

УДК 33.330.101.8

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НАЦИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ РОССИИ

Куликова Ю.П.

*ГОУ ВПО «Московской области «Финансово-технологическая академия»,
Королев, e-mail: jp.kulikova@gmail.com*

Предложена авторская модель формирования механизма реализации инновационной политики высшего образовательного учреждения с учетом соблюдения требований действующих норм ФГОС ВПО и международных стандартов ИСО 9000. Модель основана на последовательной выработке управленческих решений и включает следующие этапы: анализ действующей системы управления научно-образовательными процессами в высшем образовательном учреждении; выявление несоответствий действующей системы требованиям ФГОС ВПО и принципам системы менеджмента качества образовательных услуг в соответствии с международными стандартами ИСО 9000; разработка модели системы управления инновациями и её информационно-нормативного обеспечения; построение и подготовка к сертификации системы менеджмента качества образовательных услуг высшего образовательного учреждения; вывод системы управления инновациями и качества образовательных услуг на режим постоянного функционирования. Новизна данной модели состоит в том, что применительно к задачам формирования системы контроля качества при разработке должностных инструкций должны учитываться предложения самих сотрудников о задачах своей работы и социальной составляющей – удовлетворенности потребностей самореализации. Апробация методики позволила отметить, что по ключевым направлениям развития: научно-методической, образовательной, редакционной, международному взаимодействию и участию в бизнес-процессах высшее образовательное учреждение показывает результаты, позволяющие получить ему в ближайшей перспективе статус Университета. Для достижения данной цели предлагается сделать ключевое усилие со стороны указанного высшего образовательного учреждения по взаимодействию интегрированных структур (наука-образование-бизнес), усилению стратегического партнерства, увеличению объема хозяйственных научно-исследовательских работ, повышению эффективности работы созданных малых инновационных предприятий, открытию новых профилей защиты диссертаций в действующем диссертационном совете, своевременной защите аспирантских работ. В ходе анализа инновационной деятельности автором сформулированы ряд рекомендаций по ее совершенствованию, в частности предлагается большее внимание обратить адаптации научно-образовательного комплекса к инновационному развитию современной экономики, реализации различных форм стратегического партнерства с представителями бизнес-сообщества, созданию при Институте малых инновационных предприятий. Все эти меры будут способствовать эффективному использованию интеллектуального потенциала вуза с целью наращивания объема научных разработок по целевым заказам бизнеса.

Ключевые слова: инновация, синергетический эффект, интеграция образования, научной деятельности и бизнеса

QUALITY MANAGEMENT OF NATIONAL EDUCATION AS A PRIORITY OF THE STATE RUSSIAN ECONOMIC POLICY

Kulikova J.P.

*State educational institution of higher education the Moscow region, «Finance and Technology Academy»,
Korolev, e-mail: jp.kulikova @ gmail.com*

The author 'model of the mechanism for implementing the innovation policy of higher educational institutions, subject to the requirements of existing rules VPO GEF and the international standards ISO 9000. The model is based on a consistent formulation of management decisions and includes the following steps: analysis of the current system of management of scientific and educational processes in higher education institution and to identify gaps existing system requirements and principles of the GEF VPO management system of quality educational services in accordance with international standards ISO 9000, develop a model system management of innovation and information and regulatory support; construction and preparation for the certification of quality management system of educational services of higher educational institutions; output management system innovation and quality of educational services at the DC mode of operation. The novelty of this model is that, with regard to the problems of forming a system of quality control in the development of job descriptions should take into account proposals made by the staff of the tasks of their work and social dimension – meeting the needs of self-realization. Testing methodology enables us to note that in key areas of development: Scientific and methodical, educational, editorial, international cooperation and participation in business processes, higher educational institution of the results shows that allow him to get in the short term, the status of the University. To achieve this goal are invited to make a key effort on the part of this higher educational institution on the interaction of the integrated structures (science-education-business), strengthening of strategic partnership, an increase in contract-based research activities, improve the efficiency of established small innovative enterprises, opening of new protection profiles theses in the current dissertation council, timely protection of postgraduate work. The analysis of innovation by the author formulated a number of recommendations for its improvement, in particular, are invited to pay greater attention to adaptation of scientific and educational complex to innovative development of the modern economy, the implementation of various forms of strategic partnerships with the business community, the establishment of the Institute of Small Innovative Enterprises. All these measures will facilitate the efficient use of the intellectual potential of the university in order to increase the volume of scientific research on the orders of the target business.

