

**КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ  
КАК ИННОВАЦИОННЫЙ ФЕНОМЕН ПРОЦЕССА  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЫ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Начало XXI века представляет собой период масштабных реформ во всех сферах социально-экономического существования человеческой цивилизации. Значительные изменения затронули и сферу образования. Новое столетие в России начался под эгидой активного решения проблем качества отечественного образования. Данная тенденция определяется необходимостью как можно быстрее на равных войти в европейское и мировое образовательное сообщество. Сегодня отмечается ориентация деятельности различных образовательных организаций (далее ОО) на требования всеобщей системы управления качеством, разработанной Европейской организацией по качеству, т. е. Total Quality Management (далее TQM). Подобная деятельность детерминирована идеей о том, что «любой производитель, будь то в экономике, образовании или государственном строительстве, способен произвести продукт высокого качества, если определить для него стандарт такого продукта, эталонную модель производства этого продукта, наладить профессиональную подготовку производителей, усилить функцию мотивации деятельности» [1, с. 4].

Сегодня можно со всей определенностью констатировать, что повышение качества образования рассматривается как приоритетное направление образовательной политики Российского государства. Данное положение особо подчеркивается в «Государственной программе развития образования 2013–2020 гг.», где отмечается, что одним из системных приоритетов государственной политики в сфере образования выступает повышение качества результатов образования

на разных его уровнях. На этом основании можно сделать вполне обоснованный вывод о том, что стратегия перспективного развития каждого высшего учебного заведения (далее вуза) сегодня должна быть направлена: с одной стороны – на сохранение фундаментальности классической профессиональной подготовки; с другой – на обеспечение большей мобильности вузов в реагировании на динамично изменяющиеся потребности личности, общества и государства в мировом масштабе с точки зрения совершенствования всех видов их деятельности.

В связи с этим создание и развитие систем менеджмента качества (далее СМК) в контексте модернизации высшего профессионального образования играет приоритетную роль. Особую значимость созданию и совершенствованию СМК придает тот факт, что ее наличие рассматривается как значимое для вуза условие при проведении его комплексной оценки (в контексте таких процедур как лицензирование, аттестация, аккредитация). Поэтому СМК в вузе сегодня оценивается в качестве важного регулятора всей его многоаспектной деятельности, представляя объективные данные степени соответствия результатов образовательного процесса федеральному государственному образовательному стандарту (далее ФГОС).

Одновременно СМК учебно-воспитательной, научно-исследовательской и других приоритетных видов деятельности вуза рассматривается как совокупность факторов и условий, влияющих на образовательный процесс, а также мероприятий направленных на повышение качества образования, осуществляемых в его отдельных структурных подразделениях. В свою очередь внутривузовская СМК является важнейшей составляющей корпоративной культуры вуза и предполагает обеспечение качества следующих объектов:

- основных профессиональных образовательных программ (далее ОПОП);
- собственно профессорско-преподавательского состава вуза;
- используемой информационно-образовательной среды (учебно-методическая литература, научные разработки, учебники и т. д.);

- абитуриентов и собственно обучающихся студентов, слушателей курсов повышения квалификации и профессиональной переподготовки;
- образовательного процесса и педагогической деятельности;
- организационно-управленческой деятельности;
- подготовки специалистов – как конечного результата образовательного процесса.

При этом следует учитывать тот факт, что при оценке качества образования в том или ином вузе используются в своем большинстве количественные, формализованные показатели (количество остепененных преподавателей, учебно-методических материалов и учебников, обеспечивающих освоение ОПОП, научных исследований и т. д.), что зачастую приводит к недостаточно объективной оценке качества деятельности учреждения в целом и эффективности подготовки его выпускников. Часто такой подход можно наблюдать и при выстраивании рейтингов вузов. Следует особо отметить, что использование только этих методик является недопустимым при оценке такого многогранного понятия, каковым является качество высшего профессионального образования.

