

# ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ

О. А. Кручек, С. А. Памбук, О. В. Аксюта

*Одесская национальная академия пищевых технологий, Украина*

Сегодня перед высшим образованием и обществом в целом назрела необходимость «перезагрузки», когда необходимо не заменять руководителей, а менять саму систему. Изменения системы подразумевают формирование действенных механизмов повышения качества высшего образования путем внедрения процессов конкуренции на рынке труда и в сфере предоставления образовательных услуг [1].

Во всем мире особое внимание уделяют качеству высшего образования. Поэтому цель исследования – показать важность применения современных методик, основанных на принципах менеджмента качества в высших учебных заведениях.

Качество – сложное явление, которое постоянно меняется. То, что сегодня считается качественным, завтра окажется недостаточного качества.

Понятие «качество» отличается в зависимости от страны, и даже среди высших учебных заведений внутри одного государства. Некоторые под понятием «качество» понимают качество обучения, вкладывают в это понятие числовые значения, которые характеризуют количество студентов, усвоивших материал на «хорошо» и «отлично» по отношению к общему количеству студентов. Другие считают обучение качественным в том случае, когда аккредитована специальность. Если университет в целом прошел аккредитацию, то естественно студенты, которые получили диплом, получили качественное образование. Но, к сожалению, это утверждение спорно. Естественно, наличие сертификата об аккредитации отчасти – доказательство качества, так как экспертное заключение основывается на комплексе показателей: материально-техническая база университета, профессорско-преподавательский состав, успеваемость студентов и т. д. [2].

На сегодняшний день в Украине наблюдаются процессы трансформации высшей школы. Такая необходимость обусловлена наличием некоторых факторов: макроэкономической нестабильностью; несоответствием существующих образовательных программ требованиям современного рынка труда; заинтересованностью работодателей в развитии отношений с системой высшего образования по формированию содержания образовательного процесса; отсутствием социального партнерства, которое способствовало бы развитию взаимодействий между сферой образования, службой занятости, кадровыми агентствами, учебными заведениями и организациями [3].

Повысить качество высшего образования возможно, используя только системный подход к управлению качеством. Обучение – это такая же услуга, как и любая другая, а значит к предоставлению образовательных услуг применимы системы менеджмента качества, изложенные в стандарте ISO серии 9001. Учитывая мировой опыт, повысить качество высшего образования возможно при внедрении СМК (система менеджмента качества) на всех этапах учебного процесса.

Для начала необходимо выделить потребителей (клиентов) и направить усилия на удовлетворение их потребностей и ожиданий. Для высших учебных заведений потребители – студенты, родители, предприятия, сотрудники вуза, общество в целом.

Потребность клиента – состояние психологического или физического ощущения нехватки чего-либо. Потребности проявляются по-разному в зависимости от ситуации и от самого потребителя.

Важно направлять усилия не только на изучение потребностей потребителей по отдельности, но и найти точки соприкосновения всех своих потребителей. Таким образом выстраивается цепочка из потребителей вуза, где каждый последующий – потребитель предыдущего.

В Украине обычно родители инициаторы получения ребенком высшего образования. В большинстве своем эту группу потребителей интересует получение качественного, бесплатного или недорогого высшего образования, с которым выпускники смогут быстро найти работу и адаптироваться в обществе.

Для повышения качества образования можно наряду с внедрением СМК применять методики продаж, основанные на потребностях клиентов. К таким приемам относится «цепочка боли» (rain chain), которая позволяет вникнуть и понять реальные проблемы потенциальных потребителей [2].

Рассматривая родителей в качестве потенциальных потребителей образовательных услуг следует учитывать, что их «цепочка болей» складывается из вопросов: где будут жить студенты; в каких условиях; на каких предприятиях будут проходить практику; смогут ли оплатить обучение. Вузы, которые будут учитывать не только потребности, ожидания, но и выявят «цепочку болей», завоюют доверие потребителей и смогут победить в конкурентной борьбе.

Следует отметить, что непосредственно у абитуриентов выявлен ряд потребностей, не все из которых совпадают с родительскими. Важно задействовать СМК на этапе знакомства с первокурсниками и выявить очевидные потребности молодых людей, ожидания и, возможно, «цепочки боли». Заинтересовав студентов, вуз выпустит высококачественного дипломированного специалиста, которого получают работодатели и общество в целом.

Таким образом, внедрение СМК, которая носит системный характер, охватывает весь жизненный цикл образовательно-воспитательного процесса, учитывает потребности и ожидания потребителей, позволит обеспечить высшему учебному заведению ряд конкурентных преимуществ: доверие потребителя; реализацию долговременной

стратегии развития вуза; реализацию принципов: качество и прозрачность, унификация подходов к управлению вузами; внедрение универсальных методик и процедур планирования, обеспечения и контроля качества образовательных услуг; стандартизацию процессов вузов, основанную на цикле Деминга (планирование, исполнение, контроль, улучшение) [4]; повышение контроля путем введения процесса внутреннего аудита СМК вуза на постоянной основе; возможность выявления несоответствий на ранних стадиях, что позволяет возможность скорректировать результат, а возможно, и предотвратить несоответствия в дальнейшем.

#### Литература

1. Імператив якості: вчимося цінувати і оцінювати вищу освіту : навч. посіб. / за ред. Т. Добка, М. Головянко, О. Кайкової, В. Терзіяна, Т. Тіхонена. – Львів : Манускрипт, 2014. – 572 с.
2. Васильев, Ю. С. Экономика и организация управления вузом : учебник / Ю. С. Васильев, В. В. Глухов, М. П. Федоров. – 3-е изд., испр. и доп. / под ред. В. В. Глухова. – СПб. : Лань, 2004. – 608 с.
3. Бруєва, В. А. Ключові аспекти розробки і впровадження системи управління якістю відповідно до міжнародного стандарту серії ISO 9001 в вищому навчальному закладі Українська інженерно-педагогічна академія / В. А. Бруєва. – Режим доступа: <http://repo.uipa.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2920/1/18.pdf.pdf>.
4. Потребности клиента. – Режим доступа: <http://salesdrive.guru/potrebnosti-klienta/>.