Keywords: innovation, synergy, integration of education, science and business

Исследования по использованию категории «инновационная политика» в современной экономической литературе по инновациям показали, что большинство авторов

рассматривают понятие инновационная политика как инструментарий управления, как сфера деятельности людей. В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9000:2001, по-

литика – общие намерения и направления деятельности организации в определенной области, официально сформулированные высшим руководством.

Государственная инновационная политика может осуществляться согласованно несколькими странами (межгосударственная политика), государством (государственная политика), региональными, местными органами власти (региональная, муниципальная политика) и отдельными хозяйствующими субъектами – предприятиями различных организационно правовых форм и видов деятельности (инновационная политика предприятий, организаций, образовательных учреждений и пр.). Цели и задачи инновационной политики зависят от уровня её формирования.

Современная реформа высшего образования Российской Федерации предполагает ужесточение требований, предъявляемых к высшему образовательного учреждениям, что обусловлено присоединением России к Болонскому и Копенгагенскому процессам. Перед каждым высшим учебным заведением стоит проблема обеспечения соответствия международным стандартам системы управления, качества образования и всех других процессов. Речь идет о выходе высшего учебного заведения не только на региональный и федеральный, но и на международный рынок образовательных услуг. Изменение статуса высшего образовательного учреждения в этих условиях зависит от реализуемой им инновационной политики, которая определяет конкурентоспособность высшего образовательного учреждения и его услуг.

Согласно решениям 30-й сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО, основными принципами формирования образовательной стратегии на пороге XXI века являются доступность, качество, мобильность. Эти принципы отражены в «Концепции модернизации Российского образования на период до 2015 года», в которой в качестве главной задачи российской политики в области образования заявлено обеспечение качества на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

Повышение качества образовательных услуг высших образовательных учреждений любого типа рассматривается как стратегическая цель в рамках реализации инновационного пути развития России и как средство обеспечения жизнедеятельности и развития самого высшего образовательного учреждения. Сегодня каждый высшее образовательное учреждение должен оценить свое положение как «субъект рынка» и, следовательно, признать, что все закономерности рыночной

экономики, закономерности борьбы за выживание и «естественный отбор» действуют и на рынке образовательных услуг.

Актуальным становится вопрос признания качества российского образования за рубежом, и сертификация системы менеджмента качества высшего образовательного учреждения является действенным способом подтверждения требуемого уровня. Как показывает многолетний зарубежный опыт, достижение требуемого уровня качества и его дальнейшее повышение осуществляется посредством внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001:2000. В 2001 г. эта версия международных стандартов гармонизирована с российской системой ГОСТ Р ИСО 9001–2001 и в число аккредитационных показателей включено наличие сертифицированной внутривузовской системы контроля качества подготовки специалистов.

Как полагает автор исследования, высшее образовательное учреждение осуществляет сразу несколько видов деятельности, каждому из них соответствует своя определенная деловая стратегия. На этом уровне определяется подход организации к достижению, удержанию и капитализации конкурентных преимуществ в конкретной сфере деятельности, которая представляется стратегически важной с корпоративных позиций.

Система менеджмента качества любого образовательного учреждения – это не только гарантия качества предоставляемых образовательных услуг, но и важное условие его аккредитации в связи с переходом к комплексной оценке деятельности высших образовательных учреждений [20, с. 67].

Согласно принятой мировой практике, подтверждением соответствия системы менеджмента качества высшего образовательного учреждения требованиям международного и российского стандартов являются Сертификаты соответствия, которые:

- гарантируют, что деятельность высшего образовательного учреждения соответствует международным и российским требованиям в области менеджмента качества;
- удостоверяют фактическим и потенциальным потребителям, что процесс предоставления образовательных услуг совершен, упорядочен, организован, обеспечен, нацелен на постоянное улучшение;
- оказывают положительное влияние на формирование имиджа образовательного учреждения, формирование общественного мнения о положении высшего образовательного учреждения на внутреннем и внешнем рынках, оказывают поддержку в формировании портфеля заказов;

- служат гарантом инвестиционной привлекательности для отечественных и зарубежных компаний и кредитных организаций;
- формируют авторитет и признание, как на российском рынке образовательных услуг, так и на международном.

