

СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

КРУГЛОВ Виктор Иванович – д-р техн. наук, профессор, научный руководитель Центра развития образования и международной деятельности «Интеробразование», заместитель директора Института качества высшего образования, НИТУ МИСиС. E-mail: krugvictor@narod.ru

ГОРЛЕНКО Олег Александрович – д-р техн. наук, профессор, начальник управления качеством образования, Брянский государственный технический университет. E-mail: goa-bgtu@mail.ru

МОЖАЕВА Татьяна Петровна – канд. техн. наук, доцент, начальник отдела, Брянский государственный технический университет. E-mail: goa-bgtu@mail.ru

***Аннотация.** Рассмотрен методологический подход к повышению эффективности деятельности образовательных учреждений на основе анализа зарубежного и отечественного опыта по созданию и развитию систем качества. Изложены особенности типовой модели системы качества, базирующейся на рекомендациях ENQA и методологии стандартов ISO серии 9000 версии 2000 г. В связи с утверждением стандарта ISO 9001 : 2015 возникает необходимость в совершенствовании типовой модели. Базируясь на методологических принципах данного стандарта, авторы предлагают решение этой задачи. Особое внимание уделяется таким положениям, как процессный подход и лидерство руководителя. В частности, отмечается целесообразность создания интегрированных систем общего менеджмента и систем качества образовательных учреждений.*

***Ключевые слова:** система качества образовательного учреждения; типовая модель; стандарты ENQA; стандарты ISO серии 9000; стандарт ISO 9001 : 2015; основные методологические положения совершенствования типовой модели*

***Для цитирования:** Круглов В.И., Горленко О.А., Можаяева Т.П. Становление и развитие систем качества образовательных учреждений // Высшее образование в России. 2015. Т. 24. № 12. С. 46–51.*

В образовательных учреждениях в настоящее время применяются следующие модели систем качества.

1. Премия Малькольма Болдриджа в сфере образования (1999 г., США) [1]. Достижения организации в области качества в соответствии с данной моделью оцениваются по семи критериям, разделённым на две группы: возможности (руководство, информация и анализ, стратегическое планирование, человеческие ресурсы, управление процессами) и результаты (деловой успех, удовлетворение требований потребителей).

2. Версия модели EFQM (Европейского фонда управления качеством) для сфе-

ры образования (2003 г., Европа) [2], объединяющая девять критериев также по двум группам: возможности (лидерство, политика и стратегия, люди, партнёрство и ресурсы, процессы) и результаты (для работников, потребителей, для общества, ключевые показатели деятельности организации). Модель EFQM положена в основу конкурсов “Премия Правительства Российской Федерации в области качества” (1997 г.) и “Системы обеспечения качества подготовки специалистов” (2000 г., Россия).

3. Стандарты ISO серии 9000 версий 1994, 2000 и 2008 гг. (Россия – начиная с 1996 г.). В 2006 г. утверждён и введён в действие ГОСТ Р 52614.2 – 2006 “Системы ме-

менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ ИСО 9001 – 2000 в сфере образования”.

4. Типовая модель системы качества образовательного учреждения [3; 4], интегрирующая рекомендации для гарантии качества в европейском регионе со стороны ENQA (Европейской ассоциации гарантий качества в высшем образовании) и требования стандартов ИСО 9000 версии 2000 г. (Россия – 2006 г.).

«Стандарты и рекомендации ENQA», используемые при разработке и оценке системы качества образовательного учреждения (СКОУ), включают следующие разделы: политика и процедуры оценки качества; утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций; оценка студентов; гарантия качества преподавательского состава; ресурсы обучения и поддержка студентов; информационные системы; общественная информация.

В соответствии с ГОСТ Р 52614.2 – 2006 все требования к СКОУ содержатся в пяти разделах: система менеджмента качества; ответственность со стороны руководства; менеджмент ресурсов; процессы жизненного цикла образовательных услуг; измерение; анализ и улучшение. Менеджмент процессов становится одним из «столпов» систем качества образовательных учреждений, которые в этой связи должны определить реестр процессов (табл. 1), их взаимосвязь и взаимодействие, методы анализа и постоянного улучшения, а также критерии оценки их результативности.

