

ЭКСПОРТ ОБРАЗОВАНИЯ И СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ

В.В. Приступа, А.Б. Бизунков (Витебский государственный медицинский университет)

Существует три вида компаний: те, которые вызывают события; те, которые наблюдают за происходящим; и те, которые поражаются, глядя на то, что случилось.

Филипп Котлер

Образование и рынок в течение длительного времени считались мало совместимыми понятиями, однако в последние годы образование все чаще рассматривается в контексте рыночных отношений как услуга, динамичное развитие которой жестко детерминировано категориями спроса и предложения. В структуре производственной деятельности вуза можно выделить несколько видов услуг:

- обучение студентов;
- постдипломная подготовка;
- научная деятельность и инновации;
- разработка инновационных программ обучения;
- экспорт образования;
- культурно-просветительская деятельность.

При снижении спроса на основные виды деятельности ниже критической отметки встает вопрос о целесообразности дальнейшего существования вуза либо отдельного направления его работы. Чтобы не быть исключенным из рынка, учреждение образования обязано подчиняться его законам, среди которых наиболее значимы: ориентация на интересы потребителя, постоянный контроль качества производимых услуг, анализ рыночных тенденций, поиск мер, повышающих конкурентоспособность. Особую актуальность эти задачи приобретают, когда речь заходит об экспорте услуг в сфере образования.

В настоящее время около 3.000.000 студентов обучаются за пределами своих стран. В связи с общемировой динамикой повышения интереса к университетскому образованию ожидается, что к 2025 г. их количество возрастет как минимум в двадцать раз, и доходность оказания образовательных услуг будет сравнима с доходностью наиболее рентабельных

отраслей экономики. Уже сегодня в США оказание услуг в области высшего образования составляет пятую по значимости статью доходов от всех видов экспортных операций. Эти обстоятельства обуславливают устойчивый рост конкуренции между странами, предлагающими услуги в сфере высшего образования [11]. Активизация образовательного рынка не останется незамеченной и в Беларуси, поскольку она входит в двадцатку государств, лидирующих в системе оказания образовательных услуг, при том, что по данным ЮНЕСКО, в настоящее время студентов на обучение приглашает 129 стран мира [14]. Более 28 % иностранных граждан, обучающихся в Беларуси, изучают медицину или фармацию, что составляет безусловный максимум среди всех специальностей, по которым предлагается обучение.

С одной стороны, создание эффективной системы управления качеством образовательных программ, предлагаемых иностранным гражданам, определяется академическими проблемами, связанными с необходимостью адаптации международных студентов к новой образовательной и культурной среде [3]. С другой стороны, действующая система управления является важным фактором обеспечения конкурентоспособности вуза, что повышает интерес к совершенствованию технологий контроля качества.

Целью настоящей работы является анализ методологических подходов к проблеме формирования системы менеджмента качества (СМК) для вуза, занимающегося экспортом образовательных услуг.

По мнению современных исследователей, поддерживать высокий уровень образования, опираясь на прошлый опыт и высокий рейтинг советской педагогической школы (известно, что СССР занимал третье место в мире по количеству обучающихся иностранных студентов после США и Франции) в настоящее время практически не возможно [14]. При этом высокое качество образования по-прежнему остается одним из самых важных факторов, определяющих степень привлекательности вуза для студентов, а контроль качества производимых услуг является одним из основных структурных элементов, обеспечивающих университету устойчивость в рыночной среде. Вместе с тем

вуз является значительно более сложной институциональной структурой, чем любое иное предприятие-участник рынка, что соответственно обуславливает и сложность системы контроля и управления качеством его продукции. Для учебного процесса характерна высокая степень неопределенности, так как его эффективность зависит от огромного количества изменяемых параметров, и это понижает гарантированность ожидаемых результатов [6].

В 1998 г. международной конференцией ЮНЕСКО была принята «Всемирная декларация о высшем образовании XXI века: подходы и практические меры». В документе отмечалось, что качество высшего образования является сложным и многослойным понятием, и использование унифицированных стандартов его оценки без учета своеобразия вуза, особенностей учебных дисциплин и специфики социального заказа нецелесообразно и неэффективно.

