

ПРЕИМУЩЕСТВА И ТРУДНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Е.А. Азанова, магистрант

Т.С. Худякова, канд. экон. наук, доцент

Уральский государственный экономический университет
(Россия, г. Екатеринбург)

DOI:10.24412/2500-1000-2023-12-2-125-128

Аннотация. В статье обоснована актуальность внедрения системы менеджмента качества в образовательных организациях не только как механизма обеспечения государственных требований к качеству образования, но и как инструмента повышения конкурентоспособности образовательных услуг. Обозначены этапы и действия для внедрения системы менеджмента качества, а также идентифицированы проблемы, с которыми встречаются образовательные организации в этом процессе. При этом подчеркивается важность удовлетворения потребностей не только обучающихся, но и других заинтересованных сторон, включая работодателей, преподавателей, государство и общество в целом. Выявленные трудности позволили выделить основные факторы, обеспечивающие успех внедрения системы менеджмента качества, к которым относятся заинтересованность высшего руководства и вовлеченность персонала организации, поддерживающие намерение всего коллектива внедрить эффективно действующую систему качества. Авторы приходят к выводу, что внедрение системы менеджмента качества в образовательных организациях становится необходимым условием их развития в условиях возрастающей конкуренции на рынке образовательных услуг.

Ключевые слова: образовательные услуги, образовательная организация, качество образования, система менеджмента качества.

Ориентация на качество становится неотъемлемой частью стратегии любой образовательной организации. Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» дает четкое понятие качества образования и определяет его как комплексную характеристику деятельности по подготовке обучающихся в образовательной организации, выражающую степень ее соответствия не только требованиям федеральных государственных образовательных стандартов и иным требованиям, но и потребностям лиц, в интересах которых эта деятельность осуществляется. Степень достижения планируемых результатов образовательной программы также является одной из главных составляющих, свидетельствующих об уровне качества образования.

В то же время федеральными государственными образовательными стандартами обеспечиваются государственные гарантии уровня и качества образования, основой которых выступает единство требо-

ваний к условиям реализации основных образовательных программ и результатам их освоения.

Кроме того, государственная политика, а также правовое регулирование отношений в сфере образования направляют образовательные организации на создание таких условий, которые позволили бы интегрировать отечественную образовательную систему с аналогичными системами других государств, а равноправие и взаимная выгода являются основой такой интеграции [1-8].

Вместе с тем, для обеспечения необходимого качества образования, поддержания его на определенном уровне, в образовательных организациях должны проводиться мероприятия по его оценке. Приказом Минобрнауки России № 1094 «Об утверждении аккредитационных показателей по образовательным программам высшего образования» наличие внутренней системы оценки качества образования расценивается как один из важных крите-

риев для успешного прохождения процедуры аккредитации вуза.

На основании вышесказанного, вузам необходимо рассмотреть возможность внедрения в своей деятельности системы менеджмента качества (далее – СМК), разработанной в соответствии с международными стандартами ИСО 9000. Одним из наиболее распространенных стандартов в части внедрения таких систем является ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» [2].

СМК, разработанные в соответствии с обозначенным стандартом, позволяют не только достичь высокого уровня качества образования, но и позволяют образовательной организации повысить свой рейтинг среди вузов, получить конкурентные преимущества на рынке образовательных услуг. Также данные системы позволяют интегрировать образовательную деятельность с образовательными организациями других государств, что позволит не только выполнить требования государственной политики, но и занять определенное положение на международной арене.

Большим преимуществом СМК является возможность сделать управление вузом более эффективным и максимально прозрачным, чему способствует четкая регла-

ментация всех процессов, создаваемых в ходе реализации образовательной услуги. Постоянный мониторинг данных процессов, разработка критериев для оценивания деятельности образовательной организации позволит отслеживать соответствие услуги не только требованиям государственных стандартов, но и запросам потребителей [4].

