А.Л. Бродский

Экономические интересы в системах менеджмента качества

Популярность модной до недавнего времени темы обеспечения качества образования постепенно стала угасать. Причем сама по себе проблема качественного образования остается до сегодняшнего дня нерешенной. Связано ли указанное угасание интереса с тем, что системы менеджмента качества, построенные на основе зарубежных или отечественных моделей (ISO семейства 900x, ENQA, TQM, EFQM, типовая модель), не оправдали возлагавшихся на них надежд. Или же проблема качества образования на самом деле гораздо шире, чем построение и внедрение систем основанных на процессном подходе?

Для того, чтобы ответить на поставленные вопросы, необходимо разобраться в том, что лежит в фундаменте любой системы менеджмента качества – ее экономических основах и мотивационных механизмах.

Установлено, что любая нужда в чем-либо у человека приобретает форму потребностей. Необходимость удовлетворения объективных потребностей находит свое выражение в экономических интересах, которые «можно определить, как социально обусловленную и исторически определенную объективную необходимость удовлетворения сложившихся и развивающихся потребностей» [1]. Или, другими словами, потребности составляют материальную основу интересов, которые выступают в качестве посредника между ними и деятельностью по их удовлетворению.

Однако потребности выступают в качестве основы экономических интересов не обособленно, а будучи опосредованы исторически определенными экономическими отношениями. И это, прежде всего, отношения собственности, которые определяются как отношения между людьми по поводу конкретно-исторического способа присвоения материальных и духовных благ. Экономические отношения выступают в качестве социальной основы экономических интересов.

Субъектами экономических отношений, которые неизбежно возникают при построении и функционировании системы менеджмента качества любой организации, а не только образовательного учреждения, выступают:

- собственник (в случае коммерческой организации);
- руководство организации, в том случае, если оно не является собственником;
- персонал организации;
- государство, регулирующее сферу деятельности организации;
- потребители товаров/услуг, которые производит (оказывает) организация;
- поставщики.

Детерминированность экономических интересов отношениями собственности, а также многоуровневость и многоаспектность

экономических отношений определяет существование многообразия форм и разновидностей экономических интересов, а, значит, определяет их структуризацию.

Тогда структуру экономических интересов применительно к рассматриваемой нами проблеме можно представить следующим образом:

уровень 1 – общегосударственные интересы;

уровень 2 – интересы организации как единого субъекта экономических отношений, интересы потребителей, интересы партнеров (поставщиков);

уровень 3 – интересы собственников организации, интересы руковод-ства организации, интересы персонала организации.

Следует оговориться, что подобная классификация носит весьма условный характер, так как на практике все уровни тесно связаны между собой.

Сфера проявления государственных экономических интересов весьма обширна: насыщение рынка товарами и услугами отечественного производства соответствующего качества, расширение налогооблагаемой базы, обеспечение занятости населения (что особо актуально в кризисный период). Применительно к сфере образования экономические интересы государства проявляются в обеспечении экономики квалифицированным персоналом, который не просто будет обладать определенными компетенциями, знаниями и навыками, но также и придет работать именно на те рабочие места, для которых он готовился. За счет регулирования количества бюджетных мест в конкретных вузах по конкретным направлениям подготовки государство теоретически может перераспределять трудовые ресурсы между отраслями экономики. Однако на практике такое перераспределение имеет место только в отраслях, способных предложить конкурентоспособную заработную плату. В то же время эти отрасли и так обеспечены трудовыми ресурсами по той же самой причине. Налицо противоречие в экономических интересах государства и интересах отдельно взятых людей. Указанное противоречие косвенно отражается и на экономических отношениях, возникающих в рамках систем обеспечивающих качество образования: перераспределение бюджетных мест между вузами влечет за собой и соответствующие кадровые изменения в образовательных учреждениях и, в случае сокращения, вызывает конфликт между интересами государства и интересами сотрудников образовательного учреждения.

Реализация экономических интересов государства в сфере образования происходит не только через перераспределение мест, но и через нормативно-правовое регулирование, устанавливающее рамки, в которых функционируют системы обеспечения качества и выделяемые внутри них процессы.

На втором уровне проявляются интересы образовательного учреждения, интересы потребителей его услуг и интересы партнеров (поставщиков). Причем интересы перечисленных субъектов не всегда однонаправленны.

Если обратиться к тексту международного стандарта ISO 9001:2008, то одними из главных принципов построения систем менеджмента качества являются ориентация на потребителя и взаимовыгодные отношения с поставщиками[2]. Для иллюстрации приведем схематичное изображение типовой системы менеджмента качества.

Обращает на себя внимание тот факт, что на входе системы всегда находятся потребности потребителя, оформленные в виде его требований к уровню и качеству образовательной услуги, а также на выходе производится замер удовлетворенности потребителя полученным результатом. В казалось бы простой и стройной схеме уже заложены возможности для столкновения интересов. Конфликты интересов проявляются наглядно тогда, когда становится понятно, кто входит в число потребителей образовательной услуги, а именно – государство, работодатели, родители абитуриентов, сами абитуриенты. Как проявляются экономические интересы государства, мы уже охарактеризовали выше.

