

## ОСОБЕННОСТИ ПОДХОДОВ ИЗУЧЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ

**Резник Елена Анатольевна**

К.э.н., доцент, РАНХ и ГС при Президенте РФ, Москва  
reznik.ea@mail.ru

### THE FEATURES OF APPROACHES OF STUDYING OF THE INTERNATIONAL STANDARDS OF QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTIONS

**E. Resnik**

*Summary.* The determinants which led to modernization of an education system, including regarding management of its quality are considered in this article; the main theses of quality management in a higher educational institution, feature of work in this direction are defined; differences in traditional and modern control systems of quality of education are revealed; the education quality management mechanism is defined; features of the Bologna education system, its pluses and minuses are considered; the results of realization of the specified control system of education are summed up, the directions of improvement of quality of education in higher educational institutions are offered.

*Keywords:* education, Bologna process, quality of education, higher education institution, education management, efficiency, educational standards.

*Аннотация.* В статье рассмотрены детерминанты, которые привели к модернизации системы образования, в том числе в части управления ее качеством; определены основные тезисы управления качеством в высшем учебном заведении, особенности работы в данном направлении; выявлены различия в традиционных и современных системах управления качеством образования; определен механизм управления качеством образования; рассмотрены особенности болонской системы образования, ее плюсы и минусы; подведены итоги реализации указанной системы управления образованием, предложены направления повышения качества образования в высших учебных заведениях.

*Ключевые слова:* образование, Болонский процесс, качество образования, высшее учебное заведение, менеджмент образования, результативность, образовательные стандарты.

**К**ачество образования становится все более важным для тех, кто непосредственно или косвенно участвует в нем (преподаватели, студенты), и для тех, кто пользуется его услугами (работодатели).

Ликвидация перераспределения выпускников высших учебных заведения, дефицит квалифицированных кадров, отсутствие должного спроса на грамотных специалистов, уменьшение мотивации к обучению, снижение уровня государственного финансирования и автономность высших учебных заведений — все эти факторы сформировали проблему качества подготовки студентов высших учебных заведений в период перехода к рыночным отношениям.

Тогда требовалась разработка и внедрение новых систем управления качеством образования в целях обеспечения конкурентоспособности российских специалистов на рынке труда.

Сегодня указанные проблемы отчасти уже решены именно благодаря модернизации системы управления

качеством образования. Ее интеграция с международной системой управления качества образования позволила усилить конкурентные преимущества российских студентов.

Вместе с тем, подходы к изучению международных стандартов менеджмента качества в высших учебных заведениях различны. Каждый ВУЗ самостоятельно определяет особенности работы в отношении формирования системы качества образования.

Качество образования достигается, прежде всего, за счет развития творчества, гражданских и демократических ценностей, а также знаний, умений и навыков, необходимых для повседневной и профессиональной жизни.

Управление качеством в высших учебных заведениях является частью управления, направленного на достижение заявленных целей указанного учреждения посредством планирования, мониторинга, обеспечения и улучшения качества.

В высшей школе определить качество можно только путем сравнения результатов с поставленной целью или путем сравнения с ранее установленными стандартами [3].

Различия между современными и традиционными системами образования в высших учебных заведениях проявляются в различных образовательных целях, педагогических подходах и ролях всех участников образовательного процесса.

Если для традиционных систем образовательных систем ключевой идеей является эффективность образования, то для современной системы — это и эффективность, и качество. Они являются ключевыми параметрами, определяющими общественно-экономическую значимость сферы образования.

В современных условиях управление качеством в высших учебных заведениях становится бизнес-функцией, привлекающей людей всех профилей и из всех подразделений организации. Перед образованием на сегодняшнем этапе развития нашего общества стоит сложная задача: найти необходимый путь трансформации образования в соответствии с европейскими стандартами, не потеряв при этом своих достоинств и самобытности, аутентичного пути развития [4].

Качество образования в высших учебных заведениях отвечает за качество своих образовательных услуг для студентов.

Каждое высшее учебное заведение самостоятельно выбирает и формирует систему менеджмента качества образования, сроки ее внедрения и реализации [6].

Одной из ключевых проблем является унификация стандартов и критериев оценки качества в сфере образования в высших учебных заведениях.

