

УДК 65.018

doi: 10.20310/1819-8813-2017-12-3-108-111

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К МЕНЕДЖМЕНТУ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ВУЗОВ КАЗАХСТАНА

КУБАШЕВА ГУЛЬДАРЬЯ АМЕНГЕЛЬДЕЕВНА

Тамбовский государственный технический университет,
г. Тамбов, Российская Федерация, e-mail: econa@admin.tstu.ru

КИМАТОВА РАЙГУЛЬ ГАРИФОЛЛИЕВНА

Тамбовский государственный технический университет,
г. Тамбов, Российская Федерация, e-mail: econa@admin.tstu.ru

В современных условиях качество образования – одна из важнейших составляющих конкурентоспособности высших учебных заведений любого государства. Менеджмент качества удачно встраивается в общую систему управления вузом. Необходимость использования современных подходов к менеджменту качества и социальной ответственности обусловлена интеграцией казахстанских вузов в международное научно-образовательное пространство, подписанием Болонской декларации, ростом автономии организаций высшего и послевузовского образования, потребностью их партнерства на мировом уровне. Участие вуза в мировом образовательном процессе предполагает выполнение им всех требований, предъявляемых едиными международными стандартами, одними из положений которых являются менеджмент качества и менеджмент социальной ответственности. Осуществление реформ образования предполагает трансформацию системы образования посредством внедрения инструментов менеджмента качества и социальной ответственности. Это будет способствовать развитию организаций образования, улучшению качества предоставляемых образовательных и научно-технических услуг, и, как следствие, повышению конкурентоспособности услуг и организации в целом. Анализ деятельности вузов Казахстана показал, что внутривузовская система гарантии качества образовательной деятельности отвечает основным требованиям системного подхода, обеспечивая прозрачность образовательного процесса. В университете разработана и внедрена СМК, направленная на формирование эффективной системы управления качеством образовательных и научно-технических услуг вуза.

Ключевые слова: модель, развитие, организация, стандартизация, менеджмента качества

На сегодняшний день в обществе происходит смена образовательной парадигмы, осуществляются реформы, в том числе, и высшего образования. Согласно Программе развития образования Республики Казахстан на 2011-2020 гг., основная цель образовательных реформ – адаптация системы образования к новой социально-экономической среде.

Осуществление реформ образования предполагает трансформацию системы образования посредством внедрения инструментов менеджмента качества и социальной ответственности. Это будет способствовать развитию организаций образования, улучшению качества предоставляемых образовательных и научно-технических услуг, и, как следствие, повышению конкурентоспособности организации в целом.

Необходимость использования современных подходов к менеджменту качества и социальной ответственности обусловлена интеграцией казахстанских вузов в международное научно-

образовательное пространство, подписанием Болонской декларации, ростом автономии организаций высшего и послевузовского образования, потребностью их партнерства на мировом уровне. Участие вуза в мировом образовательном процессе предполагает выполнение им всех требований, предъявляемых едиными международными стандартами, одними из положений которых являются менеджмент качества и менеджмент социальной ответственности.

Качество образования – соответствие системы высшего и послевузовского образования различным требованиям и нормам. В свою очередь, менеджмент качества организации образования рассматривается как деятельность, направленная на обеспечение этого соответствия. В современных условиях качество образования – одна из важнейших составляющих конкурентоспособности высших учебных заведений любого государства. Менеджмент качества удачно встраивается в общую систему управ-

ления вузом. А поскольку высшее образование можно считать социальным институтом, удовлетворяющим потребности общества, согласно ему он должен быть социально ориентированным. Другими словами, менеджмент социальной ответственности в последнее время занимает достойное место в менеджменте организации высшего профессионального образования.

Вузы Казахстана перешли на модель управления качеством в соответствии с международным стандартом ИСО 9001 в 2003-2004 гг. Менеджмент социальной ответственности начал внедряться позднее и не получил пока должного распространения, хотя элементы данной системы присутствуют во многих вузах. Внедрение в вузах систем менеджмента качества и социальной ответственности позволит им продемонстрировать способность обеспечивать и гарантировать качество образовательных и научно-технических услуг, соответствующего требованиям потребителей и всех заинтересованных сторон, участвовать в госзаказе на подготовку специалистов, постоянное улучшение процессов деятельности в конкурентной среде, повышение ответственности, компетентности, мотивации и вовлеченности всех сотрудников в процесс повышения качества образования, совершенствования инфраструктуры [1].

СМК как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов предназначена для обеспечения выполнения установленных требований посредством руководства и управления деятельностью всех сотрудников и подразделений, входящих в организационно-административную структуру СМК. И здесь нужно отметить, что комплекс установленных требований является ключевым элементом СМК, так как из него выявляются требования к деятельности, персоналу, материально-техническим объектам и документации. Комплекс установленных требований формируются потребителями результатов деятельности организации и другими заинтересованными сторонами. В стандарте ИСО 9001 версии 2015 г. определено новое требование – установление контекста организации и определение заинтересованных сторон (п. 4). Для вуза, как социального института, это имеет принципиальное значение. Определив все заинтересованные стороны, вуз может эффективнее выполнять свои функции.