В высшей школе России, стран СНГ и дальнего зарубежья продолжается дискуссия относительно степени применимости международного стандарта качества ISO 9000:2000 в университетах. Есть точка зрения, что никакие стандарты, а тем более стандарты ISO, в высшей школе не допустимы в связи с особенностями вузовской среды, атмосферой творчества в условиях академической свободы и традициями демократии. Такая позиция характерна для руководства и профессорско-преподавательского состава, как правило, классических университетов, деятельность которых связана, в основном, с естественными и гуманитарными науками. Существует прямо противоположная точка зрения, которая заключается в том, что стандарты качества ISO 9000:2000 являются единственно возможной основой для управления вузом в рыночных условиях. Такого взгляда придерживаются руководители, как правило, тех вузов, которые стремятся потеснить конкурентов и завоевать для себя новые рынки образовательных услуг. Они утверждают, что в новых социально-экономических условиях можно забыть о традиционных академических ценностях и переориентироваться на требования клиентов, какими бы они ни были. Есть мнение, что требования стандартов ISO 9000:2000 применимы в университетах, в основном при подготовке специалистов к профессиональной

деятельности и не применимы к образованию в широком смысле слова [13].

В резолюции съезда ректоров европейских вузов (г. Саламанка, 29–30 марта 2001 г.) качество образования определено как «краеугольный камень», «основополагающее условие» доверия, релевантности, мобильности, совместимости и привлекательности. Руководители вузов Европы подтвердили свои намерения добиваться взаимно признаваемых механизмов оценки, контроля и сертификации качества [1]. Это обусловило стремление каждого университета создавать свою собственную СМК, постоянно ее совершенствовать и рассматривать ее как одно из наиболее существенных достижений своего учреждения, выносимых на визитную карточку.

В широком смысле сущность современного понимания СМК состоит в объединении всех имеющихся ресурсов предприятия во имя достижения его коллективных целей, в формировании коллективного мышления компании взамен индивидуального мышления ее сотрудников. Под термином «менеджмент» понимают совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством товаров и услуг, разрабатываемых с целью повышения его эффективности [10]. Под термином «качество» подразумевается свойство (способность) товара или услуги удовлетворить потребности и ожидания конкретного потребителя [2].

Одним из основных процессов, наблюдаемых сегодня и в США, и на европейском образовательном пространстве, является внедрение все более совершенных саморегулирующихся систем управления качеством, адаптированных не только для университета в целом, но также и для отдельных его структурных подразделений [8]. При этом в Европе основное место в контроле качества высшего образования отводится специализированным организациям, таким как Европейская ассоциация университетов, Европейская сеть по обеспечению качества высшего образования, Европейская Комиссия, Национальный союз студентов Европы, а также национальные агентства и ассоциации, университеты и министерства. В Америке главная роль в контроле качества отводится самим университетам (причем во многих из них существуют собственные оценочные центры), а также независимым оценочным организациям. В Америке

данный вид оценивания широко представлен, издается достаточно авторитетная серия специальных журналов, посвященных исключительно проблематике оценки качества высшего образования [7]. Следует отметить, что отчетливая тенденция смещения оценки качества обучения из сферы внешнего контроля внутрь вуза проявляется в различных странах и в первую очередь там, где наиболее развит экспорт образовательных услуг. При этом отмечается прямая связь между эффективностью внутренней СМК и такими параметрами, как место вуза в рейтинге университетов, стоимость обучения.

В Республике Беларусь до настоящего времени превалирует внешняя оценка качества образовательных услуг вуза, проводимая с определенной периодичностью на основании имеющихся в стране утвержденных критериев эффективности и соответствующих стандартов. Концепция управления качеством образования разрабатывается на основе «Рекомендаций по согласованию технологий, мониторинга контроля качества образования государств-участников СНГ», которая была выработана на конференции министров образования стран-участниц СНГ в Минске 5 апреля 2005 г.