Подобный прагматический подход, когда под качеством образования подразумевается его соответствие государственному стандарту, аккредитационным и аттестационным требованиям, потребностям государства и производства, ориентирует качество образования только на настоящее (а отчасти и прошлое), но не на будущее. Однако студентам, получающим высшее образование сегодня, придется применять свои знания на практике на протяжении ближайших нескольких десятилетий. Поэтому следует особо подчеркнуть, что устремленность образования на удовлетворение потребностей человеческого общества не только сегодня, но и в ближайшей перспективе, подразумевает другие методологические основания оценки качества высшего профессионального образования.

С этих позиций в настоящее время наиболее часто можно встретить в имеющихся публикациях два подхода к оценке качества профессионального образования:

- «первый подход – *гуманистический*, ориентированный на обеспечение потребности студентов в объективной оценке качества их образования. При данном подходе главный критерий качества образования – уровень самореализации личности в профессиональной деятельности, поэтому оценка качества направлена на объективную фиксацию результата подготовки выпускника и обязательным признается участие студента в оценке качества преподавания;
- второй подход к оценке качества образования – *технологический*, который в большей степени сориентирован на методики/технологии оценки, основными критериями которой выступают внешние показатели: успеваемость, организация образовательного процесса, число научных исследований и т. д.» [2, с. 287].

Несмотря на различия в этих двух подходах, в них присутствует общее требование: оценка качества образования должна осуществляться по однозначным, понятным и лично значимым для студента, преподавателя, администратора, работодателя и других заинтересованных лиц критериям. В связи с этим и возникают определенные сложности при измерении качества высшего профессионального образования, т. к. все имеющиеся сегодня подходы ограничены и имеют свои недостатки. Оценивать текущие, итоговые и отдаленные результаты образования можно лишь при наличии простых, ясных и удобных в обращении критериев оценки качества образования.

В свою очередь, это ведет к тому, что российская теория менеджмента качества предлагает, на первый взгляд, ясные, доступные и эффективные средства улучшения качества образования. Однако реально эти средства во многом способствуют продолжению существования недостаточно эффективных систем управления ОО, подменяя полноценное управление качеством созданием все новых стандартов, норм, моделей деятельности, усилением контроля в виде

не всегда продуманных процедур оценки (в форме аттестации, аккредитации, сертификации и т.д.). При этом сегодня обеспечение качества интеллектуальных ресурсов рассматривается как первоочередная национальная государственная проблема.

Поэтому признается, что стратегия перспективного развития каждого вуза должна быть направлена, с одной стороны на сохранение фундаментальности классической профессиональной подготовки, а с другой – на обеспечение большей мобильности вузов в реагировании на динамично изменяющиеся потребности личности, общества и государства в их единстве и многообразном взаимодействии, в том числе и с учетом уже накопленного опыта в различных регионах мирового педагогического сообщества. При этом можно ориентироваться, в том числе, и на наличие соответствующего опыта деятельности, который накоплен в настоящее время в системах образования других стран. Так, например, в США сегодня постулируются и исполняются требования TQM и ISO 9001. В связи с этим следует рассмотреть своеобразие терминологического аппарата в сфере системы менеджмента качества.

В частности, в последнее время в США термин «всеобщее управление качеством» (TQM) оставляет свои позиции в пользу «управления качеством» (QM) далее УК. В частности, G. Henderson и S.S. Nash анализируют такие термины как «потребитель» («consumer») и «всеобщий» (total) и предполагают, что TQM более уместен в мире бизнеса, чем в сфере образования. Они ставят под сомнение результативность применения QM в образовании, подчеркивая длительность временного периода до появления каких-либо изменений, так как действия по реализации QM еще не являются его результатами. В то же время исследования, проводимые под руководством D. Seymour, продолжают данное направление и акцентируют внимание на самых значительных препятствиях создания системы качества в высшем профессиональном образовании и путях их преодоления. Основанием служит опыт внедрения системы качества в отдельных ОО, который позволяет констатировать

наличие следующих трудностей и проблем: «дефицит времени на применение системы качества; системы качества рассматривается как нечто необходимое обслуживающему персоналу, но не профессорско-преподавательскому составу; системы качества рассматривается как еще одно преходящее увлечение, которое скоро пройдет; необходимость периодически и последовательно фокусировать внимание руководства вуза а на проблемах и задачах системы качества; терминология системы качества» [3, с. 187].

