

**ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ И ВНЕДРЕНИЯ ВУЗОВСКИХ  
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА:  
ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

**Е. В. Будович**

*Гомельский государственный технический университет  
имени П. О. Сухого, Беларусь*

Научный руководитель канд. экон. наук, доц. Е. А. Кожевников

Интеграция Республики Беларусь в мировое экономическое пространство и переход к социально ориентированной рыночной экономике определили приоритетное развитие системы образования. Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития предусмотрено выведение системы образования Беларуси

«на уровень, соответствующий мировым стандартам». На заседании Республиканского совета ректоров года было принято решение и поставлена цель – завершить формирование и оформление вузовских СМК в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001–2009.

Недостаточная адаптированность социально-экономических понятий к образованию приводит к трудностям при внедрении системы менеджмента качества. Кроме того, стандарты серии ISO 9000 изначально разработаны для производственных отраслей промышленности, поэтому терминология стандартов явно не соответствует сфере образования. Так, оценка качества на промышленном предприятии, выпускающем материальную продукцию, не вызывает методических проблем, т. к. параметры продукции стандартизованы, технологии регламентированы. Таким образом, и объект контроля, и требования определены. В учреждениях образования не вполне ясно, что есть качество, какой продукт производится и кто является его потребителем. На данные вопросы среди исследователей нет однозначного ответа.

Традиционно термин «качество» обозначает совокупность свойств продукции и меру ее полезности. Однако такой подход не может быть напрямую применен к образованию. Это связано с тем, что, в отличие от системы образования, продукт материального производства не имеет личностного отношения к своим свойствам и собственным представлениям о своем дальнейшем существовании, следовательно, необходимо дать определение качества образования, в полном объеме отражающее специфику данной системы.

Большинство исследователей связывает качество образования с соотношением достигнутого образовательного результата с поставленными образовательными целями. В настоящее время распространенной является трактовка качества образования как социальной категории, определяющей состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности [1].

Российский исследователь Н. А. Селезнев, рассматривая качество высшего образования как результат, процесс, образовательную систему, выделяет в нем две важные характеристики: 1) сбалансированное соответствие высшего образования многообразным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам); 2) системная совокупность иерархически организованных, социально значимых сущностных свойств (характеристик, параметров) высшего образования [2, с. 78].

Таким образом, не существует единого определения качества образования. Проблема заключается в том, что качество образования является интегральной характеристикой, включающей ряд аспектов.

Чтобы раскрыть содержание продукции образовательной деятельности, обратимся к Положению о высшем учебном заведении, утвержденному постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 18.01.2008 г. № 68. В Положении определены основные цели и задачи высшего учебного заведения, которые можно представить в форме ожидаемых результатов от образовательной деятельности, таких как:

- интеллектуальное, культурное и нравственное развитие обучающихся;
- специалисты с высшим образованием;
- научно-техническая продукция;
- учебно-программная документация.

По мнению ряда авторов, квалифицированный специалист (выпускник) не может быть отнесен к продукции (результату деятельности) в силу специфических характеристик, свойственных ему. В частности, выпускник:

- являясь студентом, не подвергается «обработке» в процессе обучения, а становится активным участником образовательного процесса;

– уникальная личность (в отличие от продукции), которая обладает качествами, присущими только ей;

– достигает различных результатов, несмотря на то, что обучается по одной и той же образовательной программе, в одних условиях и у одних и тех же преподавателей [3].

Поэтому выпускник не может быть продукцией вуза, он является одним из потребителей его образовательной деятельности. К результату образовательной деятельности можно отнести не самого специалиста-выпускника, а «комплекс знаний, умений и навыков, а также профессиональное сознание, гражданскую позицию, отражающих способность специалиста успешно осуществлять профессиональную и иную деятельность в соответствии с требованиями общества и экономики» [3].

Ряд исследователей сходятся во мнении, что «образовательная услуга, а не знания, умения, навыки могут рассматриваться как товарная продукция учебного заведения» [4, с. 203]. По мнению О. В. Сагиновой, «с точки зрения основной деятельности вуза и классической теории маркетинга продуктом является образовательная программа». При этом «образовательная программа – это комплекс образовательных услуг, нацеленный на изменение образовательного уровня или профессиональной подготовки потребителя и обеспеченный соответствующими ресурсами образовательной организации» [5].