Несмотря на то, что модель системы качества по стандартам ИСО не имеет отраслевой направленности и применима к организациям и предприятиям, выпускающим продукцию и оказывающим услуги в различных сферах, специфика индустрии образования должна непременно отражаться в трактовке текста стандарта и методиках оценки соответствия системы качества высшего образовательного учреждения. Положения стандарта конкретизируются применительно к процессам учебного заведения, а система оценки соотносится с задачами высшего образовательного учреждения и Министерства образования и науки Российской Федерации в целом.

Учитывая обоснованную значимость применения модели системы качества в высшей школе России, а также ярко выраженную отраслевую специфику, актуальной становится задача создания отраслевой системы оценки соответствия – отраслевой системы сертификации систем качества высших учебных заведений. В ряде стран уже действует официально признанные системы сертификации систем качества образовательных учреждений. Их процедуры и методики сертификации показали свою эффективность при проведении сертификационных аудитов учебных заведений. Кроме того, сертификация производится на основе критериев, гармонизированных с международными стандартами серии ИСО.

В системе сертификации признается, что система качества уникальна для каждой отдельной организации и может эффективно функционировать только тогда, когда четко определены присущие конкретной организации цели и политика в области качества, а также виды деятельности и ответственность. При этом каждая отдельная организация несет ответственность за созданную ею систему качества.

Система сертификации в сфере образования должна подчеркивать, что организации, занимающиеся предоставлением образовательных услуг, имеют ряд отличительных характеристик:

- они не производят о вещественной продукции. Потребление услуг начинается после их предоставления;
- в организациях, занимающихся предоставлением образовательных услуг, большая часть персонала непосредственно контактирует с внешним потребителем.

В процессе оказания услуги, потребитель воспринимает и оценивает (иногда на уровне подсознания) академический уровень, профессиональные знания, социальные навыки преподавателей и сотрудников образовательной организации;

▪ границы предоставленных услуг могут быть различны: они могут быть реализованы на основе стандартной образовательной программы или учебного плана, но во многих случаях услуги предоставляются на основе соглашения между образовательной организацией и потребителем (корпоративным или частным), а также потенциальным работодателем;

▪ поскольку специалисты (в том числе преподаватели) образовательной организации имеют определенную свободу при разработке и реализации образовательных программ и учебных планов, их персональная компетенция имеет важное значение для получения требуемых результатов;

▪ управление выполнением большинства образовательных услуг имеет характер, схожий с управлением проектами и, соответственно, все специфические черты этой инновационной деятельности, должны соответствовать принципам проектного менеджмента. В этих условиях должны быть определены этапы получения и оценки промежуточных и конечных результатов.

Эти общие характеристики принципиально отличают процесс предоставления услуг от производственного процесса и процесса обслуживания клиентов (например, в сфере общественного питания, туристических услуг и т.д.) и приводят к необходимости специальной интерпретации стандартов серии ИСО для сферы образовательных услуг.

В настоящее время Министерство образования и науки РФ и отечественный бизнес не ставят жестко вопрос о создании в высшем образовательном учреждении системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2001 и ее сертификации, но в ближайшем будущем эта проблема будет стоять перед всеми высшими образовательными учреждениями, а новаторы обеспечат себе устойчивые конкурентные преимущества. Поэтому ряд высших образовательных учреждений России идут на опережение, активно исследуя предпочтения заинтересованных сторон и потенциальных партнеров и развивая работу в области управления качеством. Во многих исследовательских высших образовательных учреждениях, высших образовательных учреждениях предпринимательского типа проводятся симпозиумы, научно-практические конференции, семинары, посвя-

