

УДК 005.6:378. 61

В.И. Звонников

В.А. Нефедов

О СОЗДАНИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

***Аннотация.** Обсуждаются вопросы построения и совершенствования системы менеджмента качества образования. Приводится опыт Государственного университета управления в ее построении. Предлагается подход, основанный на сочетании различных стандартов. Стандарты для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве ESG рассматриваются как перспективное направление развития систем менеджмента качества образования.*

***Ключевые слова:** система менеджмента качества, модели совершенства, самооценка, стандарты.*

Viktor Zvonnikov

Vladimir Nefedov

ABOUT CREATION AND DEVELOPMENT EDUCATIONAL QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

***Annotation.** Questions of Educational Quality Management System construction and development are discussed. The experience of the State university management in its construction is resulted. The approach based on a combination of various standards is offered. Standards for the higher education quality assurance in the European space ESG (European Standards and Guidelines) are considered as a perspective direction of Educational Quality Management System development.*

***Keywords:** Quality Management System, model of excellence, self-evaluation, standards.*

Глобализация мировых экономических процессов имеет много позитивных сторон. Мир становится более открытым, уничтожаются информационные и иные барьеры, поэтому передовые научные достижения и открытия распространяются очень быстро, становятся общедоступными и консолидированными. Однако на фоне стремления к объединению в наши дни наблюдается резкий рост мировой конкуренции за рынки сбыта, где побеждает тот, кто способен обеспечить высокое качество продукции или предоставляемых услуг, в том числе, в сфере образования. Поэтому каждое образовательное учреждение, готовящее кадры для будущей России, должно ставить качество образования превыше всего, как в своей повседневной деятельности, так и в стратегических планах по международной аккредитации образовательных программ и вхождению в международное пространство в сфере высшего образования.

Как известно, Россия присоединилась к Болонской конвенции, продекларировав свои намерения на активное участие в создании единого европейского пространства в сфере высшего образования. Следствием состоявшегося присоединения явилось повсеместное создание систем менеджмента качества в российских образовательных учреждениях, в большинстве своем, основанных на попытках использования стандартов серии ISO, в частности ISO 9001. О недостатках этих стандартов и их слабостью связи с требованиями к качеству образования немало написано в специальной литературе по системам менеджмента качества [1]. Но гораздо большей бедой является статичность стандартов ISO, противоречащая динамичности образовательных систем и препятствующая эффективному их использованию при построении систем менеджмента качества образования.

Согласно стандартам ISO, признание качества продукции и услуг организаций, включая и высшие учебные заведения, достигается путем анализа соответствия результатов процессов, протекающих в них, общим нормам, сформулированным в стандартах. Исходя из этого положения совершенствование деятельности образовательного учреждения, создающего и развивающего систему менеджмента качества на основе ISO, должно базироваться на объемном пакете документов,

описывающих процессы и их планируемые результаты, и на постоянном отслеживании соответствия реализуемых процессов их плановым эквивалентам путем аудита. Выполнение подобной работы требует содержания значительного штата аудиторов, для которых постоянное контролирование является основным видом деятельности, не традиционной для системы образования, вызывающей постоянное раздражение со стороны преподавателей и, нередко, вполне естественные сомнения в компетентности проверяющих структур. Помимо этого сами процессы, протекающие в образовании, обладают высокой вариативностью, особенно в современную эпоху происходящих перемен и попыток модернизации. Поэтому образовательные учреждения, создавшие систему менеджмента качества на основе ISO, вынуждены постоянно обновлять пакеты документов, описывающие процессы, порождая новые груды бумаг и обращаясь к ним только в тех случаях, когда необходимо отчитаться о наличии системы менеджмента перед проверяющими структурами.

Приведенная критика не означает отказа от самой идеи создания систем менеджмента качества, просто она переводит акценты в плоскость иных стандартов и подходов. Несомненно, что всеобъемлющая система менеджмента качества, охватывающая весь спектр задач по содействию руководству образовательного учреждения при осуществлении единой государственной политики в области образования, защите прав обучающихся на получение качественного образования, совершенствованию качества образования, процесса обучения и его результатов, предоставлению обоснованной информации о фактическом уровне учебных достижений и т.д. является утопией на фоне любых стандартов. Однако вполне возможно эффективное функционирование отдельных компонентов этой системы, нацеленных на выявление слабых сторон в образовательном процессе и его материально-техническом оснащении, технологиях обучения, результатах образования в тех случаях, когда в основу оценочно-аналитической деятельности будет положена критериально-ориентированная логика **Европейского фонда менеджмента качества (EFQM)** и разработан необходимый оценочный инструментарий [2].

Модель делового совершенства EFQM начала использоваться широко с середины 90-х гг. XX в. не только для проведения конкурсов, но и при самооценке деятельности образовательных учреждений, поскольку она относительно легко адаптируется применительно к специфике системы образования. Она рассматривается как модель Всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM) и включает в себя не только требования к качеству компонентов систем, но и совокупность 9 критериев вместе с уровнями совершенства (Levels of Excellence), значительно повышающими технологичность модели EFQM и вводящими идеи поэтапного продвижения в достижения требований критериев. Благодаря уровням совершенства, критериям и соответствующим оценочным технологиям по выявлению эффективности и результативности ключевых процессов и процедур в системе менеджмента, каждая организация, в том числе образовательное учреждение, может достаточно легко провести самооценку всех компонентов системы менеджмента качества и осуществлять поэтапное продвижение к более высоким уровням совершенства. Таким образом, стандарты ISO в сочетании с моделью делового совершенства EFQM открывают новые возможности по повышению эффективности систем менеджмента качества образования.

