

---

**УДК 33:37**  
**ББК 65.497.4**  
**Г 61**

**И.Г. Головцова**

*Кандидат экономических наук, доцент кафедры электронной коммерции и маркетинга Санкт-Петербургского государственного университета аэрокосмического приборостроения, г. Санкт-Петербург. Тел: (911) 915 61 18, e-mail: golovtsova@mail.ru*

**Принципы построения системы управления  
качеством образовательной деятельности**  
*(Рецензирована)*

**Аннотация.** В статье рассмотрены основные принципы формирования системы управления качеством высшего образования; проанализированы современные подходы к этой проблеме; предложена классификация элементов управления качеством образования, а также дано обоснование приоритетного использования внутреннего контроля качества со стороны руководства вуза.

**Ключевые слова:** качество образования, управление качеством, контроль качества.

**I.G. Golovtsova**

*Candidate of Economics, Associate Professor of Marketing and E-Commerce Department, St. Petersburg State University of Aerospace Instrumentation. St. Petersburg. Ph. (911) 915 61 18, e-mail: golovtsova@mail.ru*

**Principles of the system of quality  
management of educational activities**

**Abstract.** The paper discusses the basic principles of quality management system of higher education. An analysis is made of contemporary approaches to this problem. A classification of the elements of education quality management is proposed. The paper provides a rationale for the priority use of internal quality control by the university administration.

**Keywords:** quality of education, quality management, quality control.

Качество образования стало решающим фактором в развитии всей системы высшего профессионального образования. Прежде всего, это связано с Болонским процессом. Так, в бергенской декларации (2005) сказано, что для высших учебных заведений стран-участниц болонского процесса необходимо продолжать улучшение качества своей деятельности посредством регулярного представления внутренних механизмов достижения качества и прямой корреляции внутренних схем с внешней системой достижения качества [1]. Развитая система образования в настоящее время, даже в среднесрочной перспективе играет определяющую роль в конкурентной борьбе между

государствами. Повышение качества высшего образования стало не только мировой тенденцией, но и частью государственной образовательной политики, а также возможностью вузов повысить свою конкурентоспособность на мировом рынке образовательных услуг.

Передача некоторых систем обеспечения качества продукта в сферу образования рассматривается определёнными исследователями как безнадежный подход, так как в образовательном процессе, который «не является продуктом или услугой, но чем-то большим», необходимо иметь специальный подход понимания качества и управления процессами его формирования.

---

Другие исследователи подчеркивают не только возможность, но даже необходимость применения такого рода систем достижения качества высшего образования, которые так же, как и любая другая система характеризуется целостностью, структурированностью, связью с областью, иерархией и множеством описаний.

Качество образования необходимо рассматривать как его соответствие стандартам, аттестации и требованиям аккредитации, являющимся уникальной точкой отсчёта в этой области на сегодняшний день. Тем не менее, основываясь на анализе современной литературы в этой области, можно сделать вывод о том, что проблема качества высшего образования заключается не только и не столько в соответствии с формальными государственными требованиями, но гораздо в большей степени в потенциальной возможности соответствовать меняющимся требованиям рынка труда.

Чтобы значительно повысить качество высшего образования, необходимо иметь набор стандартов и критериев для измерения уровня качества. Под стандартом качества высшего образования, или как это ещё называют, социальный стандарт качества высшего образования, понимается выявленная, традиционная и документированная система требований качества высшего образования, которая соответствует нуждам общества и личности [2].

Обеспечение, улучшение, оценка, аудит и контроль высшего образования не являются идентичными понятиями. Автором предлагается использовать следующие определения:

Обеспечение качества — это средства, с помощью которых учреждение может гарантировать с уверенностью и определённой степенью, что стандарты поддерживаются, а качество образовательных услуг в настоящее время усиливается.

Повышение качества является процессом позитивных действий улучшения для того, чтобы обеспечивать постоянное улучшение качества институциональных услуг.

Оценка качества является процессом внешней оценки, осуществляемой внешней организацией, качества образовательных услуг в учреждениях.

Аудит качества является процессом изучения институциональных процедур для обеспечения качества и стандартов, который определяет, являются ли выполняемые соглашения эффективными и достигаются ли поставленные цели.

Контроль качества относится к процедурам проверки (формальной и неформальной), которые используются учреждениями в целях определения соответствия существующего уровня качества и соотнесения его с планируемыми показателями, и существует как взаимосвязанная система.

