

Кобзев Дмитрий Александрович

магистрант

Силенко Аркадий Николаевич

доцент

ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский
ядерный университет «МИФИ»

г. Москва

ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОДЕЛЕЙ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Аннотация: в статье рассмотрен процесс внедрения в образовательных учреждениях систем менеджмента качества в соответствии с различными подходами к управлению качеством: модель «*ESG-ENQA*», модель *ISO 9001:2015*.

Ключевые слова: система менеджмента качества, управление качеством, образовательное учреждение, Европейская ассоциация, обеспечение качества, высшее образование, *ENQA*, *ISO 9001:2015*.

Одной из главных задач государства в сфере образования является обеспечение высокого качества образования на всех его уровнях. Высшее профессиональное образование является одним из ключевых направлений реализации данной задачи. В связи с этим реализуется государственная программа Российской Федерации «Развитие образования» на 2013–2020 годы, целью которой является обеспечение высокого качества российского образования в соответствии с меняющимися запросами общества и задачами обеспечения развития экономики [1]. Инструментами реализации данной политики является создание развитых структур обеспечения качества подготовки обучающихся. Это предполагает выполнение определенных требований в национальной системе гарантии качества образования, во внутренних гарантиях качества образовательных учреждений (ОУ), реализуемых посредством внедрения системы качества в деятельность образовательного учреждения. Таким образом, механизм обеспече-

ния внутренней гарантии качества образования основывается на внедрении в образовательном учреждении систем менеджмента качества (СМК) и регулярном проведении самооценки на основе конкретных моделей управления качеством.

Анализ систем менеджмента качества, действующих в образовательных учреждениях, изучение специальной литературы, электронных источников, в т.ч. сайтов сети Интернет позволяет определить ряд подходов к управлению качеством образовательных организаций и в соответствии с этим многообразие моделей СМК. Данные модели направлены на повышение качества образовательных услуг, их соответствие актуальным запросам государства, общества, экономики. Таким образом, актуальным становится выбор модели СМК, которая удовлетворяла бы всем требованиям конкретного ОУ с учетом специфики образовательной деятельности.

В статье рассмотрены две модели СМК: модель «ESG-ENQA» на основе стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве и модель, основанная на международных стандартах качества серии ISO 9000, или адаптированных национальных стандартах ГОСТ Р ИСО 9001–2015 (ИСО 9001:2015).

Последняя модель основана на соответствии установленным требованиям, закрепленным в стандарте ISO 9001:2015. Новая редакция стандарта разработана с целью обновления стандарта ISO 9001:2008 (необходимость учета текущей экономической обстановки, глобальных тенденций, актуальных потребностей современных организаций).

Основной направленностью данной модели является осуществление регламентация процессов, процедур; смещение акцентов на управление и документацию; обеспечение стабильности в области управления качеством. В модели ISO 9001:2015 широко описана роль процессного подхода.

Ключевыми нововведениями модели СМК, основанной на стандарте ISO 9001:2015 являются:

1. Ориентация на качество менеджмента в организации.

2. Управление рисками.

3. Новые требования к составу, структуре и содержанию основной обязательной документации.

4. Ужесточение требований к управлению процессами в организации и целями в области качества (планирование и контроль).

Внедрение в ОУ СМК, основанной на стандартах ISO, позволяет улучшить организацию и управление основными процессами образовательной деятельности. Однако это не всегда ведет к постоянному улучшению качества образования.

Модель СМК, основанная на стандартах качества серии ISO, создавалась учебными заведениями, опираясь на опыт СМК организаций. Но важным фактором внедрения в ОУ является учет особенностей образовательной деятельности. Так, в новой редакции стандарта ISO 9001:2015 введены два новых пункта, связанных с контекстом организации (4.1 Понимание организаций и ее среды; 4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон) [2]. Данное нововведение позволяет отразить специфику сферы образования, осуществив дополнительную надстройку для внедрения в ОУ.

Особенность внедрения модели заключается в том, что соответствие ОУ рекомендациям стандартов не является гарантом оказания высококачественных образовательных услуг, а лишь показывает способность поддержания стабильности качества. Таким образом, соответствие установленным требованиям стандартов серии ISO является базовым уровнем, который дает возможность вхождения на рынок, а сертификат соответствия ISO 9001 является внешним независимым подтверждением достижения требований стандарта [5]. Для большей эффективности данной модели ОУ необходимо отказаться лишь от контроля процессов взаимодействия внутренних структурных единиц в пользу контроля и оценки результатов оказываемых образовательных услуг. Необходимо организовать внутренний аудит результатов обучения на базе модели ISO.