Начиная с конца 1990-х гг. именно по этому пути продвигался Государственный университет управления (ГУУ) до присоединения к Московскому государственному юридическому университету им. О.Е. Кутафина в качестве структурного подразделения в 2016 г. В основу развиваемой в ГУУ системы менеджмента качества образования были положены требования международных стандартов ISO 9000 и соответствующего ему ГОСТ ИСО 9001, модели «Деловое совершенство» Европейского фонда по управлению качеством, дополненные элементами динамической модели качества Европейской системы совершенствования качества EQUIS (European Quality Improvement System), разработанной европейским сообществом с ориентацией на специфику учебных заведений, готовящих

управленческие кадры [3]. Функционирование системы менеджмента качества ГУУ поддерживалось разработкой необходимого пакета методических документов в рамках процессного подхода, мероприятиями по самооценке качества процессов и результатов учебной деятельности и систематическим анкетированием студентов и преподавателей. В частности, на основе критериев качества, сформулированных в соответствии со стандартами ИСО 9000, в 2007–2008 гг. разработано концептуальное, методическое и нормативное обеспечение системы менеджмента качества, включающее: концепцию системы менеджмента качества университетского образования; методические разработки для самооценки Университета по критериям Премии Правительства Российской Федерации в области качества; базовые локальные нормативные акты; общие требования к разработке, структуре, содержанию, оформлению и утверждению должностных инструкций уполномоченных по качеству; положение о структурном подразделении; порядок ведения делопроизводства и документирования процедур управления и т.д.

Результаты этой упорной и длительной работы нашли свое подтверждение в итогах конкурсов, экспертиз, отчетах аккредитационных агентств и дипломах, полученных ГУУ. В частности, в Конкурсе Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» в 2011 г. ГУУ присуждено призовое место, вручены приз и диплом «За достижение значительных результатов в области качества подготовки выпускников». В VII Международном турнире Европейского фонда менеджмента качества стран Центральной и Восточной Европы в том же 2011 году ГУУ получил приз. Сертификат EFQM «Признанное Совершенство, 5 звезд» был присвоен трижды – в 2009, 2011 и 2014 гг. За прошедшие годы в ГУУ была проведена экспертиза «Зальцбургского семинара» и 3 экспертизы EFQM, а также экспертиза на соответствие требованиям ИСО 9001.

Важнейшим компонентом системы менеджмента качества в ГУУ является аудит образовательных программ, проведение которого было начато с 2013 г. Аудит ведется экспертами из числа профессорско-преподавательского состава ГУУ по специальным методикам под руководством структуры, курирующей вопросы качества образования (ранее Центр качества образования, с 2011 г. – Центр по обеспечению деятельности УМО и качества образования, с 2013 г. – Учебно-научный центр аудита образовательных программ и обеспечения деятельности УМО, с 2015 г. – Департамент качества управленческого образования). Результаты аудита обобщаются руководящей структурой в форме итоговых отчетов и представляются в Методическое управление и авторам программ для их коррекции и совершенствования.

В целом, проделанный краткий анализ, представленный выше, позволяет говорить о наличии развитой и эффективно функционирующей системы менеджмента качества образования. Будущее этой системы, по-видимому, должно быть связано с предложениями Европейского реестра агентств гарантии качества в высшем образовании (EQAR), подготовившего рекомендации по совершенствованию Стандартов для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве – ESG [4]. Новая версия ESG выстроена с учетом основных направлений европейской интеграции и приоритетов Болонского процесса. Их использование предполагает обращение к разнообразным процедурам гарантии качества, включая различные виды аккредитации, основанной на столь же многообразном инструментарии, который предоставляет аудит, эвалюация и бенчмаркинг. Особое значение при использовании ESG придается высокой объективности и прозрачности принимаемых аккредитационных решений, выстраиваемых с учетом Европейской структуры квалификаций, Европейской системы зачета периодов обучения и результатов обучения студентов.

В целом, на сегодняшний день ESG представляют собой наиболее эффективный набор стандартов и рекомендаций для внутренней и внешней гарантии качества в высшем образовании с достаточно высокими степенями свободы, поскольку они не регламентируют способы осуществления про-

цедур гарантий качества. Однако они охватывают все жизненно важные аспекты гарантии качества процессов и результатов в высшем образовании, поэтому видится, что именно за ESG будущее в развитии системы менеджмента качества нового университета, образованного после присоединения Государственного университета управления к Московскому государственному юридическому университету им. О.Е. Кутафина.

Библиографический список

1. Звонников, В. И. Методы и технологии разработки и совершенствования систем менеджмента организаций / В. И. Звонников, А. А. Сафонов, В. А. Нефедов. – Менеджмент сегодня. – 2015. – № 1. – С. 2–13.
2. Звонников, В. И. О подходах к созданию современных систем и технологий управления и руководства организациями / В. И. Звонников, В. А. Нефедов. – Вестник университета. – 2012. – № 12. – С. 155–164.
3. Звонников, В. И. Подход к оценке результативности и эффективности деятельности организации в модели EFQM / В. И. Звонников, В. А. Нефедов, А. А. Сафонов. – Менеджмент сегодня. – 2015. – № 5. – С. 288–298.
4. Стандарты и рекомендации для гарантии качества в Европейском пространстве высшего образования (ESG) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.enqa.eu/indirme/esg/ESG%20in%20Russian_by%20NCPA.pdf (дата обращения : 28.04.2016).