

*ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ФАКТОРА  
ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ*

**В.Е. ЧЕРНИКОВА**

*Кубанский государственный технологический университет,  
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2,  
электронная почта: viktori-chernikova@yandex.ru*

Изменчивость требований рынка труда и законодательства заставляет образовательные учреждения быстро перестраиваться, открывать новые востребованные специальности и направления подготовки, обеспечивать качество образовательного процесса, экспериментировать с формами обучения. В связи с этим, возникает необходимость внедрения эффективной системы менеджмента качества, которая будет способствовать решению многих проблем, стоящих перед образовательными учреждениями, вынужденных функционировать в условиях жесткой конкуренции, высокой степени неопределенности на рынке и урезанного финансирования.

**Ключевые слова:** образовательная сфера, качество образования, услуга, система менеджмента качества, репутация вуза.

Устойчивое развитие современного высшего учебного заведения во многом обусловлено реализуемыми подходами к управлению. Значительная часть концепций повышения эффективности управления, роста конкурентоспособности вуза базируется на теории, методологии и практике менеджмента качества, что не случайно. В настоящее время менеджмент качества – это не ограниченная рамками образовательного процесса узкоспецифическая деятельность, а управление всей организацией, всеми аспектами ее функционирования.

Стратегия развития образовательного учреждения, ориентированная на качество, предполагает выработку и реализацию подходов, нацеленных на достижение баланса интересов руководства, персонала вуза, обучающихся, партнеров, будущих работодателей, а также общества в целом, что служит определенной гарантией поступательного развития и постоянного совершенствования деятельности образовательного учреждения в условиях меняющегося конкурентного рынка.

В настоящее время руководством вузов стали активно использоваться в административно-управленческой и образовательной деятельности подходы, основанные на принципах обеспечения гарантий качества получаемого студентами образования, что соответствует канонам Болонского процесса и современным направлениям развития системы высшего образования Российской Федерации.

В Федеральной целевой программе развития образования на 2016 - 2020 годы, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. № 497 среди основных задач развития образования выделено формирование востребованной системы оценки качества образования и образовательных результатов.

В рамках реализации данной задачи будут осуществлены мероприятия по развитию независимой системы оценки качества в среднем профессиональном и высшем образовании, в том числе посредством создания новых механизмов системы оценки качества функционирования образовательных организаций посредством механизмов профессионально-общественной и общественной аккредитации образовательных программ. Будут поддержаны меры по развитию системы сертификации квалификаций. При решении указанной задачи будет обеспечено формирование качественно нового отношения обучающихся и образовательных организаций к качеству образования и к получаемым по его итогам компетенциям, процедурам и механизмам их измерения и оценки [1].

Более того, изменчивость требований рынка труда и законодательства заставляет образовательные учреждения быстро перестраиваться, открывать новые востребованные специальности и направления подготовки, обеспечивать качество образовательных услуг, экспериментировать с формами обучения. Обновлять нормативную и материально-техническую базу, повышать уровень компетентности профессорско-преподавательского состава, обеспечивать набор обучающихся. При всем этом строго соблюдать требования федеральных государственных образовательных стандартов. Для эффективного контроля

всех аспектов деятельности руководству образовательного учреждения необходима полноценная, простая и гибкая система управления, в которой четко распределены полномочия и ответственность сотрудников, а также установлены общие правила выполнения работ и независимые критерии оценки [2].

Необходимость обеспечения указанных составляющих привело к созданию целой отрасли знаний – менеджменту качества в образовании, под которым понимается планомерное воздействие на всех этапах на факторы и условия, которые обеспечат формирование будущих специалистов, полноценно использующих свои знания, навыки и умения.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о том, что качество образовательных услуг основывается на трех основополагающих компонентах:

- целях и содержании образовательного процесса;
- уровне профессионализма профессорско-преподавательского состава и организации преподавательской деятельности;
- состоянии материально-технической базы и уровня научно-информационной базы, обеспечивающих реализацию учебного процесса.