Сам процесс оценки качества образования в высших учебных заведениях представляет собой методологию применения эффективных методов и процедур сбора данных, а также определение ключевых понятий и их связи с понятием качества образования в конкретном учреждении в рамках образовательных стандартов [1].

Основопологающим условием повышения качества является создание активной системы внутренней и внешней оценки. Внутренняя оценка качества образования в высших учебных заведениях подразумевает значительную роль суждения студентов как активных участников процесса оценки качества в образовании. Качество образования во внешней среде следует понимать как наиболее важный актив для укрепления конку-

рентоспособности рынка и, следовательно, как ускоритель общего экономического роста и развития.

Эффективное управление высшим учебным заведением осуществляется с использованием различных моделей. Одна из таких моделей — болонская система образования и ее система менеджмента качества.

С наступлением нового тысячелетия в мир образования ворвалась новая, на тот момент еще реально никому неизвестная концепция — Болонская система, которая была сильно модернизирована и, местами, кардинально изменяла систему высшего образования в Европе, а также в некоторых постсоветских странах.

Что побудило все Европейское сообщество так активно модернизировать и унифицировать существующую систему высшего образования? Считалось, что долгое время Российская и европейская системы были одними из самых мощных в этом отношении, что изменилось?

Ответ очевиден: весь мир подвержен прогрессу, развитию, глобализации и расширению культурных и экономических связей. Было бы по меньшей мере странно, если бы высшее образование оставалось неизменным. В результате этого система высшего образования также была включена в процессы глобализации.

Со временем Европейская система стала далеко позади США, и чтобы не потерять свои позиции и потенциальных студентов (что чревато утечкой кадров), было решено ее преобразовать.

Для России указанная модель является относительно новой. Еще в сентябре 2003 года наша страна присоединилась к Болонскому процессу, направленному на гармонизацию европейских стандартов образования, в том числе относительно качества образования в них. Между тем, среди научных кругов России нет консенсуса относительно того, был ли этот шаг оправдан.

Суть болонского процесса заключается в создании Европейского пространства высшего образования. Основными целями Болонской декларации являются повышение мобильности и возможностей трудоустройства выпускников европейских вузов, что обеспечивает конкурентоспособность Европейского высшего образования в мировом масштабе.

Со времени принятия Болонской декларации в 1999 году Болонский процесс помог определить стандарты образования в 48 государствах Европы. Эти государства-члены вносят свой вклад в оценку стандартов Европейского пространства высшего образования (ЕПВО).

Основными характеристиками Болонского процесса являются циклическая система высшего образования (бакалавриат, магистратура, докторантура), использование кредитной системы (ECTS), мобильность студентов и сотрудников на европейском пространстве высшего образования, дополнение к Европейскому диплому, контроль качества высшего образования и создание Европейского пространства высшего образования.

Концепция полного качества, введенная профессором У. Эдвардсом Демингом в 1950-х годах, означает процесс смещения фокуса организации в сторону высшего качества продуктов и услуг. Подход системы менеджмента качества в высших учебных заведениях (TQM) предполагает не только достижение высокого качества образования, но и влияние на все сегменты образовательного процесса: организацию, управление, межличностные отношения, материальные и человеческие ресурсы и др. Применение такого подхода к качеству образования становится тотальным (интегральным).

Российская система образования является одной из наиболее развитых и передовых образовательных систем в мире. В условиях меняющегося общества образовательная система оказалась способной, с одной стороны, адаптироваться к быстрым преобразованиям новых реалий (при этом представляя свои известные сильные качества) и, с другой стороны, к фазе длительной эволюционной реформации.

Внедрение тотального менеджмента качества образования сегодня требует ряда изменений в высших учебных заведениях. Первые изменения уже произошли. Они коснулись деятельности руководства, организацию процесса обучения и мониторинг образовательного процесса. Далее последовательно требуется совершенствовать систему менеджмента качества в части оценки его результатов, в культуре общения, в образовательной атмосфере, и особенно в области межличностных отношений.

Система показателей качества в образовании, а также критерии качества, связанные с показателями, помогают высшим учебным заведениям выделить важные направления собственной деятельности — свои преимущества и недостатки и возможности развития.

Например, пропагандируемое болонской системой образования сотрудничество нацелено на обеспечение наилучших и более привлекательных возможностей для студентов и работников не только на европейской территории, но и в других странах мира.

