

ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ISO 9001:2000 В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Современные тенденции, складывающиеся на настоящий момент в российской образовательной системе в результате ее реформирования, не только устраняют препятствия для качественного предоставления образовательных услуг, но и поднимают грандиозный пласт проблем, о которых ранее никто и не задумывался. Действительно, образование становится все более дорогостоящей услугой и, естественно, что потребитель начинает интересоваться тем, за что он платит деньги. Кроме того, стратегии развития образовательных учреждений теперь вынуждены учитывать и вызовы современности. Так, старение населения и неблагоприятные демографические тенденции предъявляют повышенные требования к выпускникам вузов, которые должны составить основу человеческого потенциала российского общества и определить структуру потребителей образовательных услуг в будущем. Нарастающая глобализация, следствиями которой являются тотальная информатизация всех сфер человеческой деятельности, либерализация торговли, политика России по вступлению в ВТО и присоединению к Болонскому процессу, вынуждает российские образовательные учреждения принимать правила игры на международном и внутреннем рынке образовательных услуг. Неравномерность социально-экономического развития вызывает необходимость ответственно вести экономическую политику в вузах, учитывать структуру потенциальных абитуриентов и их материальные возможности [1].

Поэтому Министерство образования поставило точку в споре о том, надо ли вводить системы, гарантирующие потребителю оказание качественных услуг или можно обойтись только репутацией образовательного учреждения: в состав аккредитационных показателей было включено требование эффективности системы менеджмента качества вуза. Однако решения по поводу того, какую именно систему вводить из всего существующего множества альтернатив принято не было. Вузы оказались в очень сложной ситуации: с одной стороны необходимость прохождения аккредитации требует кропотливого, трудоемкого и дорогостоящего процесса внедрения СМК, с другой – ни один вуз, участвующий в апробации, не внедрил в полном объеме рекомендуемую «типовую» модель министерства. Более того, неизвестно, будет ли она внедрена вообще, так как на самом деле на сегодняшний день она является не самым удачным, а, следовательно, и работоспособным симбиозом модели ISO и стандартов ENQA.

В этой связи возникает закономерный вопрос: если уже существуют готовые модели, зачем изобретать новые? Ответ – прост: моделей много, но применительно к сфере образования нет ни одной отработанной и проверенной временем. Стандарты ENQA еще слишком «молоды» и их применение вызывает много вопросов. Самая распространенная на сегодняшний день модель – ISO 9001 – разрабатывалась, как указывают ее противники, применительно к производственной сфере, а, значит, не может учитывать все особенности столь специфичной отрасли как образование. Однако нельзя признать их позицию достаточно обоснованной и состоятельной, так как в самом стандарте ISO 9001:2000 указывается, что требования раздела 7, в котором и сосредоточена вся «производственная» специфика, необязательны и должны применяться в объеме, отражающем особенности конкретного предприятия [2].

Вместе с тем существует ряд трудностей, которые связаны не столько с выбором конкретной модели, сколько с непосредственным внедрением модели ISO 9001 на практике. Дело в том, что философия Всеобщего (полного) контроля качества, которая легла в основу стандартов ISO, требует взаимной связи 5 уровней: управления, развития, потребления, оказания услуги, взаимоотношения с клиентами (см. рис. 1).



Рис. 1. Философия «Всеобщего контроля качества»

Однако за годы переходного периода многие из существовавших уже на тот момент элементов были утрачены. О какой системе планирования могла идти речь, когда большинство вузов просто выживало? Инновационные проекты и перспективные разработки, необходимые для развития вузов, в принципе не могли возникнуть в тот период. Взаимоотношения с сотрудниками были сложными. Да и само понятие «потребитель образовательной услуги» на тот момент еще не существовало.

В 1990 г. А.Фейгенбаум, основоположник философии TQC, опубликовал «Десять начал управления качеством» [3]. Анализируя список перечисленных в этой работе принципов, можно определить, на каком

уровне вузы были готовы гарантировать качественное оказание образовательной услуги по окончании переходного периода.