К заинтересованным сторонам вуза можно отнести Правительства (МОН РК, МСХ РК), органы местной власти, различные союзы, акционеры, инвесторы, потребители (студенты, магистранты, докторанты), предприятия, вузы-партнеры, вузы-конкуренты, поставщики продукции и услуг, ППС и

сотрудники и т. д. для каждой группы заинтересованных сторон вуз прописывает их требования ожидания. Например, Для МОН – выполнение учебных программ, соблюдение требований ГОСО, участие в новых программах по развитию образования в стране и регионе; для органов местного управления – обеспечение доступа к образованию местных жителей, содействие в проведении различных массовых мероприятий, повышение квалификации работников местных предприятий; для предприятий – подготовка конкурентоспособных выпускников, владеющих необходимыми компетенциями, обучение по рабочим профессиям.

Не менее важным для СМК вуза является постоянный мониторинг степени удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон результатами деятельности, в изыскании таких решений, которые позволили бы повысить уровень их удовлетворенности, – именно это обстоятельство является движущей силой в развитии организации образования, вкладом в обеспечение общества компетентными специалистами и высоконравственными личностями.

В отличие от стандарта ИСО 9001-2015, стандарт ИСО 26000 не содержит требования использования процессного подхода. Этот «пробел» восполнил стандарт IQNet SR10. Наличие данного стандарта позволяет безболезненно совместить СМК и систему социальной ответственности вуза [2].

Анализ деятельности ЗКАТУ имени Жангир хана показал, что внутривузовская система гарантии качества образовательной деятельности отвечает основным требованиям системного подхода, обеспечивая прозрачность образовательного процесса. В университете разработана и внедрена СМК, направленная на формирование эффективной системы управления качеством образовательных и научно-технических услуг вуза. Впервые СМК была сертифицирована в 2004 г. параллельно в национальной и иностранных системах сертификации на соответствие качества образовательных и научно-технических услуг требованиям МС ИСО 9001. С целью обеспечения ключевых требований заинтересованных сторон и дальнейшего совершенствования образовательного процесса осуществляется планирование развития университета и распределения ресурсов для его реализации в соответствии со стратегией развития вуза.

В университете используется процессный подход, идентифицированы и описаны бизнес-процессы, руководящие и вспомогательные процессы. Процессы университета имеют свои специфические особенности, что связано со сложностью измерения образовательной и научно-технической услуг.

Процессный подход предполагает активное развитие горизонтальных связей и формирование межфункциональных объединений, связывающих между собой несколько процессов. Межфункциональные процессы типичны для вуза, поскольку основные виды деятельности – учебно-методическая, научно-исследовательская и воспитательная объединены в общий поток и нацелены на конечные результаты организации – предоставление качественных услуг.

Для системного функционирования СМК университета разработана и реализуется внутренняя нормативная документация, представленная 10 документированными процедурами, 43 положениями о деятельности, 50 положениями о подразделении, 16 картами процессов. Для оценки эффективности управления процессами в документах установлены критерии их результативности. Из общего количества описанных процессов 65 % приходится на основные бизнес-процессы, в том числе: 45 % на учебно-методический, 10 % – НИР, 10 % – воспитательный процесс. В связи с расширением предоставляемых университетом услуг встает вопрос о возможности перехода ряда обеспечивающих и процессов менеджмента в разряд основных.

При оценке результативности процессов используются статистические методы и методы бенчмаркинга. В соответствии с процедурой «Анализ систем менеджмента со стороны руководства», руководители процессов проводят оценку их результативности. Эффективность достижения миссии, целей и задач определяется на основе установления степени выполнения запланированных мероприятий в стратегическом плане развития вуза.

В соответствии с методологией Р. Гарднера проводится анализ зрелости процессов, определяющий насколько каждый из идентифицированных процессов важен, какова потребность в нем в процедуре предоставления образовательной и научно-технической услуг. Все основные процессы университета имеют высокую степень практической значимости для процедуры предоставления услуг, а по степени зрелости являются средними и сильными. Процессы менеджмента также имеют высокую степень значимости и по степени зрелости являются сильными. Чем выше уровень зрелости, тем выше статус университета, доверие к его услугам и его конкурентоспособность [3].

В университете осуществляется постоянный мониторинг качества образовательных и научно-технических услуг. Он представлен системой внутренней и внешней оценки. Внутренняя оценка качества образования осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами: «Внут-

ренний аудит», «О методической работе», «Проведение промежуточной и итоговой аттестации в форме тестирования», «О порядке оценивания знаний обучающихся в университете», «Организация учебного процесса в университете» и включает внутренний аудит, самооценку на соответствие требованиям аккредитации, проведение оценки качества учебно-методического процесса, контроль оценки учебных достижений обучающихся, мониторинг трудоустройства выпускников, анкетирование потребителей, в том числе персонала на предмет удовлетворенности их запросов.

