

УДК378.1; 658.5.011

## **НЕКОТОРЫЕ ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СМК В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ МС ИСО 9001 В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

***В.А. Горшков***

Проанализированы некоторые проблемы внедрения системы менеджмента качества на основе международных стандартов серии ИСО 9000 на примере реализации восьми основных принципов менеджмента качества.

Ключевые слова: высшее образование; управление качеством; система менеджмента качества.

*Новое в преподавании полезно только тогда, когда на опыте определено, что оно лучше старого.*

П.Л. Чебышев

Известно, что семейство стандартов ИСО 9000 было разработано «с целью оказания помощи организациям всех видов и размеров при внедрении и обеспечении функционирования эффективных систем менеджмента качества» (СМК), кроме того в этих стандартах определены восемь принципов «чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации» [1].

Образование это основа основ любой социальной систем и поэтому проблема качества образования касается всех граждан Российской Федерации (РФ) от рождения и до глубокой старости. Действительно, как только человек появляется на свет, его начинают учить, при этом процесс обучения можно разделить на пять основных этапов:

Этап первый. От рождения до 6–7-ми лет (сначала это родители, потом это могут быть дошкольные учреждения: ясли и детские сады). По итогам обучения в этот период ребенок не проходит никакой аттестации (по крайней мере, законодательно это не закреплено).

Этап второй. От 6–7-ми лет до 17–18 лет: обязательное среднее образование (11 лет). Именно на этом этапе в головы юных граждан закладываются представления о том обществе и стране, в которой они живут, а также специальные знания из таких областей как: история, литература, математика, физика, химия и т.п. Официально получение среднего образования подтверждается сдачей единого государственного экзамена (ЕГЭ) и аттестатом о среднем образовании.

Этап третий. Старше 17–18 лет:

– около 80 % выпускников средних школ в настоящее время стремятся поступать в вузы для получения высшего технического и гуманитарного

образования (специалисты, бакалавры, магистры, интерны и т.п.). Следует отметить, что далеко не все, из поступивших в вузы, заканчивают их и, поэтому вынуждены, с некоторым опозданием, получать профессиональное образование;

– около 20 % выпускников средних школ, получают профессиональное образование (колледжи, лицеи, училища, обучение на рабочих местах, на курсах и т.п.).

Этап четвертый. После получения профессионального, высшего технического и гуманитарного образования часть граждан (сравнительно небольшая) продолжает обучаться:

- на курсах повышения квалификации осваивая новые профессии;
- в аспирантуре или докторантуре, с тем, чтобы получить степень кандидата или доктора соответствующих наук;
- получая второе и даже третье (дополнительное) высшее техническое или гуманитарное образование.

Этап пятый. После ухода на отдых (когда человек оставляет работу) люди все равно не прекращают учиться, но уже самостоятельно (для себя), используя средства массовой информации (печатные издания, радио, телевидение, интернет и т.п.), при этом, как и в дошкольном возрасте, они не проходят никакой аттестации.

Очевидно, что наибольший интерес, с точки зрения качества образования представляют, второй, третий и четвертый этапы обучения, т.к. их проходят практически все граждане РФ, кроме того, именно на этих этапах формируется уровень общей образованности населения страны, а также получается отдача от полученных знаний в реальных секторах экономики.

Законодателем в области образования в РФ является Министерство образования и науки, оно определяет пути и направления в образовательном процессе, как в средней школе, так и в профессиональном и высшем образовании, поэтому рассмотрим, как руководство министерства выполняет принципы ИСО, обеспечивая качество образования.

Принцип «Ориентация на потребителя». В советское время система образования была жестко ориентирована на удовлетворение потребностей государства в квалифицированной рабочей силе, необходимой промышленному производству и сельскому хозяйству. В дореформенный период потребителем системы образования было государство, которое содержало систему образования и определяло: сколько и каких специалистов требуется народному хозяйству. Не будем оценивать, насколько это было эффективно, но недостатка в квалифицированных кадрах промышленность не испытывала. Советская система образования считалась лучшей в мире и была принята в ряде стран за основу при реформировании их систем образования (США, Япония, Китай и др.).