1 принцип. *Качество – это всеохватывающий процесс в организации.* Очень важно понимать, что качество – это не функция какого-то одного отдела или подразделения. Вместе с тем, во многих вузах службы, занимающиеся вопросами управления качеством, стали появляться только в последние годы. Причем основной предпосылкой к их созданию стал перечень аккредитационных показателей, а не осознанная необходимость.

2 принцип. *Качество есть то, что покупатель считает таковым.* Качество не может быть тем, чем его считают и представляют руководство вуза, отделы маркетинга или другие службы. Без учета потребностей, пожеланий и требований потребителей качество существует лишь в воображении. Однако до сих пор у многих сотрудников образовательных учреждений отсутствует понимание того, что главным потребителем их услуги являются сами студенты, и, как следствие, непонимание необходимости быть более гибкими, проактивно мыслящими профессионалами. Часто подобное непонимание выливается в протестной форме под лозунгами «недопустить разрушения устоявшейся, годами проверенной методики». В условиях постоянного роста количества студентов, обучающихся на условиях полного возмещения затрат, поддержка сторонников подобного консервативного подхода чревата тяжелейшими последствиями для вузов. В условиях рынка преуспевает тот, кто успевает быстро отреагировать на происходящие на рынке изменения.

3 принцип. *Качество и затраты на качество суть общая сумма.* Данный принцип наиболее ясно проявляет отличие сферы образования от производственного сектора экономики. В основе принципа идея о том, что вложения в профилактику отражаются на общем качестве, что в итоге окупается полученными результатами. Однако специфика сферы образования заключается в том, что не всегда существует жесткая причинно-следственная связь между затратами на качество образования и экономическим эффектом, который они принесут. Другими словами не всегда увеличение расходов на подготовку качественных специалистов напрямую отражается на экономическом состоянии образовательного учреждения, его научном потенциале, а также укреплении имиджа и престижности вуза. Следствием непонимания этой причинно-следственной связи стало превращение преподавателей в «часовиков», сотрудников, отбывающих свой рабочий день исключительно на занятиях, а, значит, и об оказании качественной образовательной услуги в долгосрочной перспективе не может быть и речи.

4 принцип. *Качество требует полной индивидуальной и коллективной преданности.* Игра на музыкальном инструменте предполагает не менее двух рук, работающих синхронно с одной и той же целью. То же самое и с качеством. Причем преданность должна быть двусторонней. Во многих образовательных учреждениях долгое время руководство и коллективы занимали позицию равнодушного невмешательства: в условиях ограниченного финансирования практически отсутствовало какое-либо материальное стимулирование инновационных разработок и научной работы. Коллективы вузов соответственно отвечали на подобную политику переходом исключительно на «часовую» работу и сразу в нескольких образовательных учреждениях. Как следствие – невозможность формирования коллектива, лояльного организации, а значит, и невозможность формирования потенциала, необходимого не только для качественного оказания образовательных услуг, но и для успешного развития вуза.

5 принцип. *Качество – это способ мышления.* Философия качества не является ничьей привилегией или наследственным правом. К правильной позиции, профессионализму и знаниям нельзя прийти, не приложив для этого усилий. Естественно, что в условиях, когда службы качества создаются в вузах по причине «модности» темы или необходимости прохождения аккредитации, можно говорить лишь о видимости качества, но никак не о реально действующей системе.

6 принцип. *Качество и инновации взаимозависимы.* Достижение высокого качества подразумевает все что угодно, только не рутинный, лишенный воображения подход. В этой связи однобокой представляется позиция сохранения традиционных, проверенных годами, методик преподавания. Однобокость проявляется в том, что зачастую под видом традиционных форм преподносятся анахронизмы. В условиях тотальной информатизации ориентированность на «меловую» методику не может считаться хорошей, проверенной опытом, традицией, не говоря уже о том, чтобы формировать научное и методическое лицо образовательного учреждения.

