

**ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА В РОССИЙСКИХ ВУЗАХ**

**Кузнецова Н.В.**

*кандидат философских наук, доцент  
Московского высшего общевойскового командного училища,  
г. Москва, Россия  
[Natalya4930@mail.ru](mailto:Natalya4930@mail.ru)*

**Ли Ю.С.**

*кандидат биологических наук, доцент  
Московский финансово-юридический институт (МФЮА),  
г. Москва, Россия  
[bleasing52@mail.ru](mailto:bleasing52@mail.ru)*

**ON THE USE OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN  
RUSSIAN UNIVERSITIES**

**Kuznetsova N.**

*Candidate of Philosophy, Associate Professor  
Moscow Higher All-Arms Command School,  
Moscow, Russia  
[Natalya4930@mail.ru](mailto:Natalya4930@mail.ru)*

**Lee Yu.S.**

*Candidate of Biological Sciences, Associate Professor  
Moscow Financial and Law Institute (MFBA),  
Moscow, Russia  
[bleasing52@mail.ru](mailto:bleasing52@mail.ru)*

**Аннотация**

В статье анализируется система менеджмента качества, используемая в практике деятельности российских вузов, исследуются проблемы качества образовательных услуг в условиях инноваций.

## Annotation

The system of management of quality, used in practice of activity of Russian institutions of higher learning, is analysed in the article, the problems of quality of educational services are investigated in the conditions of innovations.

**Ключевые слова:** вуз; менеджмент; система менеджмента качества; инновации; образовательные услуги.

**Keywords:** institution of higher learning; management; system of management of quality; innovations; educational services

Образование представляет собой социальный институт с задачами, механизмами взаимодействия института образования с внешней средой. Многие вузы изменили свое академическое направление, приобрели статус университетов, академий, расширили объем дисциплин социально-гуманитарного цикла; имеют соответствующее требованиям СМК программно-методическое обеспечение, позволяющее реализовывать требования образовательного стандарта и эффективно использовать кадровый состав вузов, развивая российские традиции образования.

К традиционным требованиям к качеству подготовки специалистов в российских вузах (научное, учебно-методическое, материально-техническое обеспечение деятельности вуза) сегодня добавились новые (маркетинг, повышение качества подготовки специалистов, психологическое сопровождение учебного процесса и др.). Политикой вуза в области качества является проведение образовательной и научно-исследовательской деятельности, оказание образовательных услуг на уровне, обеспечивающем удовлетворенность потребностей и ожиданий потребителей услуг, в качестве которых на

российском рынке выступают студенты и работодатели, доценты, профессора и общество в целом.

На государственном уровне качество подготовки специалистов в отечественных вузах оценивается по соответствию:

- целей, условий, содержания и качества образования, аккредитационным показателям, предъявляемым к конкретным образовательным учреждениям;

- содержания, уровня и качества образования аттестационным требованиям (ГОС);

- условий образовательного процесса лицензионным требованиям [ 4, с.62 ].

Менеджмент – это способ управления, предполагающий умение: поставить цель; спланировать; обеспечить выполнение задач; провести анализ; наметить улучшения качества продукции (услуги); и качество процессов. Для обеспечения качества образовательного процесса вузы используют систему менеджмента качества (СМК). К основным внешним документам, используемым в СМК, следует отнести государственно-нормативные документы (Федеральные законы, российский Госстандарт образовательных услуг), нормативные документы по стандартизации (международные стандарты, национальные стандарты). В данном контексте – это, прежде всего ФЗ РФ «Об образовании».

Всеобщее управление качеством реализуется посредством применения определенного набора приемов, средств, которые, согласно экспертам, можно классифицировать по сферам: управление качеством, процессом, персоналом и ресурсами. В современной практике менеджмента качества в управлении в сфере образования А.В.Черных

выделяет в качестве наиболее эффективных следующие методы: диаграмму К.И. Исикавы; мозговой штурм (Л.Осборна); метод эталонного сравнения; диаграммы, разработанные итальянским ученым В.Парето (1840г.) и М.Лоренцом; SWOT – анализ; бюджетирование; метод пяти «почему?» и т.д. [ 4, с.62-63].

Комплекс вопросов, характеризующих содержание маркетинга в вузе впервые системно, с точки зрения содержания, сформулировал российский исследователь Азгальдов Г.Г.[1,с.32-42]. Для успешной реализации образовательных услуг в российских вузах требуется дать ответы на следующие вопросы:

1. *Кого учить?* Методики «отбора» абитуриентов для обучения в Московском финансово-юридическом университете (МФЮА) и в других вузах используются разные: здесь и ЕГЭ, и тесты по обществоведению и истории, вступительные экзамены, практикуемые в ведущих университетах страны (МГУ им. М.В.Ломоносова, например).

2. *Сколько учить?* Здесь могут быть востребованы и дистанционное обучение, и многоступенчатая система образования: бакалавры – магистры. Качество подготовки бакалавров, по мнению работодателей, часто не соответствует требованиям промышленности по ряду параметров. В этой связи может оказаться полезной стажировка студентов на предприятиях, фирмах, в институтах повышения квалификации.

3. *Зачем и чему учить?* Выбор предметов образовательного цикла предполагает оптимальное соотношение между специальными (профессиональными), фундаментальными и прикладными дисциплинами. На российском рынке востребованы творческие специалисты, способные к инновационным видам деятельности, обладающие интеллектуальным потенциалом.