В ходе реформ в РФ по переходу к рыночной экономике во главу угла в хозяйственной деятельности поставлена прибыль, при этом «эффективный собственник» не даст и «ломанного гроша», чтобы решать проблемы системы образования, если это не принесет прибыли, и в тоже время «эффективный собственник» с удовольствием совершенно бесплатно получает квалифицированных специалистов.

Образование в основном стало платным (этапы 3 и 4, частично этап 2), но при этом исказилось понятие «потребитель» для системы образования. Действительно: «Кто платит, тот и заказывает музыку» – и фактически потребителем стал студент (назовем так, того, кто оплачивает свое образование), но студент не знает потребности государства в квалифицированных специалистах для промышленности и других отраслей. Студент исходит из своих соображений: стоимость обучения, сумма баллов за ЕГЭ, набор предметов, по которым сдавался ЕГЭ, стоимость проживания в месте учебы и т.п., а это ничего общего не имеет с потребностями науки, промышленности и других отраслей.

Несмотря на то, что президент, правительство и представители промышленности бьют тревогу об острой нехватке инженерно-технических кадров и высококвалифицированных рабочих, система образования продолжает наращивать выпуск специалистов по гуманитарно-социальным, экономическим специальностям, сокращая, при этом выпуск специалистов в области математических и естественно-научных направлений [2].

Система образования в РФ уже много лет подвергается реформированию, но как можно заниматься реформами, если Министерство образования и науки фактически не знает требований настоящих потребителей специалистов, т.е. науки, промышленности и других отраслей.

Принцип «Лидерство руководителя». Стандарты ИСО 9000 отводят ведущую роль в создании качественной продукции и услуг высшему руководству организаций, при этом «гуру» качества считают, что СМК любой организации будет эффективна, тогда и только тогда, когда высшее руководство не на словах, а на деле будет демонстрировать работникам свою приверженность идеям всеобщего обеспечения качества (TQM). В стандарте ГОСТ ISO 9001 есть раздел 5 «Ответственность руководства», в котором установлены требования к высшему руководству, заключающиеся:

- в обеспечении выполнения требований потребителей;
- в разработке Политики и Целей в области качества;
- в проведении регулярных анализов СМК с целью обеспечения ее пригодности и результативности, а также постоянных улучшений;
- во внедрении предложений по улучшению только после всесторонней проверки результативности и эффективности этих предложений [3].

Реформы системы образования ведутся поэтапно, но анализа результативности и эффективности произведенных изменений Министерством об-

разования и науки не было представлено, не было проведено и оценки качества образования после внедрения новшеств. На вопрос: «Зачем мы копируем американскую систему образования?», бывший министр Минобрнауки Фурсенко ответил: «Мы копируем американскую систему образования, потому что в США самая эффективная экономика!». Во-первых: нельзя однозначно отождествлять образование и экономику, а во-вторых: экономика США далеко не самая эффективная в мире, так доля промышленного производства в ВВП США составляет менее 16 %, тогда как в Китае она более – 35 % [4].

Реформирование системы образования в РФ идет без анализа и оценки его результатов руководством Министерства образования и науки, а это к росту качества образования привести не может.

Принцип «Вовлечение работников». Все «гуру» качества и руководители ведущих мировых фирм, таких как Тойота, Ниссан, Форд моторс, Шевроле и др. считают, что добиться высокого и стабильного качества продукции можно только в том случае, если использовать не только физические возможности персонала фирмы, но и его интеллектуальные ресурсы. Для этого делается все, чтобы вовлечь буквально весь персонал фирмы от генерального директора до вахтера в работу по подаче предложений не только по улучшению качества продукции, но и самой работы на конкретном рабочем месте. Для вовлечения персонала в работы, связанные с повышением качества на фирмах используют различные виды мотивации, как материальной, так и моральной [5].