На этом основании можно сделать вывод о том, что в США накоплен значительный опыт оформления и внедрения системы менеджмента качества, в том числе и в сфере образования, выявлены особенности успешного применения данной системы, признаны значительные перспективы ее дальнейшего развития на мировой арене с целью упрочения сотрудничества и взаимодействия между различными регионами. При этом наблюдается явное тяготение основных принципов и подходов к организации и оформлению СМК в вузе с позиции реализации системы его корпоративных ценностей.

Данная позиция постулируется сегодня целым рядом специалистов в сфере менеджмента и у нас в России. В исследованиях Ю.В. Борисовой, И.И. Бугевой, Э.А. Капитоновой, В.В. Козлова, А.А. Козловой, А.В. Плотникова, О.С. Виханского, Т.Н. Персиковой, С.А. Шапиро и др. дается характеристика нового подхода к оформлению СМК в современных вузах, ориентированного на альтернативную модель управления качеством ОО, а именно – *культурологическую*. Подобная модель с учетом приоритетных тенденций модернизации высшего профессионального образования предполагает оформление культуры управления качеством вуза с учетом ее *организационной* или *корпоративной* составляющей. При этом особую значимость должен приобрести сегодня такой эффективный инструмент управления ОО как *«культура управления качеством»* (далее *КУК*), которая представляет собой возможную альтернативу существующим моделям СМК, а именно:

– модель, разработанная Европейской сетью (ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования («Стандартов и директив для гарантии качества высшего образования в европейском регионе»);

– модели требований стандартов ISO 9001 и Всеобщего Управления Качеством (TQM), гармонизированных с моделью Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM);

– Типовая модель системы качества вузов, разработанная Рособрнадзором МОиН РФ.

Это связано с тем, что все перечисленные традиционные модели СМК ориентированы, прежде всего, на выделение «общего», стандартного, единого в деятельности вуза, тогда как практически вне поля зрения исследователей остается присущее ОО своеобразие как на национальном или региональном уровне, так и характеризующем работу каждого отдельного вуза. В связи с этим в качестве альтернативного варианта оформления модели СМК можно предложить создание и развитие в вузе КУК на основе уже существующих разработок в данной сфере менеджмента образования.

Прокомментируем данную позицию более детально. Современная философия всеобщего качества признает в качестве определяющего фактора – человеческий, поэтому в основе современных подходов к построению теории управления качеством образования лежит философия TQM, содержащая совокупность идей и технологий непрерывного совершенствования деятельности по поддержанию высоких стандартов и поощряет участие в решении возникающих в вузе проблем всех сотрудников. При этом деятельность должна организовываться на основе активного стимулирования и мотивации всех сотрудников на работу в различного рода объединениях, своеобразных корпоративных командах.

Одновременно возникает потребность в организации постоянного повышения квалификации работников, их самообразования, ответственности за выполняемые

профессиональные функции и формирование преданности своему ОУ. Именно поэтому философия TQM в качестве определяющего фактора повышения качества работы организации рассматривает культуру учреждения, которая включает, в том числе, и систему ценностных ориентаций, так как качество профессиональной деятельности человека напрямую зависит от его отношения к учреждению, в котором он работает и его имиджу.