Наблюдения за практикой создания внутривузовских СМК показывают, что вузы Беларуси активно используют предоставленные им широкие полномочия в этом вопросе. Часть вузов посчитала целесообразным сертифицировать отдельные направления деятельности, опираясь на опыт и технологии БелГИС. Вторая группа вузов приняла решение проводить сертификацию отдельных факультетов с привлечением экспертов из-за рубежа. Третья группа предпочла разрабатывать СМК самостоятельно, проводя изучение международного опыта [8].

Технологии управления различными процессами на предприятии, в том числе и управление качеством, активно разрабатываются в современных экономических исследованиях. Благодаря фундаментальным работам американских экономистов прошлого столетия, Эдварда Деминга и Джозефа Джурана, а также других исследователей, контроль качества стал главным инструментом управления предприятием. В управлении качеством по принципам методологии TQM (Total Quality Management), на которой базируется международный стандарт

ISO 9000, основное внимание уделяется установлению причин, которые могут потенциально привести к получению брака на выходе производства.

Отправным пунктом анализа является изменение контрольных параметров основных производственных процессов. Для этого определяются контрольные точки, в которых исследуемые параметры наиболее жестко коррелируют с конечным результатом, обосновывается адекватный набор анализируемых показателей. В настоящее время контрольные точки (наиболее соответствуют им существующие ныне переводные госэкзамены) выбраны эмпирически, и степень их влияния на конечный результат неизвестна. Представляется целесообразным при выборе контрольных точек использовать не структурный, а процессный подход. Применительно к вузу это означает не контроль знаний на выходе отдельных кафедр, а контроль степени профессионального роста будущего специалиста, например, по развитию его способности решать практические задачи реальной жизни, требующие системного подхода и интеграции знаний, полученных на разных кафедрах по мере перехода с курса на курс. Наиболее распространенными характеристиками учебного процесса являются показатели результативности, к числу которых относятся: средний балл по дисциплине; % отличных, хороших, удовлетворительных и неудовлетворительных оценок; выживаемость знаний; степень удовлетворенности студентов достигнутым уровнем знаний. Однако степень их корреляции с конечным результатом достоверно не установлена, что актуализирует поиск значимых количественных показателей оценки качества обучения.

По результатам анализа статистических данных, собранных за определенный период, формируется отчет, позволяющий производить необходимые корректирующие действия, направленные на улучшение бизнес-процессов. В техническом плане методы оценки качества разнообразны. Наиболее распространенными являются:

- методика квалиметрического шкалирования с определением удельного веса различных факторов, влияющих на качество;
- методика систематизации сложных объектов с иерархическим строением;
- вероятностно-статистическая квалиметрия.

Показатели, полученные в контрольных точках бизнес-процесса, группируются по структурным подразделениям вуза и собираются в специализированной базе данных. Функция управления осуществляется на основании полученных статистических отчетов с учетом возможных новых внешних требований, например, изменений на рынке труда в странах, для которых готовятся специалисты. Создание системы постоянного получения информации по качественным показателям позволяет анализировать текущее состояние бизнес-процесса и принимать решения по его оптимизации, т.е. управлять качеством.

Примечательно, что тема оценки качества вузовского учебного процесса, основанной на указанных принципах, в русскоязычной литературе практически не разработана, а зарубежные технологии являются коммерческой тайной и в открытом доступе крайне редки.

Главный принцип контроля качества состоит в сравнении запланированного показателя с его фактическим значением. Поэтому контроль качества предоставляемой образовательной услуги состоит в проверке соответствия выборки данных, полученных на определенном этапе ее реализации, плановым значениям. При выявленных отклонениях используется корректирующее вмешательство. После внесения корректив в процесс проводится повторный сбор данных по выработанным показателям. Если после внесения изменений все контрольные показатели достигли плановых значений, то цель оптимизации процесса достигнута. Если подобного развития событий не произошло (а это наиболее часто встречающаяся ситуация в практической работе), то возникает потребность в новом корректирующем вмешательстве. Описанные события составляют постоянно работающий цикл Деминга-Шухарта (PDCA в англоязычной аббревиатуре), являющийся одним из основных методических инструментов управления качеством [9, с. 121].