Последние две модели менеджмента качества нуждаются в изменениях и дополнениях в связи с утверждением новой версии стандарта (ISO 9001 : 2015) [5–7]. В соответствии со стандартом ISO 9001: 2015 в основу совершенствования типовой модели должны быть положены следующие методологические подходы.

1. *Определение области применения СМК.* Организация должна определить границы и применимость системы менедж-

мента качества для установления области её применения. При этом должны рассматриваться: среда (контекст) организации; требования заинтересованных сторон; продукция и услуги. Область применения должна быть представлена в виде документированной информации.

2. *Окружение (контекст, среда) организации.* Организация должна определить внешние и внутренние факторы, которые могут оказывать влияние на стратегические планы её развития и на способность достигать запланированных результатов (такое влияние может быть оценено с помощью PEST(E)-, SNW- и SWOT-анализа деятельности организации).

3. *Лидерство.* Высшее руководство (а не представитель руководства, как это было прежде) должно демонстрировать высокий уровень ответственности и вовлеченность в работу системы менеджмента качества. Высшее руководство при этом должно обеспечить:

- определение целей в области качества (согласованные со средой и стратегическим направлением деятельности образовательного учреждения);
- интеграцию требований системы качества в процессы;
- необходимые ресурсы;
- понимание того, что система качества направлена на достижение намеченных результатов;
- руководство персоналом (в целях содействия эффективной системе менеджмента), а также другими руководящими кадрами (в целях содействия их лидерству в своих областях деятельности);
- постоянное улучшение и повышение эффективности системы качества;
- оценку удовлетворённости заинтересованных сторон.

4. *Риски и возможности.* Организация должна планировать меры по рассмотрению рисков и возможностей, а также мероприятия, адекватные возможным последствиям несоответствия продукции и услуг.

Таблица 1

Реестр процессов и видов деятельности в СКОУ

1.	Деятельность руководства в СКОУ
1.1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
1.2	Планирование и развитие СКОУ
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к лицензированию, аттестации и аккредитации
1.5	Анализ СКОУ со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование СКОУ
2.	Основные процессы СКОУ
2.1	Маркетинг
2.2	Проектирование и разработка образовательных программ
2.3	Довузовская подготовка
2.4	Приём студентов
2.5	Реализация основных образовательных программ
2.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми
2.7	Проектирование программ дополнительного образования
2.8	Реализация программ дополнительного образования
2.9	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)
2.10	Научные исследования и разработки
2.11	Инновационная деятельность
2.12	Международная деятельность
3.	Обеспечивающие процессы СКОУ
3.1	Управление персоналом
3.2	Управление ресурсами ОУ (управление инфраструктурой, образовательной и производственной средой)
3.3	Редакционно-издательская деятельность
3.4	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5	Управление информационной средой
3.6	Управление закупками
3.7	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.8	Социальная поддержка студентов и сотрудников ОУ
4.	Измерения, анализ и улучшение в основных и обеспечивающих процессах
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов

5. *Компетентность персонала.* В организации должен оцениваться уровень компетентности персонала, деятельность которого оказывает влияние на показатели качества продукции и услуг.

6. *Управление знаниями.* Организация должна идентифицировать и поддерживать знания, необходимые для обеспечения соответствия продукции и услуг установленным требованиям. При этом следует

иметь в виду, что большая часть знаний хранится не в базе данных (явные знания), а в умах сотрудников (неявные знания).

В рамках процессного аспекта управления знаниями в организации одним из самых эффективных инструментов являются сторителлинг и наставничество, служащие для перевода неявных знаний в формализованные организационные [6]. Сторителлинг – это метод передачи экспертных знаний через подробные рассказы о прошлых действиях руководства, о взаимодействиях сотрудников или о каких-то событиях, которые обычно передаются в организации неофициально. Сторителлинг может оказаться полезным:

- при создании карт знаний для повышения ценности знаний внутри организации (сотрудники могут делиться своими историями, определяя, какие ресурсы имеют особое значение и где могут быть использованы их знания);
- при смене целей и усилении определённой части организационной культуры (в условиях интеграции отделов при слияниях или при изменении корпоративной стратегии);
- для сохранения «памяти организации» (можно передавать знания о системах управления).