Деятельность по внедрению СМК в образовательной организации – сложная и трудоемкая задача, требующая не только финансовых и временных затрат, но и проявления лидерских качеств от руководства, высокой квалификации всего персонала, их заинтересованности в постоянном улучшении деятельности. Только при соблюдении всех этих условий возможны разработка и внедрение успешной СМК.

Этапы внедрения СМК в образовательной организации условно можно разделить на три группы, включающие подготовку к внедрению СМК, формирование и сертификацию СМК. Обозначенные этапы внедрения СМК, возможные действия в рамках каждого этапа и потенциальные проблемы, с которыми могут встретиться образовательные организации, представлены в таблице 1.

Таблица 1. Этапы и трудности внедрения СМК в образовательной организации

Этап внедрения СМК	Действия в рамках этапа	Проблемы, возникающие при реализации действий
1. Подготовка к внедрению СМК	1.1 Разработка программы внутреннего мониторинга качества образования	Трудности в разработке комплексного мониторинга и его критериев, поскольку необходима информация об удовлетворенности потребителей качеством образования, которыми являются не только обучающиеся и их родители, но и представители работодателей, сторонних организаций, а также государство.
	1.2 Разработка организационной структуры в области управления качеством образовательной организации	Необходим достаточный уровень квалификации персонала в области управления качеством, намерение и инициатива принять ответственность за улучшение качества образования со стороны руководства и персонала.
	1.3 Создание рабочей группы по разработке и внедрению СМК	Члены рабочей группы должны иметь определенную квалификацию в области управления качеством, что подразумевает финансовые затраты на их обучение.
	1.4 Определение ответственных по качеству	Зачастую сотрудники образовательной организации имеют большую рабочую нагрузку. Назначение ответственным по качеству влечет за собой ее увеличение.
	1.5 Обучение ответственных по качеству, внутренних аудиторов, высшего руководства	Обучение создает дополнительную финансовую нагрузку на образовательную организацию.

2. Формирование СМК	2.1 Разработка политики и целей в области качества	Необходим не только анализ ситуации на рынке образовательных услуг, но и создание ценностных ориентиров и приоритетов всего коллектива, их соответствие принципам качества.
	2.2 Разработка положений структурных подразделений университета, должностных обязанностей сотрудников и рабочих инструкций	Большинство образовательных организаций имеют уже разработанные документы. Преобразование данных документов в разрезе управления качеством может занять много времени и восприниматься руководством и персоналом как двойная работа, что также негативно отражается на их отношении к внедрению СМК.
	2.3 Выявление процессов СМК	Образовательные организации представляют собой сложную систему, включающую различные виды деятельности, что делает выявление всех ее процессов трудоемкой задачей.
	2.4 Разработка и внедрение документации СМК	Возможно увеличение количества оформляемых документов, а также необходим анализ согласованности существующих документов.
	2.5 Анализ и проведение внутреннего аудита СМК	Необходимо избегать формального подхода руководства к анализу СМК, обеспечивать наличие в штате квалифицированных экспертов в области качества.
3. Сертификация СМК	3.1 Внешний аудит СМК	Существует риск выявления значительных несоответствий, не позволяющих органам по сертификации СМК принять решение о выдаче сертификата.
	3.2 Сертификация СМК	Получение сертификата не гарантирует отсутствие несоответствий и полную удовлетворенность потребителей образовательными услугами.

На основании данных, приведенных в таблице, можно назвать основные причины, в результате которых внедрение СМК в образовательной организации не приносит ожидаемых результатов. Среди этих причин наиболее критичной, на наш взгляд, является отстраненность высшего руководства от задач по улучшению качества образования, поскольку именно на принципе лидерства строится разработка и внедрение СМК. Формальное внедрение такой системы, непонимание сотрудниками ее сути, отсутствие вовлеченности и мотивации персонала также делают данный инструмент улучшения качества неэффективным.