Другим важным методическим инструментом разработки СМК является так называемый контур (спираль) качества Джурана. В 1776 г. Адам Смит в своей знаменитой книге «Богатство народов» научно обосновал принцип разделения труда, что способствовало небывалому росту производительности труда. Однако, как заметил Дж. Джуран, в середине

XX ст. этот же принцип стал тормозить развитие производства из-за ограниченных возможностей контроля качества продукции и технологий. Вытекающее из принципа разделения труда выполнение однотипных операций приводит к падению ответственности перед потребителем за качество конечного продукта. Контур Джурана состоит из нескольких контрольных этапов (контроль на этапе анализа рынка; проектирование услуги; ее предоставления; оценка потребителем) и рассматривает контроль качества через восстановление ответственности за целостный производственный процесс, возвращение в производство принципа ориентации на клиента [4, 12].

Таким образом, переход предприятия или его подразделения на новый уровень качества не происходит сам собой и не может произойти под административным давлением. Переход на новый уровень качества есть функция постоянно работающих циклов Деминга-Шухарта в каждом из структурных или функциональных элементов, составляющих производственный процесс в целом.

При внедрении на предприятии СМК рекомендуется придерживаться определенных стандартов. В 60–70-е гг. прошлого столетия стали разрабатываться стандарты, призванные обеспечить максимально высокое качество работы предприятия. Наиболее популярный сегодня стандарт ISO 9000 описывает требования к бизнес-процессам и документации предприятия. Данный стандарт может применяться на предприятии в любой отрасли, а в применении к вузу может быть разложен на три подсистемы [12].

Первую подсистему СМК составляет эффективная технология документирования показателей, имеющих отношение к качеству продукции. Системы эффективного документирования бизнес-процессов представляют собой сложный наукоемкий продукт, разрабатываются специалистами и пользуются большим спросом на рынке (например, система QRP Collaborative Management). Их сложность обуславливается необходимостью выделить наиболее значимые факторы, оказывающие влияние на качество конечного продукта, ранжировать их по степени этого влияния, определить ясную и максимально простую процедуру снятия данных в контрольных точках.

Вторая подсистема СМК – единство процессного и структурного подходов, проявляющееся в составлении иерархии процессов, когда любая деятельность рассматривается как элемент более сложной системы. Соответственно применение к одному из элементов корректирующих воздействий, направленных на улучшение качества, возможно только после прогнозирования их потенциального влияния на другие элементы системы. Применительно к образовательной деятельности основная сложность заключается в том, что целостный процесс подготовки специалиста осуществляется отдельными структурными элементами (кафедрами) и состоит из достаточно разобщенных по месту и времени подпроцессов – изучения конкретных учебных дисциплин.

Третья подсистема СМК включает методики определения уровня освоения студентами учебных дисциплин, государственную аттестацию выпускников, анкетирование студентов, преподавателей, а также специалистов, осуществляющих непосредственное руководство молодыми специалистами, окончившими вуз.

В исследованиях, посвященных разработке и внедрению СМК образовательного процесса, отмечается, что наиболее часто при создании СМК встречаются ошибки методологического характера, которые приводят к дискредитации метода и фактическому отказу от его использования [5]. К числу наиболее часто встречающихся методологических ошибок относятся: попытка обеспечить контроль качества по анализу отчетов о проделанной работе; попытка увязать контроль качества с укреплением трудовой дисциплины, увеличением количества инспекций и отчетности; игнорирование этапа формирования методологии СМК; представление о том, что СМК для одного вуза можно заимствовать у другого вуза; представление о том, что СМК можно создать одномоментно, в приказном порядке.