щённые этим проблемам, накапливается богатый теоретический опыт, разрабатываются различные системы информационной поддержки процессов обеспечения качества образовательных продуктов и услуг. Общеизвестно, что для достижения, сохранения и повышения требуемого уровня качества образования необходимо, чтобы в высшем образовательном учреждении действовала система менеджмента качества (СМК), под которой понимается:

- система управления и руководства организацией с позиций качества её деятельности;
- система воздействия на процессы становления, обеспечения и поддержания развития (улучшения) качества по отношению ко всем объектам и процессам в высшем образовательном учреждении со стороны «субъекта управления»;
- система организации обратной связи (контроля, оценки, анализа) в соответствии со сформулированными целями, нормами, стандартами.

Во многих российских высших образовательных учреждениях до настоящего времени сохранены системы качества, основанные на мониторинге, планировании, анализе результатов, разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий, применении элементов внутреннего аудита, комплексной работе с поставщиками и потребителями. Основным «узким местом» в обеспечении соответствия этой системы требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2001 является отсутствие маркетинга, учета требований не только органов государственного управления образовательной сферой (Министерство образования и науки РФ), но и других заинтересованных сторон (предприятий – потенциальных работодателей, студентов и абитуриентов, их родителей, других потенциальных партнеров), а также использование процессного подхода к менеджменту.

Как показывает проведенный автором анализ материалов конференций по проблемам качества образования, большинство высших образовательных учреждений испытывает определенные трудности с внедрением СМК, что обусловлено следующими причинами:

1. Практически отсутствует координирующее начало в проведении работ по созданию систем менеджмента качества, и, прежде всего, системы непрерывного образования и подготовки кадров в области качества, формирующей в стране культуру TQM (Total Quality Management – Всеобщее управление качеством). Формирование этой культуры должно начинаться в системе средних общеобразовательных и професси-

ональных учебных заведений. Кроме того, сегодня такой интеллектуальный ресурс страны, как преподаватели и руководители образовательных учреждений, не владеет в достаточной степени методологическими и методическими основами теории качества, часто присутствует субъективный подход в оценке качества образовательной услуги, и это является серьезным препятствием внедрения в высших образовательных учреждениях системы менеджмента качества. Первопричиной такого положения является отсутствие стратегического подхода к управлению деятельностью в отечественных образовательных учреждениях в целом, обеспечивающих непрерывность системы подготовки и переподготовки трудовых ресурсов в условиях экономики, основанной на знаниях. Постоянное совершенствование на основе программ TQM помогает образовательным учреждениям снизить издержки процессов, с одной стороны, и сделать их более последовательными и активными – с другой.

Министерство образования и науки Российской Федерации должно выступить инициатором использования методологии сбалансированной системы показателей в системе управления организацией и формирования специального стандарта качества образовательных услуг, разработанного с учетом требований стандартов ИСО и передового опыта управления качеством в зарубежных университетах (отметим, что европейские университеты чаще ориентируются на модели совершенствования, а не на стандарт ИСО). На первом этапе должны быть разработаны рекомендации по созданию системы качества образовательных услуг. Для их диффузии и широкого применения необходимо принятие стимулирующих мер, например, учет данного фактора при прохождении высшим образовательным учреждением очередной аттестации, выделении грантов, проведении рейтинговой оценки образовательного учреждения и пр.

2. В научно-практических разработках, предлагаемых различными авторами для совершенствования процессов управления качеством, отмечается терминологическая путаница, когда часто встречаются близкие, но в некоторых ситуациях трактуемые неоднозначно понятия: «менеджмент качества», «система менеджмента качества», «комплексная система менеджмента качества», «интегрированная система менеджмента качества». У руководителей высших образовательных учреждений в таких случаях формируется мнение, что осуществляемые в учреждении мероприятия по повышению качества образования в полной мере отве-

чают требованиям «комплексной системы менеджмента качества» и практически не требуют совершенствования.