Экономические интересы работодателей заключаются в том, чтобы получить высококвалифицированных специалистов, вложив при этом в их подготовку как можно меньшее количество собственных средств – в идеале ничего не вкладывать, пользуясь привлекательностью имиджа профессии.

Экономические интересы двух других групп субъектов направлены на получение образовательной услуги по минимально возможной цене (в идеале бесплатно) на уровне, позволяющем удовлетворить потребности желаемого работодателя.

Подобная направленность интересов перечисленных групп субъектов и определяет диспропорции, складывающиеся на рынке труда, делая неэффективным государственное регулирование, посредством перераспределения мест. В качестве примера можно привести значительное превышение предложения юристов, экономистов и управленцев над объемом реально существующего спроса на них.

В центре столкновения интересов государства, работодателей, абитуриентов и их родителей как раз и находится образовательное учреждение, которое само по себе также является носителем экономических

интересов сталкивающихся с интересами остальных субъектов. Как любая система образовательное учреждение стремиться защитить себя от угроз собственному существованию и обеспечить устойчивое развитие за счет внешних ресурсов в рамках, очерченных действующим российским законодательством и отраслевыми нормативно-правовыми актами.

Наконец, на третьем уровне проявляются экономические интересы:

- собственников (если речь идет о частном учебном заведении, имеющем государственную аккредитацию), стремящихся обеспечить максимум прибыли;
- руководства образовательного учреждения, с одной стороны, старающегося сохранить занимаемые ими позиции, с другой – создать условия для развития коллектива и укрепления бренда учебного заведения;
- персонала.

Механизмом, призванным согласовать интересы перечисленных субъектов, как раз и должна являться система менеджмента качества организации. Однако на практике так происходит далеко не всегда. И связано это, на наш взгляд, со следующими проблемами.

Во-первых, роль системы менеджмента качества во многих образовательных учреждениях трактуется неверно – распространенное представление о ней как о неком обособленном элементе внутри организационной структуры учебного заведения, привело к непониманию того, какие именно функции должно осуществлять структурное подразделение, отвечающее за создание и реализацию системы, и что конкретно оно должно делать. Поэтому во многих образовательных учреждениях службам качества были поручены несвойственные им функции.

Справедливости ради, следует отметить, что частично вина за подобное непонимание роли системы менеджмента качества лежит на тех людях, которые переводили тексты международных стандартов на русский язык и перевели английское сочетание «**quality management**» как «**менеджмент качества**», хотя правильнее было бы перевести его как «**качественный менеджмент**», что позволило бы корректно определить круг обязанностей служб качества и роль самой системы. С целью устранения существующего непонимания в редакции стандарта ISO 9001:2008 был фактически поставлен знак равенства между системой управления организацией и системой менеджмента качества.

Во-вторых, в качестве одного из основополагающих принципов построения систем менеджмента качества заявлено лидерство руководителя. Разработчиками стандартов подразумевалось, что руководитель организации, внедряющей систему, будет лично вовлечен в процесс ее разработки и внедрения, собственным примером будет вдохновлять подчиненных ему сотрудников. На практике же, зачастую, роль руководителя заключается в том, что он принимает решение о внедрении системы, утверждает как она должна выглядеть, а затем просто отпускает ее в свободное плавание, после чего система менеджмента качества превращается в ненужный, а порой и мешающий работе придаток.

В-третьих, одно из важнейших упущений разработчиков стандартов, на наш взгляд, является слабая «прописанность» в требованиях положений о мотивации сотрудников. На данный момент все, чем ограничиваются стандарты, это закрепление в качестве основополагающего принципа «вовлечение персонала». Причем трактуется этот принцип как необходимость внутриорганизационного обучения персонала менеджменту качества. Вместе с тем, как мы уже показали, персонал организации является носителем экономических интересов и одним обучением при внедрении обойтись невозможно. На наш взгляд, это основная причина «пробуксовки» при внедрении системы в образовательном учреждении: финансовый результат работы сотрудника либо не связан с тем на сколько эффективно построено управление в учебно заведении, либо связь эта настолько слабая, что конкретный исполнитель ее не ощущает.

В заключение следует отметить, что только через понимание основных механизмов, двигающих людьми, а именно через осознание направленности интересов всех субъектов экономических отношений, в которых участвует образовательное учреждение, через достижение компромиссного равновесия между разнонаправленными экономическими интересами, через понимание и корректное определение роли системы менеджмента качества в организации возможно ее превращение в эффективный инструмент, позволяющий достичь желаемого качества образования. И только в этом случае система менеджмента качества может оправдать возлагаемые на нее ожидания.

Библиографический список

1. *Гершкович, Б.Я.* Экономические интересы и их реализация [Текст] / Б.Я. Гершкович. – Пятигорск: ПГЛУ, 1999. – С. 16.
2. Мезданродный стандарт EN ISO 9001:2008 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://okachestve.ru/iso-90012008.