Кроме этого мы можем констатировать, что именно межличностные отношения между субъектами образовательного процесса являются приоритетными для учебного заведения, где качество взаимодействия определяется общим уровнем общения всех участников этого процесса, культурой представителей руководства вуза, преподавателей, сотрудников, студентов и т. д. На этом основании собственно и формируется специфический стиль деятельности профессионального коллектива, уникальный имидж учебного заведения, который в обобщенном виде можно определить как корпоративная культура ОУ. Именно поэтому можно отметить наличие настоятельной потребности в обеспечении качества деятельности ОУ, в том числе и за счет оформления КУК.

Данный термин в своем исследовании мы можем охарактеризовать как полифункциональный, т. е. КУК может быть представлена как:

– «система целенаправленных руководящих действий по созданию оптимальных условий для планирования, организации, координации и контроля функционирования вуза в соответствии с общими нормативами и целевым назначением ее деятельности (В.М. Акименко);

– собственно облик/имидж учебного заведения, в основе которого лежат специфическое качество оказываемых услуг (образовательных, научно-исследовательских и др.), правила поведения и нравственные принципы работников, их репутация в научном мире и т. п. (В.И. Маслов);

– субкультура вуза, т. е. система общепринятых в высшей школе представлений и подходов к организации образовательного процесса, достижению оптимальных результатов деятельности, которые отличают данное ОУ от всех других (И.Г. Акперов, Ж.В. Масликова);

– совокупность ценностей, норм, традиций и идей, которые сознательно формируют образец типичного поведения, принятого в данном ОУ (А.Н. Митин);

– уровень достижений в осуществлении процесса организации работы и управления ОУ на основе требований, предъявляемых к системе управления и работникам аппарата управления, обусловленных нормами и принципами принятой этической системы (Л.Я. Аверьянов)» [4, с. 5].

На этом основании можно сделать вывод о том, что КУК должна оформляться в соответствии с классической парадигмой менеджмента на основе следующих компонентов собственно процедуры управления:

– *культура целеполагания и планирования*, т. е. уровень развития умений декомпозиции миссии, политики и стратегии работы ОУ на выстроенные в логике приоритетности стратегические, тактические и оперативные цели и задачи, согласованные с комплексом этических и профессиональных ценностей сотрудников;

– *культура обеспечения удовлетворенности потребителей*, организация обратной связи и взаимодействия с работодателями в профессиональной области и представителями общественности с целью определения комплекса государственных, социальных и профессиональных требований к качеству образовательных услуг;

– *культура рационального использования имеющихся ресурсов*: кадровых, материальных, финансовых, технических и др.;

– *культура мотивации и организации профессиональной деятельности персонала*, который определяется установлением четкой регламентации обязанностей, ответственности и полномочий

среди сотрудников, оптимизацией организационной структуры и уровнем исполнительской дисциплины, т. е. уровень развития корпоративной идеологии, системы ценностей учреждения, формы и способы материального и морального стимулирования деятельности персонала;

– *культура оценки и коррекции деятельности ОУ* в контексте реализации поставленных целей для своевременного выявления несоответствий на основе обратной связи, внутренней отчетности, используемых средствах и способах контроля и измерений);

– *культура коммуникации или взаимодействия отдельных субъектов ОО* (профессионально-педагогическая, зафиксированная в проекте ФГОС ВПО; культура преподавателей, в том числе их профессионально-личностный опыт; культура студентов, в том числе их личностный опыт), т. е. освоение комплекса личностных и профессиональных компетенций, связанных с выполнением соответствующих функций и видов деятельности;

– *субкультура или корпоративная культура ОО ВПО*, включающая стиль руководства и взаимоотношений внутри коллектива, систему принятых всем профессиональным сообществом организации корпоративных традиций, ценностей, приоритетов и норм организации деятельности.