4. *Где учить?* Это могут быть гуманитарные и технические университеты, российские и зарубежные. Судя по прогнозам российских ученых в перспективе на российском рынке, возможно, появятся компании, которые будут заниматься поиском и отбором перспективных ученых и студентов для последующей учебы и работы в институтах и фирмах США и Канады, Германии и Израиля, поскольку российский интеллектуальный человеческий капитал представляет невероятно прибыльный экономический ресурс. На привлечение одного инженера из других стран только США экономит 253 тыс. долларов, врача – 646 тыс. долларов [2, с.74].

5. *Как учить?* Ответ на этот вопрос предполагает сравнительный анализ форм обучения (очная, заочная, дистанционная); технологий обучения с учетом применения национальных и зарубежных методик; систем контроля качества знаний, в том числе использование модульно-рейтинговой системы. Модульно-рейтинговая система оценки знаний студентов, используемая в Московском финансово-юридическом университете (МФЮА) позволяет эффективно осуществлять контроль качества знаний студентов и применять инновационные технологии обучения. Среди перечня требований, предъявляемых к преподавателю вуза, есть и такие: индекс цитирования научных работ, индекс Хирш.

6. *Кто будет учить?* Это может быть профессор, доцент, научный работник (с.н.с.), специалист-практик, специалист по тренингам. Обучение в форме тренинга позволяет использовать в учебном процессе методы арт-терапии, кейс-стади. В зарубежных вузах, в частности в США, бакалавр за весь период обучения разбирает до 500-700 кейсов. Целью кейсов, используемых нами на семинарах со студентами, обучающимися по специальности «Банковское дело» и «Юриспруденция», является отработка навыков знаний и умений в работе с клиентами. Многие виды профессий предполагают наличие у

специалиста тех или иных компетенций, которые не всегда поддаются традиционному обучению. Сегодня востребованы новые формы проведения занятий со студентами, в том числе модульно-рейтинговая система оценки качества знаний студентов, способствующая более глубокому усвоению студентами содержания изучаемых ими дисциплин. За рубежом во многих европейских вузах и США при свободе выбора студентами учебных дисциплин, элективных курсов, темпа обучения, сроков и т.п., существует строгая система оценивания знаний студентов; студенты постоянно пишут различные контрольные работы в течение семестра, различные эссе по рекомендованной лектором теме и соответствующей литературы; сдают на проверку раз в неделю домашние задания, то есть идет постоянно «срез знаний»; используется при оценке знаний модульная система во многом аналогичная модульно-рейтинговой системе оценки качества знаний студентов в российских вузах.

*7. С помощью каких средств учить?* Каждое учебное заведение использует самые разные инновационные методы обучения. Развитию творческих возможностей будущего специалиста в системе вуза способствуют такие технологии и методы, как «мозговой штурм» Осборна (генерация идей с запретом критики); ТРИЗ (технология решения изобретательских задач); научно-исследовательская работа; тренинг по повышению склонности к рискованным ситуациям; практикум по решению задач с отсутствием правильного решения [2,с.75]. За рубежом курсы по методологии изобретательства давно включены в образовательные стандарты вузов; а у нас – нет.

Оценка удовлетворенности потребителей образовательных услуг проводится на основании результатов анкетирования потребителей (студентов, работодателей), опросов организаций, в которые устраиваются на работу выпускники российских вузов. Полученная

информация служит выходными данными для анализа эффективности системы менеджмента качества (СМК). СМК и инновационные технологии, используемые в обучении студентов, позволили изменить роль преподавателя, который является не только носителем знаний, но и наставником, инициирующим творческие поиски студентов. Отчетливо наблюдаемый тренд последних лет, по мнению авторов фундаментального труда «Образование, наука и бизнес в создании интеллектуальноемких сред» (2016), заключается в том, что наше государство путем целевого финансирования и развития нормативно-правовой базы стремится свести вместе университеты и производство, которые в силу разных причин не склонны поддерживать между собой партнерские отношения; одна из причин заключается в том, что вузовская наука дает много разработок, но сами ученые не обладают управленческими (менеджерскими) способностями, позволяющими довести проекты до коммерческого результата [3, с.96-97]. Отсюда сборка воедино четырех компонентов «производство – наука – образование - финансы», как свидетельствует российский опыт, оказалась трудным процессом». [3,с.120].

Инновационный процесс, являясь главным объектом управления в вузе, требует от руководителей вузов и профессорско-преподавательского состава умения выстраивать качественную систему управления, осваивать инновационные образовательные технологии.

### **Список литературы**

1. Азгальдов Г.Г. Что нужно для успешной работы // Вестник высшей школы.- 1991.- №7.- С. 32-42.
2. Кузнецова Н.В. Интеллектуальный потенциал вуза и проблемы активизации творчества студенческой молодежи // Мир современной науки.- 2013.- №2(17). - С.72-76.

3. Образование, наука и бизнес в создании интеллектуальноемких сред: [монография]/[Г.А.Ключарев и др.]; Институт социологии РАН. – СПб.: Нестор-История, 2016.-288с.

4. Черных А.Л. Использование методов и инструментов менеджмента качества в образовании // Власть.- 2013.- №13.- С.61-63.