Общая модель управления качеством в высших учебных заведениях включает в себя планирование

образовательных процессов, управление процессами, постоянное их улучшение, общее участие и внимание к студентам. Управление качеством образования является эффективным методом управления, который требует полного участия всех сотрудников на всех организационных уровнях, таким образом, представляя организационную культуру.

В рамках реализации болонской системы образования предполагается, что результативность деятельности высшего учебного заведения, являясь образом жизни высшего учебного заведения, будет обеспечена за счет постоянного совершенствования процесса обучения на всех уровнях и на всех направлениях деятельности образовательного учреждения.

Система менеджмента качества в рамках болонской системы предполагает управление лояльностью, непрерывное совершенствование, оперативное реагирование, осуществление действий, основанных исключительно на фактах, а также участие работников в формировании культуры учреждения.

В рамках болонской системы образования также предполагается, что высшее учебное заведение постоянно готово направлять свои усилия на улучшение бизнеса. Успех управления качеством напрямую зависит от его восьми компонентов: этика, честность, доверие, обучение, работа в команде, лидерство, совместимость и связь.

Управление качеством образования в высших учебных заведениях в части образовательного процесса может быть реализовано в следующих направлениях: учебный план (его структура, ключевые компетенции студентов), достижения (качество успеваемости по сравнению с поставленными целями), обучение и преподавание (работа учителей, работа и опыт студентов, удовлетворение потребностей студентов, мониторинг и оценка работы студентов и преподавателей), поддержка студентов (личностный, социальный и духовный рост студентов, мониторинг прогресса их достижений, поддержка во всех аспектах обучения, прогресса, личностного развития студентов и преподавателей), пропаганда получения высшего образования (политика высшего образовательного учреждения, внутренняя атмосфера и отношения между студентами и преподавателями, конкретные цели учреждения, ориентация на удовлетворенность учащихся, учителей и родителей), ресурсы (образовательные ресурсы, учителя, профессиональные единомышленники, директор школы и их образование, работа в команде, сотрудничество, открытость к инновациям, материальные ресурсы и помещения, эффективные людские и материальные ресурсы).

Хотя цель этого объединения, казалось бы, чиста, и было очевидно много образовательных новшеств и плюсов, болонский процесс все же сопровождается определенным рода проблемы. Помимо этого, болонский процесс призван быть полезным для студентов, ставя их и их потребности в центре образования. Поскольку это новый подход, вдохновленный глобализацией и возросшей ценностью знаний, общие принципы являются разумными, однако осуществление и последствия имеют свои плюсы и минусы.

В отношении Болонской системы в последние годы ведется много дебатов и разговоров: кто-то поощряет инновации, связанные с ее внедрением и видит большое количество преимуществ от ее влияния на студентов, а кто-то наоборот, очень скептически относится.

С глобальной точки зрения болонская система образования способствует укреплению экономических, культурных и политических связей между европейскими странами.

Два учебных цикла позволяют студенту сделать выбор: уйти на работу пораньше или продолжить обучение в стенах университета. Кроме того, кредитная система — это реальный шанс начать обучение в одной стране и продолжить за рубежом, где, например, можно значительно улучшить профессиональные навыки выбранной специальности. Кроме того, она открывает перспективы для исследовательской работы в различных странах [2].

Помимо этого, болонская система способствует формированию конкурентного рынка подготовленных специалистов.

К недостаткам системы можно отнести, во-первых, ее ориентацию на развитые страны Европы. Во-вторых, различия в экономическом развитии разных стран болонская система просто не учитывает.

Помимо этого, студенты с более высокими оценками, как правило, переезжают в наиболее развитые страны, что для России формирует такой социальных эффект как «утечка мозгов».

Болонская система образования также предполагает, что дипломы, полученные в вузах, работающих по указанно системе, должны иметь равную ценность, то есть получив диплом, например, в Украине, можно поехать работать в Европу и использовать диплом как основание для этого. На практике, однако, почему-то все обстоит иначе. Например, дипломы, полученные на территории Российской Федерации, чаще всего не котируются в Европе, точно, и наоборот, что создает трудности для молодых специалистов.

Помимо указанного, сокращенный до 4 лет срок обучения сильно влияет на качество подготовки выпускников.