Для того, чтобы повысить качество образования в вузах РФ нужен высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав (ППС) и современная лабораторная база, кроме того ППС должен быть мотивирован на высококачественную работу.

Как же мотивирован ППС? К сожалению, дела с мотивацией обстоят плохо – зарплата выпускников на новом рабочем месте зачастую выше, чем зарплата профессора нашего вуза. Аналогичная ситуация наблюдается и в других городах Челябинской области, в том числе и в Челябинске. Очевидно, что такая мотивация не настраивает ППС на то, чтобы отдавать все свои силы на повышение качества преподавания и увеличение времени индивидуальной работы со студентами, кроме того, многие преподаватели вынуждены работать на других работах, т.к. зарплата за преподавание не позволяет им содержать семью, что также негативно отражается на качестве их работы.

Принцип «Процессный подход». Образование всегда рассматривалось как процесс, причем процесс, растянутый во времени на 11 и более лет. Стандарты ИСО 9000 определяют процесс как «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы».

Рассмотрим, что мы имеем на выходе процесса среднего образования: выпускник средней школы имеет аттестат о среднем образовании и результаты ЕГЭ, при этом предметы для сдачи ЕГЭ он выбрал сам, исходя из того, что легче для него сдать, чтобы получить приличный балл и поступить в вуз. Кроме того, школа заинтересована в том, чтобы показатели по ЕГЭ были как можно выше. Борьба за показатели приводит к тому, что школьников зачастую уже не учат решать задачи по физике или математике, а просто натаскивают на сдачу ЕГЭ.

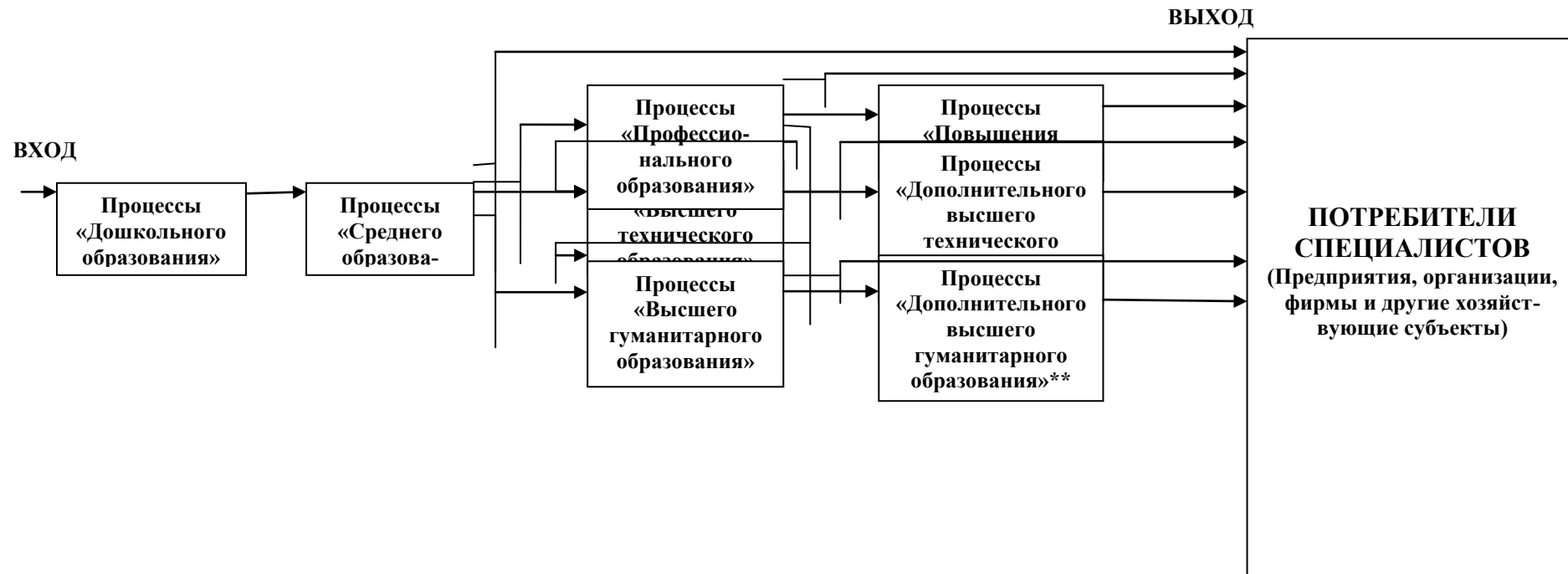
Результат: среди студентов технических ВУЗов уже многие не умеют оперировать с дробями, не могут найти площадь прямоугольного треугольника, часть студентов не умеет даже нормально читать (т.е. буквы они, конечно же, знают и могут их складывать в слова, но смысла прочитанного не улавливают – это, так называемая, функциональная неграмотность), у многих не развита память, они не могут пересказать прочитанное, не умеют грамотно излагать свои мысли и т.п.