Кроме этого можно уверенно констатировать, что можно провести четкую корреляцию основных принципов TQM с первичными и вторичными механизмами оформления КУК, т.е. именно КУК может быть признана значимым условием, своеобразным импульсом развития вуза, мощным стратегическим инструментом совершенствования его деятельности и повышения качества работы его сотрудников. В свое время еще в трудах известного в сфере педагогического менеджмента специалиста Ю.А. Конаржевского отмечалось, что корпоративная культура ОУ – это «инструмент подчинения мышления учителей, их деятельности целям и задачам школы», т. к. «в условиях позитивной, глубокой и прочной культуры человек действует сам как надо, в соответствии с

воспринятыми целями, и над ним не надо висеть с «дамокловым контрольным мечом» [5, с. 131]. Подтверждением данного тезиса являются и утверждение Т.Н. Персиковой, которая отмечает «что организации с сильной корпоративной культурой просто не нуждаются в развитой бюрократической иерархии и системе контроля» [6, с. 77].

Культура управления качеством вуза позволяет внедрять корпоративную культуру, адекватную миссии и политике ОО, повышать признание сотрудниками системы ценностей, пропагандируемых руководством ОО, снижать сопротивление модернизации и инновационному развитию ОО, формировать интегрирующие между собой и творчески взаимодействующие профессиональные команды, группы сотрудников, оценивать общую эффективность деятельности ОО, выступая основным условием реализации общей стратегии совершенствования его деятельности на трех уровнях (согласно модели Э. Шейна), а именно: *поверхностный* – артефакты (материальные ресурсы и внешняя атрибутика); *внешний* – система декларируемых ценностей и норм (миссия, политика); *глубинный* – поведение персонала, признание и принятие архетипов, аксиологических установок, их реализация в собственной деятельности.

Заявленная многозначность предложенного нами феномена позволяет рассматривать КУК в качестве объективно эффективного инструмента мобилизации деятельности как отдельных подразделений ОО, так и его сотрудников с целью повышения качества их работы, а культурологическую парадигму – как закономерно сменяющую технократическую методологию, господствующую в системе менеджмента качества и зафиксированную в стандартах ISO 9001, которую следует рассматривать как их возможную альтернативу, которая в большей степени отвечает своеобразию всей системы отечественного высшего профессионального образования на протяжении всех этапов ее развития и может быть оценена как универсальное социальное

явление, детерминирующее уникальность, неповторимость и, в итоге эффективность и конкурентоспособность любой ОО.

Таким образом, оформление культуры управления качеством в вузе должно стать одновременно и средством и стимулом активизации процесса его взаимодействия с внешней средой, а также развития способности его сотрудников мобильно адаптироваться и адекватно перестраивать собственную деятельность, педагогически интерпретируя образовательный запрос потребителя, обеспечивая поиск новых путей и средств решения проблем, возникающих в постоянно изменяющемся обществе согласно идеологии качественного развития и совершенствования системы высшего профессионального образования в России.

#### **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:**

- 1. Богачек И.А., Онищенко Э.В.** Управление качеством в вузе в условиях Болонского процесса. Монография. – М.: «Экон-Информ», 2010 – 283 с.
- 2. Онищенко Э.В., Ручкин Б.А.** Корпоративная культура вуза как средство развития и совершенствования системы менеджмента качества (на примере Московского гуманитарного университета) // Сборник: материалы 6-ой междунар. конф. «Высшее образование для XXI века», ч. 1. – М., МосГУ, 2009 – 319 с.
- 3. Никольская А.С., Онищенко Э.В., Ручкин Б.А.** Проблемы управления в вузе на основе Болонской декларации и стандартов ISO 9000:2000: диалог XXI века //Сборник «Актуальные проблемы высшего профессионального образования» – Кострома, Костромская ГСХА, 2009 – 312 с.
- 4. Борисова Ю.В., Шапиро С.А.** Корпоративная культура как фактор повышения эффективности труда работников промышленных предприятий: монография – М.: РХТУ им Д.И. Менделеева, 2012 – 104 с.
- 5. Конаржевский Ю.А.** Внутришкольный менеджмент – М.: Новая школа, 1992 – 140с.
- 6. Персикова Т.Н.** Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. – М.: 2004 – 224с.