3. Сложность и перегруженность предлагаемых различными авторами моделей систем качества затрудняют их восприятие и понимание, как руководством образовательного учреждения, так и преподавателями и сотрудниками. Тем не менее, все участники процесса должны обладать знаниями о категории «качество» и способах его достижения, взаимосвязи данной категории со стратегическими целями высшего образовательного учреждения и целевыми установками в области развития человеческого капитала. В данном случае систему менеджмента качества следует представить в виде формулы: «*требования – работа – удовлетворенность*». СМК реально действует, если на каждом рабочем месте для каждого сотрудника созданы необходимые технические, организационные, информационные, социально-экономические и другие условия и имеется пакет документов, с одной стороны, регламентирующих их функции, а с другой, – обеспечивающих творческое начало и, соответственно, непрерывное улучшение всех процессов, то есть перманентные инновации.

4. В большинстве случаев руководство образовательного учреждения не понимает глубинного смысла системы менеджмента качества, которая является инструментом управления себестоимостью образовательных услуг, что в условиях рыночной экономики является актуальным не только для негосударственных, но и для государственных образовательных учреждений, высших образовательных учреждений всех типов.

5. Практически всеми исследователями признается сложность и многогранность системы показателей, методов измерения и контроля качества образовательных услуг. Принятие системы менеджмента качества, адекватной внешней и внутренней среде высшего образовательного учреждения, и ее развитие в соответствии с уникальной стратегией учебного заведения возможно только в контексте стратегического управления.

Внедрение системы менеджмента качества в высшем образовательном учреждении связано, прежде всего, с необходимостью реализации образовательных продуктов такого качества, которое ожидают заинтересованные группы в лице потенциальных работодателей, абитуриентов и студентов, их семей, органов государственного управления. Приоритет удовлетворенности потребителей (и даже – предвосхищение их требований) предопределяет:

- повышение эффективности деятельности организаций через взаимосвязан-

ность целей во всех областях деятельности и координацию всех процессов;

- формирование убежденности у потребителей в том, что требуемое качество обеспечивается и поддерживается;

- поддержание у имеющихся и потенциальных потребителей уверенности в настоящих и будущих возможностях данной образовательной организации, ее ресурсном потенциале;

- сохранение завоеванных сегментов рынка, их развитие и постоянный поиск новых рыночных возможностей;

- сертификацию и регистрацию систем качества.

Управление качеством на основе своевременного осуществления комплекса технологических, педагогических, организационных, маркетинговых и других видов инноваций предопределяет возможность сохранения конкурентных позиций высшего образовательного учреждения даже при наличии лидеров – крупных образовательных учреждений исследовательского или регионального типа, т.к. высокий уровень качества образовательных услуг обеспечивается при приемлемых ценах.

Менеджмент качества в соответствии с выработанной миссией включает в себя разработку политики и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.

Политика в области качества должна быть сформулирована и представлена в основном документе системы качества. Она определяет цель построения и функционирования системы качества, а также обязательства высшего руководства высшего образовательного учреждения по достижению поставленной цели.

Список литературы

1. Кастельс М. Информационная эпоха: Экономика, общество и культура: пер с англ.; под науч. ред. О.И. Шкаратана. – М.: ГУ ВШЭ, 2000.
2. Качалов В.А. Системы менеджмента на основе ISO 9001:2008, ISO19001:2004, OHSAS18001:2007 и ILO-OSH 2001 // Конспект системного менеджера: в 2 т. – М.: ИздАТ, 2009. – 356 с.
3. Келс Г.Р. Процесс самооценки. – М.: МОНФ: Изд. центр науч. и учеб. программ, 2008. – 263 с.
4. Кирьянов А.В. Виды инвестиций в человеческий капитал и их эффективность. – URL: http://www.cfin.ru/bandurin/article/sbrn_07/08.shtml.
5. Кларин М.В. Инновации в обучении: методы и модели: Анализ зарубежного опыта. – М.: Наука, 1997. – 223 с.
6. Кларк Б. Основные направления современной зарубежной экономической мысли: Доклад. URL: <http://dis00.narod.ru/3k/doklklark.html>.
7. Климов С.М. Интеллектуальные ресурсы организации. – СПб.: ИВЭСЭП, «Знание», 2000.
8. Кольчугина М. Синергия образования и науки как инновационный ресурс // Экономика, статистика, информатика – 2008 – №2. – С. 17–19.