Очевидно, что такой выход из процесса среднего образования не может удовлетворить требованиям к входу в процесс профессионального, высшего технического и гуманитарного образования, т.к. этот процесс должен дать студенту новые, более высокие знания, но выпускник средней школы не готов воспринимать эти знания, а преподаватели не имеют возможности в процессе учебы исправлять недочеты средней школы. Аналогичная ситуация складывается и с согласованием других процессов в системе образования РФ.

Принцип «Системный подход к менеджменту». Принципы «Процессный подход» и «Системный подход к менеджменту» взаимосвязаны, т.к. невозможно добиться качественной работы какой либо системы, если не заниматься совершенствованием всей системы в целом. Образование в РФ всеми понимается как система, так ее понимают и те, кто обучается, и те, кто обучает, т.е. преподаватели, и те, кто занимается организацией образования, т.е. Минобрнауки и руководители образовательных учреждений. Схема взаимодействия основных процессов в системе образования приведена на рис. 1.

Организацией системного подхода к менеджменту образования должно в первую очередь заниматься Минобрнауки. Реформирование системы образования должно проводиться с учетом системного подхода, а именно, внесение изменений в процессы школьного образования необходимо увязывать с процессами, для которых оно является входом. Аналогично необходимо поступать при изменениях других взаимосвязанных процессов.

На государственном уровне системность проявляется пока только в систематическом снижении федерального финансирования системы образования, так с 2012 г. по 2014 г. федеральное финансирование общего образования уменьшается с 88 до 20 млрд руб., т.е. более чем в 4-е раза [6].



Примечания:

\* Имеется ввиду обучение, связанное с повышением разряда, получением 2-ой профессии и т.п.

\*\* Имеется ввиду обучение в магистратуре, аспирантуре, докторантуре, получение 2-го высшего образования и т.п.

Рис. 1. Схема взаимодействия основных процессов системы образования

Принцип «Постоянное улучшение». В соответствии с этим принципом руководство должно рассматривать постоянное улучшение деятельности организации, «как ее неизменную цель», а для этого руководители Минобразования и образовательных учреждений в своей повседневной работе обязаны постоянно использовать все принципы ИСО 9000.

Стандарты ИСО 9000 требуют, чтобы руководство организаций ставило «своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения СМК, включая процессы постоянного ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям».

Очевидно, что выполнить этот принцип применительно к качеству образования невозможно, поскольку настоящего потребителя у образовательного процесса просто нет, а это значит, что совершенно непонятно, как и что нужно улучшать и какие требования удовлетворять.

