

СТАНДАРТИЗАЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА УСТОЙЧИВОГО УСПЕХА КАК ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ДИСЦИПЛИНА ПРИ ПОДГОТОВКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ

КЛОЧКОВ Юрий Сергеевич – д-р техн. наук, директор Центра мониторинга науки и образования, зам. председателя научно-методического совета Федерального УМО по направлению «Управление качеством». E-mail: klochkov_yus@spbstu.ru

ШАДРИН Александр Давыдович – д-р техн. наук, проф. E-mail: sigmads.yandex.ru
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, С.-Петербург, Россия
Адрес: 195251, Санкт-Петербург, Политехническая ул., 29

Аннотация. В процессе обучения любой профессии студент, кроме всего прочего, должен овладеть знаниями, умениями и навыками в трёх областях. Первая – это обеспечение качества соответствующей продукции (или услуги). Вторая – обеспечение эффективного руководства (управления) организацией, выпускающей данную продукцию (услугу). Третья – обеспечение требований всех заинтересованных сторон, в том числе общества.

Совместному достижению двух последних целей способствуют изучение и получение навыков использования принципов и методов, регламентированных в современных стандартах менеджмента.

Ключевые слова: качество образования, понятие «качество», стандарты менеджмента, система менеджмента качества, заинтересованные стороны, сертификация систем менеджмента

Для цитирования: Клочков Ю.С., Шадрин А.Д. Стандартизация менеджмента устойчивого успеха как обязательная дисциплина при подготовке специалистов // Высшее образование в России. 2017. № 7. С. 15-20.

Постановка проблемы. В основе высшего образования лежат стандарты, содержащие совокупность обязательных требований к специальностям и направлениям подготовки. Кроме того, любая отдельная специальность основана на определенных постулатах, правилах и общепризнанных закономерностях, по существу, являющихся «стандартными». Поэтому так важно правильно понимать, что такое современный стандарт.

К сожалению, в обществе, в том числе и среди преподавателей, распространена трактовка стандарта как сборника ограничений, препятствующих свободе творчества, прогрессу и инновациям. «Нестандартный подход» зачастую представляется как нечто лучшее, противоположное «стандартному». Ошибочность этой точки зрения становится очевидной, если обратить внимание на следующие обстоятельства.

Первое. Наука как форма деятельности есть не что иное, как поиск и формулирование объективных законов (стандартов) природы и общества.

Второе: Закон РФ «Об образовании в Российской Федерации» определяет одну из двух важнейших целей образования – воспитание – как «деятельность, направленную на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства». А правила и нормы это и есть стандарты. Именно выполнение стандартов лежит в основе любой цивилизации.

Третье. Самое совершенное творение природы – человек – стандартен. Нарушение стандарта в организме человека озна-

чает болезнь. Вместе с тем двух одинаковых людей нет, и мы нередко встречаемся с выдающимися людьми и с замечательными результатами их деятельности. Все дело в том, что «стандарт человека» хорошо «написан». Именно так и должен быть написан любой стандарт: он включает в себя требования, направленные на достижение оптимальной упорядоченности в данной области.

Четвёртое. Невозможно стать Мастером и Творцом, не освоив стандартные приёмы. Да, мастера и творцы создают новые стандарты, применение которых приносит людям пользу. Но гораздо чаще люди достигают успеха и избегают несчастий, когда следуют действующим стандартам, чем когда их нарушают. При этом грамотное применение стандарта избавляет работника от затраты ресурсов на поиск вариантов решения уже решённых задач.

В данной статье рассматриваются сущность, значение и принципы применения определённого вида стандартов – стандартов менеджмента – при подготовке специалистов в российских вузах.

Стандарты качества и высшее образование. Безусловно, любая профессия имеет свои неповторимые особенности, а потому конкретные результаты работы врача, офицера, дипломата, чиновника, сантехника, преподавателя, лётчика и т.д. нельзя сравнивать непосредственно. Между тем любая профессиональная деятельность человека имеет одну общую цель – улучшение качества жизни самого работника и людей, которые пользуются результатами его труда. При этом любая организация и любой работник получают доход только за изготовленный продукт или оказанную услугу. За то, что в результате их деятельности появляется нечто новое, чего раньше не было, – новый материальный или нематериальный объект, т.е. новое качество. Его производство составляет смысл любой деятельности. Отсюда следует, что *понятие качества объединяет все специальности и направления высшего образования.*