Недостатком модели ISO является отсутствие регулирования таких базовых элементов сферы образования, как структура и содержание образователь-

ных программ, образовательных методик и технологий, используемых в учебном процессе; содержание учебной и научной деятельности преподавателей и студентов. Однако в тоже время модель позволяет усилить уровень образовательного менеджмента, упорядочивая отношения и процессы сферы образования, а также помогает ОУ в адаптации к условиям рыночных отношений.

Перейдем к описанию второй модели – «ESG-ENQA», базирующейся на стандартах и рекомендациях для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. Модель «ESG-ENQA» разработана Европейской ассоциацией по обеспечению качества в высшем образовании (ENQA), осуществляющей свою деятельность по предоставлению качества на территории государств – участников Европейского пространства высшего образования. ENQA инициирует взаимодействие в формате обеспечения качества в сфере высшего образования и снабжение информацией и знаниями в среде своих, а также заинтересованных сторон с целью разработки и совместного использования передовой практики и содействия обеспечению качества [3].

Стандарты и рекомендации по обеспечению качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG) были приняты в 2005 году в соответствии с предложением, подготовленным Европейской ассоциацией по обеспечению качества высшего образования (ENQA) в сотрудничестве с Союзом европейских студентов (ESU), Европейской ассоциацией учреждений высшего образования (EURASHE) и Европейской ассоциацией университетов (EUA).

Приоритетной миссией стандартов и руководства для обеспечения качества в Европейском пространстве высшего образования является поддержка совместного обеспечения качества обучения во всех странах мира. Стандарты вносят огромный вклад в развитие национальных и институциональных систем обеспечения качества в Европейском пространстве высшего образования (ЕПВО) и в международное сотрудничество. Вовлеченность в процессы обеспечения качества, особенно внешнего, предоставляет возможность европейским системам высшего образования продемонстрировать качество и увеличить про-

зрачность, способствуя, таким образом, взаимному доверию, признанию квалификаций, программ и других видов реализации образовательного процесса [4].

Возвращаясь к модели «ESG-ENQA», отметим, что её целью является улучшение качества высшего образования, которое возможно при условии «поощрения» образовательных организаций, стремящихся достичь выдающихся успехов в области образования и развития интеллектуального потенциала. Данная модель подразумевает признание внешними системами эффективности внутренней системы качества.

Основной направленностью модели является определение проблем в функционировании ОУ, возможность выявления проблемного поля ОУ (это позволяет осуществить дальнейшее совершенствование). Модель «ESG-ENQA» ориентирована на применение современных практик по достижению совершенства во всех аспектах деятельности.

Данная модель фокусирует особое внимание на результаты деятельности – качество оказываемых образовательных услуг. Также важным элементом модели «ESG-ENQA» является творческий подход к принятию управленческих решений.

Модель «ESG-ENQA» включает 3 основные части: европейские стандарты и рекомендации для внутренней гарантии качества высшего образования; европейские стандарты для внешней гарантии качества высшего образования; европейские стандарты для агентств гарантии качества [6].

В европейских стандартах обобщен полезный практический опыт в области обеспечения качества образования, выработанный ОУ и агентствами гарантии качества. Тем самым, внедрение модели создает условия для развития организации.

Отличительной особенностью модели «ESG-ENQA» является ориентированность, прежде всего, на образовательный процесс, так как их основной целью является совершенствование образовательного процесса в ОУ. В связи с этим стоит отметить нераспространение данной модели на общее управление образовательным учреждением.

Модель «ESG-ENQA» позволяет реализовать базовые принципы достижения устойчивого совершенства, к которым относятся: устойчивое достижение

выдающихся результатов и гибкое управление; использование творчества и инноваций; достижение и поддержка выдающихся результатов, которые соответствуют краткосрочным и долгосрочным потребностям всех заинтересованных сторон.

Применение на практике вышеизложенных моделей менеджмента качества, несомненно, будет способствовать повышению качества образовательных услуг, оказываемых образовательными учреждениями.

Проанализировав названные модели менеджмента качества, можно отметить элементы их преемственности, однако модель «ESG-ENQA» выделяется тем, что позволяет эффективнее отразить специфику сферы образования. Также преимуществом модели, основанной на стандартах и рекомендациях гарантии качества высшего образования в европейском пространстве, является создание условий для устойчивого развития ОУ, ориентированность на применение современных практик по достижению совершенства деятельности.

Список литературы

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 №295 об утверждении Государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» на 2013–2020 годы.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования.
3. Стандарты и рекомендации для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG). Переработанное издание. – 2015.
4. ISO 9000 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/ISO_9000
5. Документ Европейской Комиссии: Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new Technologies and Open Educational Resources, COM (2013) 654 final [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf
6. Европейская ассоциация по обеспечению качества в высшем образовании (ENQA) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.enqa.eu> (дата обращения 01.12.2016).