Под образовательной услугой понимают «целенаправленную деятельность, характеризующуюся взаимодействием участников образовательного процесса и направленную на удовлетворение образовательных потребностей личности». В ряде работ образовательную услугу рассматривают как процесс передачи определенной информации для усвоения, с целью получения определенного результата [6].

Дифференцировать образовательный продукт предлагает А. М. Лукашенко, выделяя «конечный образовательный продукт как образованность индивида и промежуточный образовательный продукт как результат промежуточных этапов образовательного производства, выраженный в образовательных товарах и услугах» [4, с. 203].

И. А. Полякова придерживается мнения о разделении понятий «продукт образовательного производства» и «результат образовательного производства». Продуктом образовательного производства считается образовательная услуга и образовательный товар (учебная литература, методический материал), в то время как результат образовательного производства заключается в развитии личности, в формировании способностей, навыков, повышении умений [4, с. 205].

Далее следует обратить внимание на потребителей продукции образовательной деятельности, поскольку первым принципом системы менеджмента качества является ориентация на потребителя. Согласно СТБ ИСО 9000–2006 «Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания».

Потребителей продукции образовательной деятельности условно разделяют на две группы: внешние и внутренние. Внешние потребители – государство, работодатели, выпускники, абитуриенты, родители абитуриентов и студентов. К внутренним потребителям относят все категории обучаемых в вузе (слушатели, студенты, магистранты, аспиранты), а также преподавателей и сотрудников [2]. При этом каждый преподаватель, реализующий образовательный процесс, с позиции процессного подхода также выступает в системе качества и в роли поставщика, и в роли потребителя. Преподаватель, передающий результат своего труда коллеге, – преподаватель-поставщик; преподаватель, принимающий этот результат, – преподаватель-потребитель.

Государство и общество как заказчики ожидают развитие экономики страны, рост благосостояния своих граждан, повышение уровня культуры населения, образованности, политической и социальной грамотности. Организации (работодатели) ожидают компетентных специалистов, способных быстро адаптироваться в постоянно меняющихся экономических условиях и непрерывно повышать своей профессиональный уровень. Обучающиеся стремятся повысить свой интеллектуальный и культурный уровень с тем, чтобы быть конкурентоспособными и востребованными на рынке труда, обеспечить себе карьерный рост.

Анализируя мнения исследователей, можно сделать вывод о неоднозначности трактовки содержания понятий «качество образования» и «продукция образовательной деятельности».

#### Л и т е р а т у р а

1. Яковлев, Е. В. Внутривузовское управление качеством образования : моногр. / Е. В. Яковлев. – Челябинск : Изд-во ЧГПУ, 2002. – 390 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://journal.rbiu.ru/books/13/240/>. – Дата доступа: 05.03.2011.
2. Дылян, Г. Д. К вопросу о системе управления качеством подготовки специалистов в университете / Г. Д. Дылян // Выш. шк. – 2008. – № 2. – С. 75–79.
3. Филиппова, И. В. Исследование научных взглядов на содержание качества образования и его роль в современных условиях / И. В. Филиппова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [sisupr.mrsu.ru/2009-1/pdf/4\\_Filipova.pdf](http://sisupr.mrsu.ru/2009-1/pdf/4_Filipova.pdf). – Дата доступа: 20.03.2011.
4. Полякова, И. А. Концептуальные подходы к определению образовательной услуги как социально-экономической категории / И. А. Полякова // Сац.-экан. і прававыя даслед. – 2009. – № 3. – С. 199–211.
5. Сагинова, О. В. Маркетинг образовательных услуг/ О.В. Сагинова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.elib.org.ua/economics/ua\\_show\\_achives.php?subaction=showfull&id=1105707708&archive=1120044655&start\\_from=&ucat=36&](http://www.elib.org.ua/economics/ua_show_achives.php?subaction=showfull&id=1105707708&archive=1120044655&start_from=&ucat=36&). – Дата доступа: 05.03.2011.
7. Половова, Т. А. Образовательная услуга как ключевой элемент рынка образования / Т. А. Половова, О. С. Баталова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.nsuem.ru/science/publications/science\\_notes/issue.php?ELEMENT\\_ID=819](http://www.nsuem.ru/science/publications/science_notes/issue.php?ELEMENT_ID=819). – Дата доступа: 09.03.2011.