Этот факт позволяет применять к его совершенствованию широкий и хорошо развитый в течение XX в. арсенал методов обеспечения качества [1]. Вместе с тем необходимо учитывать, что во все времена «качество» являлось и продолжает оставаться социальной и экономической проблемой, проистекающей из *двойственного характера этого понятия.*

Трактовка понятия «качество продукции (услуги)» с точки зрения техники и технологии среди специалистов не вызывает разногласий. ГОСТ 15467-79 даёт абсолютно чёткое и понятное определение: «Качество продукции (услуги) – совокупность свойств продукции (услуги), обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением». Все специальные учебные заведения, которые готовят специалистов в некоей отдельной области (врачей, инженеров, военных, артистов и т.д.), обучают студентов обеспечивать качество в этом смысле – как заданную *объективную* совокупность свойств определённой продукции или услуги. И это абсолютно правильно: для любого специалиста прежде всего обязательно умение выполнять свою работу. Однако, к сожалению, многие считают, что необходимыми и достаточными признаками отличного качества продукции или услуги являются высокий спрос и высокая удовлетворённость потребителя. Это ошибка: последний часто потребляет продукты и услуги не самого лучшего качества, причём порой даже во вред себе. Просто потому, что не является специалистом в данной области и зачастую не может отличить хорошее от плохого.

Производитель, в свою очередь, выходит на рынок также для удовлетворения своих потребностей. Однако рынок во все времена и во всех странах – это место, где одновременно осуществляется обмен и обман. Мораль и законодательство пытаются смягчить последствия данного факта, но эти попытки пока имеют ограниченный успех. Но это только часть проблемы. Дело в том, что про-

дукция, обеспечивающая высокую удовлетворённость двум сторонам – потребителю и производителю (продавцу), нередко наносит ущерб другим заинтересованным сторонам. И примеров тому множество – тут и контрафактная продукция, и торговля наркотиками, и деятельность организаций, наносящих прямой ущерб природе.

Таким образом, *важнейшая сторона качества* состоит в том, что трактовка человеком данной объективной «совокупности свойств продукции (услуги)» зависит от его восприятия, т.е. всегда *субъективно*. Потому «определённые потребности», характеризующие качество продукции и записанные в стандарте (паспорте или договоре), обычно отражают лишь некий минимум, ниже которого производитель не имеет права опускаться, а совсем не отличное качество [2]. Субъективный характер понятия «качество» впервые отражен в определении стандарта ИСО 9000: «*Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик объекта выполняет требования*». Причем стандарт поясняет, что речь идёт об определённых и предполагаемых требованиях не только потребителя, а всех заинтересованных сторон¹.

Другими словами, в соответствии с современными стандартами *качество – это не «совокупность свойств», а отражение, результат, который данная совокупность свойств вызывает в окружающей среде*. Следовательно, отличное качество – это высокая степень удовлетворения требований всех заинтересованных сторон.

Рассматриваемые две стороны качества отражены в ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»², в котором приведено определение термина «качество образования». Это определение, с одной стороны, отражает соответствие результата деятель-

ности (образовательной услуги) стандартам, а с другой – потребностям нескольких заинтересованных сторон.

Необходимо подчеркнуть, что двойственная природа современного понимания «качества» до сих пор не находит должного отражения не только в учебных планах подавляющего большинства учебных заведений, но и в специальной литературе, в которой термин «качество» понимается только как совокупность свойств объекта и соответствие этих свойств определённому назначению.

Причина этого очевидна: сложное понятие «качество» считается простым. И не всегда разработчики образовательных стандартов и программ учитывают тот факт, что знания и навыки (компетенции) специалиста, необходимые для обеспечения заданной совокупности свойств конкретного продукта или услуги, существенно отличаются от знаний и навыков, необходимых для устойчивого успеха организации на основе обеспечения требований всех заинтересованных сторон.

Научно-практической областью (и, соответственно, учебной дисциплиной), которая объединяет два указанных направления, является *стандартизация менеджмента*.

Стандарты менеджмента в образовании. Сегодня любой специалист в той или иной мере, является менеджером, поскольку управляет группами людей, совокупностью материальных активов, процессов, информации и знаний. В то же время менеджмент – это деятельность, предполагающая наличие специальной компетентности [3].