Авторы считают, что для исключения рисков, связанных с перечисленными проблемами, руководство образовательной организации должно четко обозначить свою позицию в отношении качества предоставляемых образовательных услуг, задать ценностные ориентиры для всего персонала, поддерживать лидерские позиции, являясь примером для всего коллектива. Именно руководство должно довести до сведения персонала требования, необходимые для успешного внедрения СМК. Для сотрудников необходимо проводить

обучающие курсы и семинары, раскрывающие возможности СМК и эффекты от ее внедрения. Создание внутри коллектива дружественной атмосферы, введение поощрительной системы и повышение мотивации сотрудников также способствуют увеличению вовлеченности персонала в работу по внедрению СМК и обеспечению ее функционирования.

В заключении необходимо отметить, что в условиях эффективной СМК достигается такой уровень качества образовательной услуги, который смог бы удовлетворить не только установленные, но и предполагаемые требования потребителя. Это формирует у потребителей уверенность в том, что их требования, предъявляемые к качеству предоставляемых услуг, будут выполнены, а руководству организации и ее сотрудникам обеспечивает конкурентоспособность их деятельности [6].

Таким образом, СМК в образовательной организации гарантирует высокое и стабильное качество образовательных услуг. Именно такая система создает условия для повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон качеством деятельности организации, способствует эффективному управлению ресурсами ор-

ганизации, ее процессами, а также позволяет постоянно совершенствовать деятельность по обеспечению качества, что в

итоге приводит к высокой конкурентоспособности образовательной организации.

Библиографический список

1. Калабина, Е.Г. Кросс-функциональные команды: основные направления исследований в менеджменте / Е.Г. Калабина, О.Ю. Беляк // Управленец. – 2021. – Т. 12, № 6. – С. 101-114.
2. Кузнецов В.А. Управление бизнес-процессами в системе менеджмента качества / В.А. Кузнецов, О.В. Плискин // Менеджмент и маркетинг: вызовы XXI века: материалы IX Всеросс. студенч. науч.-практ. конф. (Екатеринбург, 20 октября 2021 г.). – Екатеринбург, 2021. – С. 144-147. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://science.usue.ru/images/docs/itogi/sbornikmim2021.pdf> (дата обращения 26.11.2023).
3. Артамонова, А.С. Управление финансовыми ресурсами и оценка социальной эффективности некоммерческого сектора / А.С. Артамонова // Journal of New Economy. – 2021. – Т. 22, № 4. – С. 97-115.
4. Сафина Л.А. Учет и реализация требований заинтересованных сторон в системе менеджмента качества образовательной организации / Л.А. Сафина, И.Р. Галимов, Н.С. Сагитова // Управление устойчивым развитием. – 2019. – №1 (20) – С. 105-109.
5. Заруцкая, В.С. Сетевое взаимодействие организаций: теоретические основания и подходы к управлению / В.С. Заруцкая // e-FORUM. – 2021. – Т. 5, № 4(17). – С. 1.
6. Шорина Э.В. Основные положения внедрения системы менеджмента качества в вузе / Э.В. Шорина, М.Н. Игнатъева // Известия УГГУ. – 2013. – №3 (31). – С. 57-63.

ADVANTAGES AND DIFFICULTIES OF IMPLEMENTING A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN AN EDUCATIONAL ORGANIZATION

E.A. Azanova, Graduate Student

T.S. Khudyakova, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor

Ural State University of Economics

(Russia, Yekaterinburg)

Abstract. The article substantiates the relevance of introducing a quality management system in educational organizations not only as a mechanism for ensuring state requirements for the quality of education, but also as a tool for increasing the competitiveness of educational services. The stages and actions for implementing a quality management system are outlined, and the problems encountered by educational organizations in this process are identified. It emphasizes the importance of meeting the needs of not only students, but also other stakeholders, including employers, teachers, the state and society generally. The identified difficulties made it possible to identify the main factors ensuring the success of the quality management system implementation, which include the interest of top management and the involvement of the organization's personnel, supporting the intention of the entire team to implement an effective quality system. The authors come to the conclusion that the introduction of a quality management system in educational organizations is becoming a necessary condition for their development in conditions of increasing competition in the market of educational services.

Keywords: educational services, educational organization, quality of education, quality management system.