Сложности интеграции болонской системы образования также заключаются в том, что, к сожалению, российские предприятия в лице их руководителей и акционеров до сих пор не осознают в полной мере значимость перестройки существующей системы управления и внедрения систем менеджмента качества. У таких руководителей отсутствует понимание того, что интеллектуальные работники становятся главным инструментом повышения производительности труда, а знания становятся главным ресурсом.

Переход к двухуровневой системе высшего профессионального образования привел даже к некоторому снижению качества подготовки студентов по сравнению с предыдущей системой ВПО. Высшее профессиональное образование в России остается оторванным от реальных экономических потребностей развития общества [8]

Цели Болонской реформы в России достигнуты не были [7]. По сути, высшее учебное заведение осталось таким же советским ВУЗом, какой и был в советское время. Причиной этого является в основном различие в рыночных потребностях по данному направлению.

В основном реализация болонской системы образования в России нацелена на поднятие рейтинга российских вузов, повышение востребованности российских студентов и, в целом, на совершенствование качества образовательного процесса.

Вместе с тем, для достижения наилучших результатов ее внедрения и применения необходимо принятие дополнительного комплекса мер. А именно, переход главной роли в образовании от учителей к студентам, изменение системы приема в вузы для некоторых групп студентов (дети-сироты, дети из многодетных семей, инвалиды) и предоставление им финансовой поддержки в обучении, работа в отношении обеспечения академической честности, законности в высших учебных заведениях, развитие попечительских и наблюдательных советов и другие.

Изменение подходов к международным стандартам менеджмента качества в высших учебных заведениях в рамках предложенных направлений позволит создать благоприятную систему управления и обучения с преподавателями мирового уровня, а также готовить в отечественных высших учебных заведениях конкурентоспособных специалистов.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 9001—2015. Система менеджмента качества. Требования. — М.: Стандартинформ, 2015. — 32 с.
2. Вахитов, Р. Болонский процесс в России / Р. Вахитов // Отечественные записки, 2013. — № 4 [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.magazines.russ.ru/oz/2013/4/11v.html>.
3. Гребнев, Л. С. Болонский процесс и «четвертое поколение» образовательных стандартов / Л. С. Гребнев // Высшее образование в России, 2011. — № 11 — С. 29–41.
4. Иванченко И. В. Проблема повышения качества образования в вузе // Молодой ученый, 2016. — № 5.1. — С. 18–21. [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/109/26315/>
5. Максимова М. В. Проблемы образования в России и за рубежом. — Глазов: Глазов. гос. пед. ин-т, 2012. — 52 с.
6. Краснова Е. А. Эффективность управления предприятием на основе международного стандарта ИСО 9001: монография / Е. А. Краснова. — Москва, 2013. — 252 с.
7. Муромцева А. К. Болонский процесс: проблемы и последствия реализации в России [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://izron.ru/articles/aktualnye-voprosy-ekonomiki-menedzhmenta-i-finansov-v-sovremennykh-usloviyakh-sbornik-nauchnykh-trud/sektsiya-1-ekonomicheskaya-teoriya-spetsialnost-08-00-01/bolonskiy-protsess-problemy-i-posledstviya-realizatsii-v-rossii/>.
8. Рысаев, И. Ш. Болонский процесс: первые итоги, противоречия и перспективы / И. Ш. Рысаев // Экономика и управление: научно-практический журнал, 2014. — № 1. — С. 16–23.
9. Резник Е. А. Факторы повышения эффективности деятельности предприятия // Экономика и предпринимательство. — 2017.
10. Краснова Е. А. Значение сертифицированной системы менеджмента качества на мировом рынке // Экономика, социология и право: Материалы VIII международной научно-практической конференции «Экономика, социология и право: новые вызовы и перспективы». — 2012.
11. Краснова Е. А. ИСО 9000 и система управления затратами на качество // Материалы международной научно-практической конференции «Интеграция науки и практики как механизм эффективного развития современного общества». — 2013.
12. Краснова Е. А. Сертификация по ИСО 9000 и ее значение на мировом рынке // Теоретические и практические аспекты развития современной науки. — 2012.

© Резник Елена Анатольевна ( [reznik.ea@mail.ru](mailto:reznik.ea@mail.ru) ).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



РАНХ и ГС при Президенте РФ