Идея стандартизации менеджмента достаточно проста. Она состоит в том, что в мире существует немало успешных организаций различного типа, принципы и методы управления этих организаций известны специалистам и многократно описаны. Перефразируя известную мысль А.Н. Толстого, можно сказать, что все успешные организации успешны по одной причине: они выполняют известные принципы эффективного

¹ ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

² Федеральный закон N 273-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об образовании в Российской Федерации».

менеджмента. Поэтому эти принципы вполне могут и должны быть описаны в стандарте или в ряде стандартов.

Эти стандарты в определённой степени объединяют достижения современных технических и гуманитарных наук. С одной стороны, стандарты менеджмента непосредственно основаны на принципах кибернетики и описывают методы (технологии) достижения цели организации. А с другой — отражают эту цель, состоящую в решении экономических и социальных задач [4].

Концепция современных стандартов менеджмента является универсальной, она не налагает никаких ограничений ни на размеры организации, ни на форму собственности, ни на вид продукции (товары или услуги), ни на менталитет работников, ни на какие-либо разумные действия предприятия и даже стимулирует такие действия, требуя от организации постоянного улучшения и развития инноваций. На сегодняшний день разработано около сотни международных стандартов менеджмента в различных областях: в автомобильной, нефтегазовой, аэрокосмической, медицинской промышленности, в образовании, муниципальном управлении, в лабораторной практике, в управлении проектами и др. Разработан ряд стандартов менеджмента инновационной деятельности. Большая часть всех этих стандартов издана в виде российских национальных стандартов. В значительной части стандартов менеджмента прямо или косвенно используется концепция (а порой и структура) стандарта ИСО 9001³ в редакции 2000–2015 гг.

Стандарты менеджмента имеют особое значение для российских организаций и, соответственно, для российского высшего образования, поскольку, с одной стороны, в нашей стране именно системы менеджмента и прямо зависящие от них эффективность и качество зачастую являются самым слабым звеном [5]. А с другой стороны, изучение

концепции и освоение соответствующей практики применения стандартов менеджмента способствуют формированию у студентов актуальных для России компетенций предпринимательской деятельности [3].

Двойственный характер понятия «качество», концепция и тексты национальных и международных стандартов менеджмента вполне доступны для понимания студентами 3–4-го курсов не только технических и экономических, но и медицинских, педагогических и любых других специальных учебных заведений.

Описанная ситуация позволяет утверждать, что изучение стандартов ИСО серии 9000 и других стандартов менеджмента, прежде всего совпадающих с тем или иным направлением обучения, безусловно повышает качество подготовки студентов любой специальности. Вместе с тем конкретные аспекты преподавания «стандартизации менеджмента» в течение нескольких десятков часов, включая практические занятия, разумееется, потребуют соответствующих изменений в действующих программах обучения. При этом вполне может быть использован опыт такого преподавания на технических и экономических направлениях во многих вузах России.

Привлечение вузов к обязательному изучению и широкому использованию стандартов менеджмента может иметь ещё один положительный эффект. Дело в том, что многие из этих стандартов предполагают для организации возможность получения сертификата соответствия данному стандарту. По замыслу процесса сертификации такой сертификат удостоверяет два факта.

Первый — соответствие системы менеджмента качества (СМК) организации требованиям стандарта. А это, в свою очередь, означает, что организация имеет такой менеджмент, который способен стабильно, в течение длительного времени, с высокой вероятностью обеспечивать выпуск продукции (услуги), удовлетворяющей требованиям всех заинтересованных сторон, в том числе обще-

³ ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.

ства. Причем данный факт проверяется и периодически подтверждается компетентным и независимым органом по сертификации.

Второй – менеджмент организации учитывает все имеющиеся риски и гарантирует результативную работу организации в обозримое время.

Когда организация сертифицировала свою СМК, это должно означать: она не только обладает знаниями, как выпускать продукцию или услугу надлежащего качества, но ещё и «хорошо воспитана», т.е. постоянно заботится об удовлетворении потребностей всех заинтересованных сторон. Другими словами, сертификат соответствия стандарту менеджмента (аналогично диплому об образовании для специалиста) задуман как подтверждение того, что данной организации можно доверять.