Наставничество особенно эффективно для ускорения обучения нового сотрудника организации и введения его в процессы образовательного учреждения (ОУ).

7. Процессный подход. Процессный подход по-прежнему остаётся основной концепцией построения системы качества образовательного учреждения. В этой связи ОУ должно установить:

- необходимые входы и выходы для каждого процесса;
- последовательность и взаимодействие этих процессов;
- критерии, методы, измерения и связанные с ними ключевые показатели деятельности для обеспечения эффективного контроля и управления этими процессами;

- требуемые ресурсы и гарантии их доступности;

- ответственных за функционирование процессов и их полномочия для принятия решений по этим процессам;

- методики мониторинга и измерения, оценки процессов и, при необходимости, изменения процессов в целях достижения намеченных результатов;

- возможности для улучшения процессов;

- меры по рассмотрению рисков (при этом рассматриваются все риски, которые влияют на соответствие продукции и услуг) и возможностей (как интегрируются и реализуются эти меры в процессах системы менеджмента качества организации);

- как оценивается эффективность этих мер, насколько они адекватны возможным последствиям несоответствия продукции и услуг.

8. Документированная информация. Применяемые ранее термины «документированная процедура» и «записи» заменены одним термином – «документированная информация». При этом тип и уровень документирования элементов системы качества должны определяться каждым ОУ в отдельности в зависимости от специфики его деятельности.

Анализ существующих подходов к повышению эффективности деятельности организации [8–10] указывает на целесообразность построения систем общего менеджмента и систем качества на единых методологических положениях, поскольку в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001: 2015 высшее руководство ОУ ответственно за все виды деятельности как в области общего менеджмента организации, так и в области менеджмента качества. Управление процессами, как известно, осуществляется на микро- и макроуровнях. На микроуровне осуществляется управление процессами, в которые вовлечены отдельные подразделения ОУ (при этом руководители таких подразделений должны об-

ладать качествами лидера), на макроуровне – в которых задействовано несколько подразделений (при этом качествами лидера должны обладать проректоры и начальники управлений и отделов). От деятельности руководителей в существенной мере зависит ресурсное обеспечение процессов ОУ, а также соответствие организационной структуры управления протекающим в ОУ процессам.

Применение на практике изложенных выше рекомендаций, несомненно, будет способствовать повышению эффективности деятельности образовательных учреждений.

Литература

1. Иняц Н. Малая энциклопедия качества. Ч. III – Современная история качества. М.: Стандарты и качество, 2003. 224 с.
2. Маслов Д.В. От качества к совершенству. Полезная модель EFQM. М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. 152 с.
3. Азарьева В.В., Круглов В.И., Соболев В.С. [и др.]. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ, 2006. 408 с.
4. Азарьева В.В., Круглов В.И., Пузанков Д.В. и др. Методика оценки систем качества образовательных учреждений. СПб.: ЛЭТИ, 2008. 85 с.
5. Менеджмент качества, 2015. URL: http://www.kpms.ru/Standart/ISO9001_2015_DIS.htm
6. Чайка И.И. Стандарт ИСО 9001:2015. Что нас ожидает? // Сертификация. 2014. № 2. С. 8–11.
7. Езрахович А.Я., Дзедик В.А., Банных Ю.М. Новая версия ISO 9001 : 2015 // Методы менеджмента качества. 2014. № 7. С. 32–36.
8. Руденко И.В., Винжегин О.М. Комплекс инструментов управления знаниями в организации // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2009. № 1. С. 54–58.
9. Горленко О.А., Мирошников В.В. Развитие систем менеджмента качества // Научно-ёмкие технологии в машиностроении. 2015. № 8. С. 44–48.
10. Харфрингтон Дж. Совершенство управления процессами. М.: РИА «Стандарты и качество». 2007. 192 с.

Статья поступила в редакцию 06.10.15.