Проблема качества высшего образования в болонской декларации формулируется следующим образом: «Оказание помощи европейскому сотрудничеству в области достижения качества с целью развития сопоставимых критериев и методологий». Несмотря на европейский акцент данной формулировки, очевидно, что сотрудничество в области качества высшего образования происходит на глобальном уровне.

В последнее время можно наблюдать создание международных правил обеспечения качества высшего образования. В соответствии с одним из них, международные стандарты разработаны специально транснациональной структурой (например, всемирная федерация промышленной терапии, включая представителей из 51 страны). Другое правило основано на ситуации, когда юридический отдел выдаёт сертификат стране «А» в соответствии с сертификатом экспертов страны «В», «С» и т.д. в соответствии с требованиями и стандартами.

По мнению доктора Уве Шмидта (Uwe Schmidt), цель всех вузов на высшем уровне во всех областях их деятельности включает в себя управление информацией и качеством, анализ и оценку сильных и слабых сторон. И наоборот, развитие качества зависит от успеха управления соответствующим учебным заведением для того, чтобы надлежащим образом оценить

---

принятые решения и общую философию управления, а также быть в состоянии интегрировать эту информацию в понятие развития качества.

Обеспечение качества и управление в высшем образовании должны быть независимы друг от друга, в то время как управление в высших учебных заведениях ставит себе целью принятие решений, повышение качества в значительной степени имеет консультативную и поддерживающую функцию [3].

Управление образованием со стороны государства представляет собой действия властей по обеспечению внешнего контроля, и наконец, ставит целью улучшить качество образования. Лицензирование и государственная аккредитация является внешним обязательным контролем. В обоих случаях оценка качества имеет внутренний уровень — самооценку и внешний уровень — со стороны экспертов.

Государственный режим аккредитации представляет собой процедуру официального признания государством субъектов аккредитации (отдельная академическая программа или вуз) и возможности выполнения ими определённых функций, установленных государством в лице специализированного органа аккредитации. Формальные механизмы обеспечения качества высшего образования и связанные с ним процедуры внешнего составления отчётов создаются в большинстве европейских стран (независимо от порядка создания, финансирования и специализации вузов).

В настоящее время существует основная тенденция в области качества управления: акцент с внешнего влияния переходит на внутреннее управление вуза. Актуальность создания эффективной системы управления определяется различными факторами: соответствие деятельности высшего образования требованиям государства и потребностями потребителей, снижение финансирования высшего образования со стороны государства, конкуренция между вузами, необходимость преобразований в соответствии с мировыми тенденциями, изменение техно-

логий и расширение международной кооперации.

Средства эффективной организации и управления вполне приемлемы для вузов, в частности, «стратегическое управление и профессиональная администрация». Обеспечение качества образования является критерием эффективной стратегии высшей школы. По мнению Г. Минцберга (G. Mintzberg), понятие стратегии как единой интегрированной модели принятия общих решений в целом для организации просто теряет смысл. Учитывая первоначальную автономию каждого профессионала (преподавателя), предполагается, что эксперт имеет индивидуальную стратегию [4]. П. Лоранж (P. Lorange) считает, что высшая школа нуждается в продуманной стратегии, такой, как «непрерывный баланс между краткосрочными и долгосрочными задачами с максимальным сокращением разрыва между стратегией адаптации и стратегией инициативы» [5].

Внутренняя система управления качеством может быть построена в соответствии с требованиями и рекомендациями для международных стандартов серий ISO 9001:2008, с принципами Полного управления качеством (TQM), реализованными на основе модели европейского фонда управления качеством (EFQM), на основе других моделей управления качеством, адаптированными для образования. Все эти модели имеют большую степень совпадения, взаимно дополняют друг друга и различаются только полнотой и глубиной охвата рабочих процессов организации. Таким образом, можно с уверенностью констатировать, что в дополнение к государственному обеспечению качества образования вузы должны иметь свои собственные системы контроля управления качеством.

Между тем, стоит отметить, что в последних опубликованных исследованиях само понятие «качество» уже не трактуется только с позиции технической составляющей. Чаще всего внимание уделяется экономическим, социальным и гуманитарным аспектам деятельности организаций и общества

---

в целом. Качество образовательной деятельности, как объект исследования можно рассматривать с самых разных позиций: качество самого образования или качество образовательной деятельности, качество образовательного процесса или качество предоставляемых образовательных услуг, качество выпускника или качество специалиста.