Основная задача внутренней оценки заключается в развитии, поддержке и обеспечении стандартов контроля качества с профилактической и корректирующей целью. Внутренний контроль уделяет особое внимание анализу качества образовательных услуг.

Внешняя оценка включает предоставление финансовой и статистической отчетности по форме ЗНК, лицензирование образовательной деятельности, внешнюю оценку учебных достижений обучающихся, итоговую государственную аттестацию обучающихся, институциональную, специализированную и международную аккредитации, сертификация и ранжирование.

В рамках внешней оценки показателями деятельности университета в направлении повышения качества обучения являются места, занимаемые университетом при проведении ранжирования вузов.

Подтверждением высокого качества предоставляемых образовательных услуг университета является то, что по результатам ранжирования вузов в Еврорейтинге ARES – 2016 университет занял 20 место среди 95 вузов Казахстана. По данным Независимого казахстанского агентства по обеспечению качества в образовании (НКАОКО) университет в 2016 г. вошел в Национальный рейтинг лучших технических вузов, заняв 3 место. По данным Независимого рейтинга вузов РК по направлениям подготовки специалистов (НААР) университет занял по направлению «Технологические науки и технологии» – 10 место, по направлению «Сельскохозяйственные науки» – 3 место, по направлению «Ветеринария» – 3 место. В рейтинге НААР отмечены 8 специальностей бакалавриата и 10 специальностей магистратуры.

Нахождение университета в числе лучших вузов Казахстана является подтверждением того, что вуз обеспечивает высокий уровень конкурентоспособности в регионе, а также стабильно высокое место в рейтинге вузов республики.

Литература

1. ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности». URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/-ISO_26000
2. Черепанова Н. В. Корпоративная социальная ответственность. Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2012.
3. Степанова Г. Н., Богомолова В. А., Хохлова Е. Б. Управление организацией на основе системы менеджмента качества (на примере полиграфической деятельности): монография; Моск. гос. ун-т печати имени Ивана Федорова. М.: МГУП имени Ивана Федорова, 2011.

References

1. ISO 26000:2010 «Rukovodstvo po sotsial'noj otvetstvennosti» [ISO 26000:2010 «Guide to social responsibility»]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/-ISO_26000
2. Cherepanova N. V. Korporativnaya sotsial'naya otvetstvennost' [Corporate social responsibility]. Tomsk: Izd-vo Tomskogo politekhnicheskogo universiteta, 2012.
3. Stepanova G. N., Bogomolova V. A., Khokhlova E. B. Upravleniye organizatsiej na osnove sistemy menedzhmenta kachestva (na primere poligraficheskoy deyatel'nosti): monografiya [Management of the organization on the basis of a quality management system (on the example of printing activity): monograph]. Mosk. gos. un-t pechati imeni Ivana Fedorova. M.: MGUP imeni Ivana Fedorova, 2011.

* * *

MODERN APPROACHES TO QUALITY MANAGEMENT EDUCATIONS ON THE EXAMPLE OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF KAZAKHSTAN

KUBASHEVA GULDARYA AMENGELDEEVNA

Tambov State Technical University,
Tambov, the Russian Federation, e-mail: econa@admin.tstu.ru

KIMATOVA RAYGUL GARIFOLLIEVNA

Tambov State Technical University,
Tambov, the Russian Federation, e-mail: econa@admin.tstu.ru

In modern conditions quality of education is one of the most important components of competitiveness of higher educational institutions of any state. Quality management is successfully built in the general control system of higher education institution. Integration of the Kazakhstan higher education institutions into the international scientific and educational space, signing of the Bologna declaration, growth of autonomy of the organizations of the higher and postgraduate education, requirement of their partnership at world level cause need of use of modern approaches to quality management and social responsibility. Participation of higher education institution in world educational process assumes implementation of all requirements imposed by uniform international standards by it, which one of provisions are quality management and management of social responsibility. Implementation of education reforms assumes transformation of an education system by means of introduction of instruments of quality management and social responsibility. It will promote development of the organizations of education, improvement of quality of the represented educational and scientific and technical services, and, as a result, increase in competitiveness of services and the organization in general. The analysis of activity of higher education institutions of Kazakhstan showed that the intra high school system of a quality assurance of educational activity meets the main requirements of system approach, providing transparency of educational process. At university QMS directed to formation of an effective control system of quality of educational and scientific and technical services of higher education institution is developed and introduced.

Key words: model, development, organization, standardization, quality management

Об авторах:

Кубашева Гульдарья Аменгельдеевна, аспирант кафедры экономического анализа и качества Тамбовского государственного технического университета, г. Тамбов

Киманова Райгуль Гарифоллиевна, аспирант кафедры экономического анализа и качества Тамбовского государственного технического университета, г. Тамбов

About the authors:

Kubasheva Guldarya Amengeldееvna, Post-graduate Student of the Economic Analysis and Quality Department, Tambov State Technical University, Tambov

Kimatova Raygul Garifolliєvna, Post-graduate Student of the Economic Analysis and Quality Department, Tambov State Technical University, Tambov