В современных условиях вузы, оказывающие образовательные услуги сталкиваются в своей деятельности со следующими проблемами:

- 1) рынок неравномерно насыщается специалистами разных профилей, в то время как конъюнктура рынка быстро меняется;
- 2) непостоянный характер носит спрос на специалистов;
- 3) государство не гарантирует распределение выпускников и занятых молодых специалистов в связи с тем, что не может эффективно регулировать рынок трудовых ресурсов;
- 4) снижается эффективность образовательных процессов в связи с использованием устаревших методик обучения и т.д.

Однако следует отметить, что вузы страны в последние годы стали уделять больше внимания вопросам обеспечения качества подготовки выпускников. Наилучших результатов добиваются высшие учебные заведения,

использующие современные системы менеджмента качества. Это позволяет им эффективнее распоряжаться финансовыми и материальными ресурсами, оптимизировать административно-управленческий персонал и гарантированно обеспечивать качество подготовки выпускников, в которых заинтересованы потенциальные работодатели.

Создание эффективной системы менеджмента качества (далее СМК) способствует решению многих проблем, стоящих перед образовательными учреждениями, вынужденных функционировать в условиях жесткой конкуренции, высокой степени неопределенности на рынке образовательных услуг и урезанного финансирования. В частности, данная система эффективна при решении проблем, обозначенных ранее.

Внедрение СМК в области образования преследует следующие цели:

1. Внутри образовательного учреждения: реорганизация системы управления учебным заведением, повышение уровня профессионализма профессорско-преподавательского состава, введение в учебную программу новых направлений подготовки, повышение успеваемости студентов; развитие инфраструктуры учебного заведения с целью создания благоприятных условий обучения; введение новых образовательных технологий; а также оптимизация образовательного процесса в рамках рационального использования ресурсов с максимальной эффективностью.

2. За пределами образовательного учреждения: повышение конкурентоспособности вуза среди учебных заведений своего профиля, расширение рынка образовательных услуг, повышение репутации вуза; устойчивая ориентация на состояние рынка труда региона и государства в целом.

Качество работы является одним из основных факторов результативности деятельности высшего учебного заведения. СМК позволяет достичь качества, которое удовлетворит все заинтересованные стороны.

Для руководителей образовательных учреждений система менеджмента качества может стать эффективной системой внутреннего управления,

позволяющей непрерывно совершенствовать содержание и уровень подготовки обучающихся под конкретные требования заинтересованных работодателей, четко распределить полномочия и ответственность сотрудников, обеспечить систематический мониторинг качества работы структурных подразделений и профессорско-преподавательского состава, совершенствовать организацию учебного процесса, обоснованно планировать финансовые средства на развитие учебно-методического, информационного, материально-технического оснащения и т.д. [3].

Благодаря эффективному внедрению системы менеджмента качества в образовательных учреждениях может создаться полноценный внутренний инструментарий контроля и оценки качества образовательной деятельности, отвечающий современным международным стандартам и требованиям рынка труда [4].

Как уже произошло во многих других сферах, в системе высшего образования на смену традиционной концепции контроля должна прийти концепция управления качеством. Задачами системы менеджмента качества в данном случае станет обеспечение качества образовательных услуг, соответствующих ожиданиям всех групп потребителей, которое будет являться результатом профессионально управляемого образовательного процесса, грамотно спроектированного и ресурснообеспеченного, а не итогом контроля, как было ранее. При этом сам контроль будет рассматриваться как одна из функций процесса управления качеством.

Внедрение системы менеджмента качества позволит учебному заведению выйти на новый уровень развития [5, 6]. Четкое распределение прав, обязанностей и ответственности за выполнение работы на своем направлении, унификация образовательных процессов и их согласованность, своевременное выявление и устранение недостатков будут способствовать совершенствованию подготовки выпускников. Это, безусловно, повысит степень доверия работодателей, заинтересованных в молодых специалистах.