По существу, орган сертификации должен представлять интересы общества и государства, поскольку его задача – допускать на рынок только те организации, менеджмент которых соответствует общепризнанным, «цивилизованным» требованиям. Вузы России имеют среди своих работников ведущих специалистов по всем направлениям народного хозяйства, дорожат своей репутацией и пользуются определённым доверием в обществе, поэтому вузам вполне можно поручить проведение сертификации систем менеджмента. При-

чем привлечение к этой работе студентов соответствующих специальностей старших курсов поможет повысить эффективность практической составляющей процесса обучения, так и значительно снизить риски необоснованной выдачи сертификатов, поскольку достоинства и недостатки проверяемой системы менеджмента, продукции и услуг данной организации будут видны достаточно широкому кругу молодых людей – ключевой заинтересованной стороне [1].

Литература

1. Окретиллов В.В. Создание многоуровневой системы образования в области качества как фактор устойчивого развития // Высшее образование в России. 2015. № 12. С. 5-12.
2. Шадрин А.Д. О соотношении качества и качества продукции в России. // Стандарты и качество. 2010. № 7. С. 56-59.
3. Рубин Ю.Б. Высшее предпринимательское образование в России: диагностика проблемы // Высшее образование в России. 2015. № 11. С. 5-17.
4. Шадрин А.Д. АнтиДеминг. Менеджмент качества как природоподобный менеджмент // Стандарты и качество. 2017. № 3. С. 87-92.
5. Шадрин А.Д. Качество на российском рынке: обязателен ли кошмар? // Стандарты и качество. 2017. № 6. С. 64-68.

Статья поступила в редакцию 22.04.17.

Статья принята к публикации 28.05.17.

MANAGEMENT STANDARDIZATION FOR SUSTAINED SUCCESS AS A COMPULSORY DISCIPLINE IN TRAINING SPECIALISTS

Yuriy S. KLOCHKOV – Dr. Sci. (Engineering), Director of monitoring Centre of science and education, e-mail: klochkov_yus@spbstu.ru

Alexander D. SHADRIN – Dr. Sci. (Engineering), Prof., e-mail: sigmads@yandex.ru

Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, Saint Petersburg, Russia

Address: 29 Polytechnic str., St. Petersburg, 195251, Russian Federation

Abstract. A specialist of any profession should acquire knowledge, skills and abilities in three areas in the process of training. The first area concerns the ensuring of the quality of relevant products (or services). Achieving this goal is the essence of a particular specialty. The second area is ensuring of effective management of organization, which produces these products (services). The

third is ensuring of the requirements of all stakeholders including society. Joint achievement of the last two goals of the study may be promoted by the use of the principles and obtaining skills and techniques regulated by modern management standards.

Keywords: quality of education, quality concept, management standards, quality management system, stakeholders, certification of management systems

Cite as: Klochkov, Yu.S., Shadrin, A.D. (2017). [Management Standardization for Sustained Success as a Compulsory Discipline in Training Specialists]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* = Higher Education in Russia. No. 7 (214), pp. 15-20 (In Russ., abstract in Eng.)

References

1. Okrepilov, V.V. (2015). [Creating a Multi-Level System of Education Quality as a Factor of Sustainable Development]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* = Higher Education in Russia. No. 12, pp. 5-12.
2. Shadrin, A.D. O (2010). [On the Relationship between Quality and Product Quality in Russia]. *Standarty i kachestvo*. [Standards and Quality]. No. 7, pp. 56-59.
3. Rubin, Yu.B. (2015). [Higher Business Education in Russia: Diagnosis of the Problem]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* = Higher Education in Russia. No. 11, pp. 5-17.
4. Shadrin, A.D. (2017). [Anti-Deming. Quality Management as Management that Resembles Natural One]. *Standarty i kachestvo*. [Standards and Quality]. No. 3, pp. 87-92.
5. Shadrin, A.D. (2017). [Quality on the Russian Market: Whether the Nightmare is Compulsory?]. *Standarty i kachestvo*. [Standards and Quality]. No. 6, pp. 64-68.

The paper was submitted 24.04.17.

Accepted for publication 28.05.17.



НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ
БИБЛИОТЕКА

LIBRARY.RU

Пятилетний импакт-фактор

РИНЦ-2015, без самоцитирования

Психологическая наука и образование	2,066
Вопросы образования	1,458
Социологические исследования	1,367
Высшее образование в России	1,109
Вопросы философии	1,106
Образование и наука	0,990
Университетское управление: практика и анализ	0,862
Педагогика	0,776
Инженерное образование	0,553
Вестник международных организаций	0,537
Alma mater	0,440
Высшее образование сегодня	0,420
Интеграция образования	0,420
Эпистемология и философия науки	0,310