7 принцип. *Качество – это этика.* Пожалуй, один из самых сложных в реализации принципов. Стремление к постоянному развитию, предоставление потребителю лучшего из возможного, честное отношение к собственным недостаткам и отклонениям – все это требует преодоления убежденности в собственной правоте и безоговорочного признания несовершенства.

8 принцип. *Качество требует постоянного улучшения.* Постоянное улучшение должно быть не только результатом внешнего давления конкуренции, но и внутренней потребностью. К сожалению, многими до сих пор не всегда осознается необходимость улучшения даже

под давлением конкуренции. Между тем в ближайшее время российским образовательным учреждениям придется конкурировать не только с отечественными вузами, но и с иностранными.

9 принцип. *Качество с точки зрения расходов есть самый продуктивный и самый дешевый путь к производительности.* Правильное планирование, исключение ошибок, оптимизация процесса, командная работа и правильная мотивация являются условиями высшего качества и автоматически увеличивают производительность за счет снижения издержек и сопутствующих затрат. Однако на сегодняшний день до сих пор сохраняется отношение к управлению качеством как к затратной сфере, не приносящей дохода.

10 принцип. *Качество есть система в действии, охватывающая все субъекты: потребителей и поставщиков услуг.* Все участники образовательного процесса должны понимать, что конечный результат является следствием совместной работы. Осознание данного факта должно привести к переходу от авторитарной педагогики к педагогике сотрудничества. Принципиально новым в данном случае становится отношение к студенту не как к «материалу», а как к равноправному участнику и партнеру.

Таким образом, анализ десяти принципов философии Всеобщего контроля качества показывает, что практически каждый из них не выполняется или выполняется не полностью. Преодоление проблем, препятствующих реализации перечисленных принципов, как раз и обуславливает внедрение системы менеджмента качества на основе модели ISO 9001:2000.

В пользу внедрения модели ISO 9001:2000 говорит и тот факт, что, учитывая повсеместное распространение единого подхода к созданию СМК, формальное признание соответствия такой системы требованиям стандарта (сертификация), полученное в одной стране, остается действительным и в других странах. Это создает преимущества для тех образовательных учреждений, которые заинтересованы в привлечении иностранных студентов, международном признании дипломов или установлении творческих связей с другими странами.

Кроме того, данная модель реализует достаточно простой комплексный подход к построению результативных и эффективных систем управления образовательными учреждениями в условиях рынка. Наличие такой системы способствует:

- повышению эффективности и результативности работы образовательного учреждения;
- выявлению задач в области качества, стоящих перед образовательным учреждением, и обеспечению его ориентированности на интересы потребителей (студентов, слушателей, родителей, заказ-

чиков научной и консалтинговой продукции и услуг и т.д.) и всех заинтересованных сторон;

- приданию существующим и потенциальным потребителям уверенности в возможностях, которыми располагает образовательное учреждение;
- достижению и поддержанию требуемого качества продукции или услуг, отвечающих выявленным или предполагаемым нуждам потребителей.

Таким образом, можно сделать вывод, что претензии, предъявляемые к модели ISO 9001:2000 по поводу ее применимости в условиях российских образовательных учреждений, следует признать несостоятельными, а проблемы, связанные с ее реализацией и внедрением, следует отнести не столько к проблемам конкретной модели, сколько к управлению конкретными образовательными учреждениями. Учесть же специфику данной отрасли позволит соблюдение основополагающих принципов.

Библиографический список

1. **Трапицын, С.Ю.** Особенности применения стандарта ISO 9001:2000 в образовательном учреждении [Текст] / С.Ю. Трапицын, В.В. Тимченко. – СПб: РГПУ, 2006. – 64 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://cert.obninsk.ru/dump/alldoc/info/1z120/g23878.shtml>
3. **Инянц, Н.** Малая энциклопедия качества [Текст] / Н. Инянц. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 224 с.