Система менеджмента качества позволит обеспечить эффективную помощь вузам в разработке механизмов эффективной корреляции качества подготовки выпускников высших учебных заведений с быстро изменяющимися запросами рынка трудовых ресурсов [7]. Все это даст возможность выпускникам вузов стать высококвалифицированными и конкурентноспособными специалистами, адаптированными к требованиям современного российского и международного рынка труда.

*Работа выполнена в рамках I Научно-методической конференции, посвященной всемирному дню качества: «Стратегия качества в эффективном менеджменте: опыт построения системы менеджмента качества», КубГТУ, 10 ноября 2016.*

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Постановление Правительства РФ от 23.05.2015 г. № 497 «О Федеральной целевой программе развития образования на 2016-2020 годы»
2. Гордеева Т.А., Куликова Н.А. Система менеджмента качества образования в вузе и оценка ее эффективности // Труды международного симпозиума Надежность и качество. 2012. Т. 1. С. 291-295.
3. Мазитов М.А., Сагитов Р.Ф. Система менеджмента качества в образовании // Вестник Оренбургского государственного университета. 2011. № 2 (121). С. 205-208.
4. Ермоленко А.А., Лазовская С.В. Сфера услуг: механизмы формирования конкурентных преимуществ // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2012. - № 1. – С. 227-231.
5. Ермоленко Н.Ю., Ермоленко А.А. Интеллектуальный капитал высшего образования // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2014. - № 4. – С. 15-19.
6. Захарова Е.Н. Компетентностный подход к управлению качеством образовательных услуг // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. – 2012. - № 1. – С. 50-55.
7. Черникова В.Е. Формирование новых подходов к управлению взаимодействием на рынке образовательных услуг // Актуальные вопросы экономических наук. 2016. № 49. С. 211-215.

## REFERENCES

1. Postanovlenie Pravitelstva RF ot 23.05.2015 g. № 497 «O Federalnoy tselevooy programme razvitiya obrazovaniya na 2016-2020 gody»
2. Gordeeva T.A., Kulikova N.A. Sistema menedzhmenta kachestva obrazovaniya v vuze i otsenka ee effektivnosti // Trudy mezhdunarodnogo simpoziuma Nadezhnost i kachestvo. 2012. T. 1. S. 291-295.
3. Mazitov M.A., Sagitov R.F. Sistema menedzhmenta kachestva v obrazovanii // Vestnik Orenburgskogo gosudarstvennogo universiteta. 2011. № 2 (121). S. 205-208.
4. Ermolenko A.A., Lazovskaya S.V. Sfera uslug: mekhanizmy formirovaniya konkurentnykh preimushchestv // Vestnik Adygeyskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 5: Ekonomika. – 2012. - № 1. – S. 227-231.
5. Ermolenko N.Yu., Ermolenko A.A. Intellektualnyy kapital vysshego obrazovaniya // Vestnik Adygeyskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 5: Ekonomika. – 2014. - № 4. – S. 15-19.
6. Zakharova E.N. Kompetentnostnyy podkhod k upravleniyu kachestvom obrazovatelnykh uslug // Vestnik Adygeyskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 3: Pedagogika i psikhologiya. – 2012. - № 1. – S. 50-55.
7. Chernikova V.E. Formirovanie novykh podkhodov k upravleniyu vzaimodeystviem na rynke obrazovatelnykh uslug // Aktualnye voprosy ekonomicheskikh nauk. 2016. № 49. S. 211-215.

*IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM  
AS A FACTOR OF COMPETITIVENESS INCREASE OF HIGHER EDUCATION*

**V.E. CHERNIKOVA**

*Kuban State Technological University,  
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350072,  
e-mail: viktori-chernikova@yandex.ru*

The variability of the labor market requirements and legislation forcing educational institutions to restructure quickly discover new and popular specialty training areas, to ensure the quality of the educational process, experimenting with forms of training. In this connection there is need to implement an effective quality management system that will help to solve many of the problems faced by educational institutions, forced to operate in a competitive environment, a high degree of uncertainty in the market and to cut funding.

**Key words:** education, education quality, service quality management system, the university's reputation.