировать удовлетворенность работодателей качеством подготовки молодых специалистов, а также

проверять соответствие направлений подготовки региональным рынкам труда и отраслевой структуре экономики с учетом сектора самозанятости.

5. Увеличение количества университетов, образовательные программы которых прошли международную аккредитацию.

6. Увеличение в 2 раза количества иностранных студентов, обучающихся в российских вузах.

7. Увеличение в 1,4 раза количества людей, занимающихся физической культурой и массовым спортом.

8. Увеличение в 2 раза количества научных публикаций, включенных в международные базы цитирования научных исследований (Web of Science, Scopus).

9. Увеличение в 9 раз количества обученных специалистов по компетенциям цифровой экономики.

Следующим шагом является определение процессов образовательной организации, ответственных за реализацию сформулированных показателей и реинжиниринг данных процессов с учетом необходимости достижения целей.

В целом соотнесение потребностей заинтересованных сторон с национальными и федеральными проектами позволит образовательной организации более четко обозначить перспективы развития, выстроить основные и вспомогательные процессы деятельности, расширить источники финансирования деятельности организации за счет получения субсидий в рамках реализации национальных проектов.

С другой стороны, ориентация деятельности образовательной организации на целевые установки национальных проектов раскрывает новые возможности для внедрения стандартов системы менеджмента качества в управление образовательным процессом.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2018-2025 гг. Утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 1642 в ред. от 22.01.2020) // Консультант Плюс .
2. Антохина Ю.А. Современные инструменты менеджмента и качества. — СПб.: ГУАП, 2017. — 238 с.
3. Асташина Е.Е. Учреждения высшего образования как среда формирования социальной активности молодежи// Вестник Международного института рынка. — 2018. - № 2. - С.56-62.
4. Дремина М.А., Копнов В.А., Станкин А.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества. — СПб.: Лань, 2015. — 304 с.
5. Карлина А.А., Савинова В.В. Организация мониторинга качества образования // Вестник Международного института рынка. — 2019. - №1. - С.43-49.
6. Лебедева А.С. Качество образования в соответствии с требованиями новых образовательных стандартов СПО // Научно-методический электронный журнал «Концепт».— 2017.—Т.30.—С.36—41.
7. Минько А.Э., Минько Э.В., Карташева Л.В., Ястребов А.П. Менеджмент качества образовательных процессов. — М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2018. — 400 с.
8. Щербакова Л.И., Ревин И.А. Комплексная система гарантии качества образования ЮРГТУ (НПИ). — Новочеркасск : ЮРГТУ(НПИ), 2011. —73 с.

PRINCIPLES OF QUALITY MANAGEMENT IN THE MANAGEMENT OF AN EDUCATIONAL ORGANIZATION IN THE CONTEXT OF NATIONAL PROJECTS

© 2020 Anna A. Karlina¹, Inna A. Dogusheva²

¹Samara University of Public Administration
“International Market Institute”, Samara, Russia

²Linguistic Club «Ya-Polyglot»

The article describes the need to improve the quality of higher education, as well as the formation of the quality management system, which includes a set of the uniform criteria and indicators for all educational institutions that can give a realistic assessment of the quality of educational services provided by the educational institutions. The article marks the key trends of improving the quality of higher education in accordance with modern requirements and defines the prospects of forming of the education quality management systems in higher educational institutions. In addition, the article describes the quality management model of training and an assessment of the applicability of this model with considering the specificity of the Russian educational system. The research proves the expedience of using the key criteria of education quality in higher educational institutions, developed in accordance with international standards of quality in higher education.

Keywords: management, quality of education, higher educational institutions, quality management system, international recognition.