По нашему мнению, целесообразно остановиться именно на одной из этих составляющих — на качестве образовательной деятельности. Этот выбор обуславливается тем фактом, что, по оценке ряда экспертов из многих стран, особая актуальность именно этого аспекта определяется целым рядом объективных причин, сходных в современных экономических условиях практически во всех странах.

В Концепции модернизации образования особо подчеркивается, что результатом современного качественного образования являются не только знания, умения и навыки, но и сформированные образовательные компетентности и ключевые компетенции личности.

В настоящее время не существует четко сформулированных критериев оценки эффективности управления качеством образовательной деятельности, что в значительной мере осложняет ее оценку в условиях постоянного реформирования системы образования. Основными принципами построения системы управления качеством образовательной деятельности можно считать разработку единых критериев и стандартов в системе обеспечения качества образовательной деятельности; разработку единой системы менеджмента качества на основе международных стандартов серии ISO 9001:2008, а также активное внедрение системы менеджмента качества в образовательный процесс.

Тем не менее, приходится отметить, что разработка и внедрение системы менеджмента качества в вузе представляет собой достаточно сложный и многоаспектный процесс. Пути развития СМК высшего учебного заведения могут развиваться в двух направлениях: ориентированном на применении универсальных общепринятых подходов и ориентированном на разработку системы менеджмента качества для конкретного вуза с использованием адаптированного функционального механизма. При этом проблемы, возникающие в процессе внедрения СМК, в обоих случаях обычно связаны со специфическими особенностями самого вуза. Так, существующая многоуровневая организационная структура в вузе включает в себя управленческую вертикаль со сложными горизонтальными взаимосвязями, что в свою очередь генерирует следующую особенность: многообразную внутриорганизационную систему делопроизводства. Широкий спектр групп потребителей образовательных услуг тоже можно считать характерной особенностью вуза. Протяженность по временному периоду обуславливает в том числе трудоемкость производства образовательной услуги. Сложность исполнения образовательной услуги детерминирована необходимостью привлечения для ее предоставления специалистов высокой квалификации [6].

Таким образом, при внедрении системы менеджмента качества в высшем учебном заведении представляется необходимым учитывать специфические особенности конкретного вуза, а принципы построения СМК должны включать в себя в том числе и концептуальные направления в области качества образовательных услуг, а также конкретизировать формы, виды и механизмы достижения планируемых результатов.

#### **Примечания:**

1. Бергенская декларация министров стран участниц Болонского процесса, 20 мая 2005 года. URL: <http://www.bolognabergen.no>. Дата обращения 28.11.12
2. Трайнев В.А., Мкртчян С.С., Савельев А.Я. Повышение качества высшего образования и Болонский процесс. М., 2008.
3. Schmidt U. The Quality Assurance System for Higher Education at European and National Level // Bologna Seminar. Berlin, 2007.

---

4. Минцберг Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации / пер.с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. СПб.: Питер, 2002.

5. Lorange P. New Vision for Management Education: Leadership Challenges. Elsevier Science, 2004.

6. Армашева-Тельник Г.С. Многоаспектность проблематики высшего учебного заведения в контексте формирования системы менеджмента качества // Управление качеством с современным вузе: труды X междунар. науч.-метод. конф. СПб.: Изд-во МБИ, 2012.

#### **References:**

1. Bergen declaration of ministers of the countries participants of Bologna Process, May 20, 2005. URL: <http://www.bolognabergen.no>. Date of the address 28.11.12

2. Traynev V.A., Mkrtchyan S.S., Savelyev A.Ya. Improvement of quality of the higher education and Bologna process. M., 2008.

3. Schmidt U. The Quality Assurance System for Higher Education at European and National Level//Bologna Seminar. Berlin, 2007.

4. Mintsberg G. Structure in a fist: creation of the effective organization / transl. from English under the editorship of Yu.N.Kapturevsky. SPb.: Peter, 2002.

5. Lorange P. New Vision for Management Education: Leadership Challenges. Elsevier Science, 2004.

6. Armasheva-Telnik G.S. Multi-aspects of problems of a higher educational institution in a context of formation of quality management system // Quality management in modern higher education institution: Proc. X Intern. Sci-Method. Conf. SPb. : MBI Ppublishing House, 2012.