Принцип «Принятие решений, основанное на фактах». «Эффективные решения должны основываться на анализе данных и информации» – так комментирует этот принцип ГОСТ ISO 9000-2011, действительно, руководители Минобразования и образовательных учреждений должны «определять, собирать и анализировать соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности» системы образования РФ, в т.ч. с точки зрения качества образовательного процесса. Однако руководители образовательных учреждений озабочены не качеством образования, а финансовым состоянием своего учреждения, для чего им необходимо любыми путями сохранять численность «потребителей», т.е. студентов. Комментарии по качеству такого образования, как говорится, излишни.

Интересно было бы узнать, на каких фактах основывалось решение о реформировании системы образования в РФ. Стандарты ИСО 9000 настоятельно рекомендуют, что прежде чем вносить какие-либо изменения, их нужно проанализировать, верифицировать и валидировать соответствующим образом, одобрить до внесения, а также оценить влияние изменений на процессы, взаимосвязанные с изменяемым процессом. Ничего подобного при реформировании системы образования к сожалению не происходит. В результате, как считает академик Версан: «снижается качество подготовки специалистов, не созданы условия для эффективной работы ученых, нет продуманной системы подготовки и продвижения по службе чиновников. Зато сегодня появились тысячи менеджеров, да таких, что им все равно, чем управлять. Они знают информатику и моделирование, но не знают главного – процессов создания материальных ценностей, элементарных правил организации производства» [7].

Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками». Поставщиками в процессы «Высшего технического образования», «Профессионального образования» и «Высшего гуманитарного образования» являются

процессы школьного образования. Именно в школе закладываются те знания, на которых базируются новые знания, связанные с будущей профессией, при этом преподаватели ожидают, что их знания будут прибавляться (суммироваться) к знаниям, полученным в школе. Общение же с выпускниками средней школы, поступившими в университет в последние годы, показывает, что уровень их образованности резко падает, а это значит, что процессы школьного образования как поставщики учащихся в процессы «Высшего технического образования», «Профессионального образования» и «Высшего гуманитарного образования» свою задачу не выполняют, а знания, полученные в школе, не могут стать базой для новых знаний.

Государство в лице руководителей Минобрнауки какое-либо регулирование в сфере образования проводить не хочет, считая, что рынок сам все отрегулирует. К сожалению, уже давно все убедились, что дикий рынок без вмешательства государства ничего сам отрегулировать не может.

В этих условиях построить взаимовыгодные отношения между поставщиками, которыми являются образовательные учреждения, и фактическими потребителями, т.е. наукой, промышленностью и другими отраслями, невозможно.

Таким образом, Минобрнауки в своей работе по реформированию системы образования РФ не использует международный опыт по созданию высококачественных систем, а именно, рекомендации, заложенные в принципах международных стандартов ИСО 9000, а это означает, что ожидать повышения качества образования после окончания текущего реформирования системы образования РФ не приходится.

#### Библиографический список

1. ГОСТ ISO 9000–2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2012. – 43 с.
2. Кара-Мурза, С.Г. Куда идет Россия. Белая книга реформ / С.Г. Кара-Мурза, С.А. Батчиков, С.Ю. Глазьев. – М.: Алгоритм, 2008. – 448 с.
3. ГОСТ ISO 9001–2011. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2012. – 61 с.
4. Левинсон, У. Бережливое производство: синергетический подход к сокращению потерь / У. Левинсон, Р. Рерик. – М.: Стандарты и качество, 2007. – 272 с.
5. Имаи, М. Кайдзен: ключ к успеху японских компаний / М. Имаи. – М.: Альпина Бизнес Букс: Приоритет, 2007. – 273 с.
6. Воронин, Г. Слово главного редактора / Г. Воронин // Стандарты и качество. – 2013. – № 7. – С. 3.
7. Версан, В. Качество – стратегический путь возрождения России / В. Версан // Стандарты и качество. – 2013. – № 8. – С. 63–66.

[К содержанию](#)