Анализ проблематики формирования СМК вуза убеждает в том, что она имеет системный и концептуальный характер, требует комплексного подхода к ее решению с обязательным учетом наработок современных экономических школ. Надо полагать, что эффективность действующей в вузе СМК в ближайшем будущем окажется одним из основных факторов, обеспечивающих его конкурентоспособность в первую очередь в области экспорта образовательных услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Байдено, В.И.* Болонский процесс: структурная реформа высшего образования Европы / В.И. Байдено // Центр интернет-политики МГИМО [Электронный ресурс] Режим доступа: www.netpolitics.ru Дата доступа: 29.11.08
2. *Беляев, М.И.* Всеобщая система управления качеством / М.И. Беляев [Электронный ресурс] www.milogiya2007.ru/roli.htm Дата доступа: 29.11.08
3. *Витковская, М.И.* Адаптация иностранных студентов к условиям жизни и учебы в России / М.И. Витковская, Н.В. Троцук // Вестн. РУДН.-Сер. Социология. – 2004. – № 6–7. – С. 267–283.
4. *Григорьев, Л.* Процессное управление – первые итоги и перспективы / Л. Григорьев. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.bigspb.ru/publications/process_managment.html – Дата доступа: 1.12.08
5. *Гусев, Ю.В.* Обеспечение качества высшего образования: концептуальная и системная проблема / Ю.В. Гусев // Качество. Инновации. Образование. – 2007. – №3. – С. 9–20.
6. *Дылян, Г.Д.* К вопросу о системе управления качеством подготовки специалистов в университете / Г.Д. Дылян // Высшая школа. – 2008. – №2. – С. 75–79.
7. *Кузнецова, Е.С.* Подходы к оцениванию качества высшего образования в Европе и США / Е.С. Кузнецова // [Электронный ресурс] www.politanaliz.ru/articles_399.html – Дата доступа: 29.11.08.
8. *Кухарчик, П.Д.* Система менеджмента качества в вузе: пути создания и проблемы / П.Д. Кухарчик, А.И. Андарало, В.А. Капранова // Высшая школа. – 2008. – №5. – С. 6–11.
9. *Латидус, В.А.* Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Латидус. – М.: Новости, 2002. – 432 с.
10. *Надель-Червинская, М.А.* Большой толковый словарь иностранных слов: в 3 т. / М.А. Надель-Червинская, П.П. Червинский. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. – Т.3. – 654 с.
11. *Олюхин, С.В.* Признание иностранных квалификаций высшего образования в Республике Беларусь / С.В. Олюхин // Высшая школа. – 2008. – №5. – С. 15–21.
12. *Пономарева, Е.И.* Особенности менеджмента качества подготовки специалистов в высшей школе / Е.И. Пономарева // Материалы межд. науч.-практ. конф. «Наука. Образование. Технологии-2008». – Барановичи: БарГУ, 2008. – С. 69–73.
13. *Рузаев, Е.Н.* Менеджмент качества в вузе / Е.Н. Рузаев // Менеджмент качества. – 2007. – № 10. – С. 26–34.
14. *Симонова, Н.В.* Экспорт образовательных услуг: традиции и инновации / Н.В. Симонова // Высшая школа. – 2008. – №5. – С. 26–29.

РЕЗЮМЕ

Авторами рассматривается образование в контексте рыночных отношений как услуга, динамичное развитие которой жестко детерминировано категориями спроса и предложения. Чтобы не быть исключенным из рынка, учреждение образования обязано подчиняться его законам, среди которых наиболее значимы: ориентация на интересы потребителя, постоянный контроль качества производимых услуг, анализ рыночных тенденций, поиск мер, повышающих конкурентоспособность. Особую актуальность эти задачи приобретают, когда речь заходит об экспорте услуг в сфере образования. Отмечается, что в настоящее время около 3.000.000 студентов обучаются за пределами своих стран. В связи с общемировой динамикой повышения интереса к университетскому образованию, ожидается, что к 2025 году их количество возрастет как минимум в двадцать раз, и доходность оказания образовательных услуг будет сравнима с доходностью наиболее рентабельных отраслей экономики.