THE ESTABLISHMENT AND DEVELOPMENT OF QUALITY SYSTEMS OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS

KRUGLOV Viktor I. – Dr. Sci. (Technical), Prof., Research Manager of the Center for Education Development and International Activities Deputy Director of Quality Institute of Higher Education, NITU MISS. E-mail: krugvictor@narod.ru

GORLENKO Oleg A. – Dr. Sci. (Technical), Prof., Head of the Department of Quality Management of Education, Bryansk State Technical University. E-mail: goa-bgtu@mail.ru

MOZHAYEVA Tatyana P. – Cand. Sci. (Technical), Assoc. Prof., Head of Department of Normative Documents of Quality Management of Education, Bryansk State Technical University. E-mail: goa-bgtu@mail.ru

Abstract. The paper suggest the methodological approach to increase the efficiency of educational institution activity on the basis of analysis of foreign and Russian experience on creation and development of quality systems. The authors consider the features of formation and improvement of the quality system in educational institutions on the basis of the standard quality system model based on the methodological provisions of the standards and recommendations of ENQA and the standards ISO series 9000 version 2000. In connection with the approval of ISO 9001 : 2015 there is a need to improve the standard quality system model for educational institution. The authors suggest ways to solve this problem basing on the methodological principles of this standard. Special attention is paid to the process approach

and leadership of the head. In particular, the feasibility of establishing integrated management systems and quality systems for educational institutions is marked out.

Keywords: quality system of an educational institution, standard model, ENQA standards; ISO 9000 standards, ISO 9001 : 2015, methodological principles for improving the standard model

Cite as: Kruglov, V.I., Gorlenko, O.A., Mozhayeva, T.P. (2015). The Establishment and Development of Quality Systems of Educational Institutions. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher Education in Russia]. Vol. 24, No. 12, pp. 46-51. (In Russ., abstract in Eng.)

References

1. Inez, N. (2003). *Malaya entsiklopediya kachestva. Chast' III – Sovremennaya istoriya kachestva* [Small Encyclopedia of Quality. Part III – Modern History of Quality]. Moscow: Standards and Quality Publ., 224 p. (In Russ.)
2. Maslov, D.V. (2008). *Ot kachestva k sovershenstvu. Poleznaya model' EFQM* [From Quality to Excellence. The Utility Model EFQM]. Moscow: Standards and Quality Publ., 152 p. (In Russ.)
3. Azaryeva, V.V., Kruglov, V.I., Sobolev, V.S. et al. (2006). *Metodicheskie rekomendatsii po vnedreniyu tipovoi modeli sistemy kachestva obrazovatel' nogo uchrezhdeniya* [Methodical Recommendations on Introduction of Standard Quality System Model of an Educational Institution]. St. Petersburg: SPbGETU Publ. 408 p. (In Russ.)
4. Azaryeva, V.V., Kruglov, V.I., Puzankov, D.V. et al. (2008). *Metodika otsenki sistem kachestva obrazovatel' nykh uchrezhdenii* [Method of Assessing the Quality Systems of Educational Institutions]. St. Petersburg: LETI Publ., 85 p. (In Russ.)
5. *Menedzhment kachestva* [Quality Management]. 2015. Available at: http://www.kpms.ru/Standart/ISO9001_2015_DIS.htm (In Russ.)
6. Chaika, I. (2014). [ISO 9001:2015. What Should We Expect–]. *Sertifikatsiya* [Certification]. No. 2, pp. 8-11. (In Russ.)
7. Ezrakhovich, A.Ya., Dziedik, V.A., Bannykh, M.Yu. (2014). [New Version ISO 9001: 2015]. *Metody menedzhmenta kachestva* [Methods of Quality Management]. No. 7, pp. 32-36. (In Russ.)
8. Rudenko, I.V., Vinzhegin, O.M. (2009). [The Set of Knowledge Management Tools in Companies]. *Vestnik Omskogo universiteta. Seriya Ekonomika* [Bulletin of Omsk University. The Economic Series]. No. 1, pp. 54-58. (In Russ. abstract in Eng.)
9. Gorlenko, O.A., Miroshnikov, V.V. (2015). [Development of Quality Management Systems]. *Naukoemkie tekhnologii v mashinostroenii* [Science Intensive Technologies in Mechanical Engineering]. No. 8, pp. 44-48. (In Russ., abstract in Eng.)
10. Harrington, J. (2007). *Sovershenstvo upravleniya protsessami* [Excellence in Management Processes]. Moscow: Standards and Quality Publ., 192 p. (In Russ.).

The paper was submitted 06.10.15.
