

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ****Яновская О.А., Шакуликова Г.Т., Имангожина О.З.***Университет «Астана», Астана, e-mail: imangojina@mail.ru*

В данной статье рассматривается вопрос качества подготовки специалистов в вузах и создание эффективно действующей системы менеджмента управления вузом на основе качества. Авторами вопрос качества обучения в вузе рассматривается на примере АО «Финансовая академия». Отмечена эффективность функционирования системы менеджмента качества в академии, а также система менеджмента качества позволяет вовлечь весь профессорско-преподавательский коллектив, все структурные подразделения и студентов, что способствует обеспечению высоких результатов в учебной и научной деятельности. Налажено социальное и финансово-экономическое направление деятельности академии. Эффективно работает административно – хозяйственная структура. Управление образованием и его качеством в академии системно охватывает: прогнозирование, планирование, организацию, мотивацию, учёт, анализ оценку состояния и принятие мер административного и стимулирующего воздействия на последовательное улучшение конечных результатов в подготовке будущих специалистов. В АО «Финансовой академии» создаются условия, обеспечивающие требуемый уровень подготовки кадров и управления качеством образования.

**Ключевые слова:** менеджмент, качество, управление, аудит, программа, результат, конкурентоспособность, образовательная деятельность, улучшение, мероприятия, полномочия, эффективность

**THE MANAGEMENT SYSTEM OF HIGHER EDUCATION QUALITY****Yanovskaya O.A., Shakulikova G.T., Imangojina O.Z.***«Astana» University, Astana, e-mail: imangojina@mail.ru*

This article discusses the quality of training in higher education and the creation of an effective university management system based on quality. The question of university teaching quality is considered on the example of JSC «Academy of Finance». The effectiveness of management quality system at the academy is described, as well as the management quality system can involve the entire teaching staff, all structural subdivisions and students. This will contribute to promotion of high results in educational and scientific activities. There was established the social, financial and economic activities of the Academy. The administrative and economic branches are working effectively. Education and quality management cover the following spheres: prognosis, planning, organization, motivation, accounting, analysis and administrative measures and stimulating effect on results continuous improvement in training future experts. The JSC «Academy of Finance» creates conditions to ensure the required level of training and education quality management.

**Keywords:** management, quality, management, auditing, program, results, competitiveness, educational activities, improvement, activities, authority, efficiency

В современных условиях качество подготовки специалистов предопределяет дальнейшую судьбу вузов. Вузы Казахстана вступили на путь конкурентной борьбы, как за рынок поставщиков, так и за рынок потребителей своей продукции.

Вуз не может эффективно работать по всем направлениям без хорошо организованной административно-хозяйственной структуры.

Создание эффективно действующей системы управления вузом на основе качества и, наряду с ней, комплексной системы непрерывного обучения студентов в области качества позволило существенно повысить уровень подготовки выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда.

Для успешного руководства вузом и ее функционирования администрация должна направлять и управлять прозрачным способом. Успех, может быть, достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества,

разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией образования включает менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента.

Качество, как и любой процесс в социально-экономической системе, не должен формироваться стихийно. Это управляемый процесс, и о проблемах эффективного управления им необходимо думать. Управление качеством невозможно осуществлять на сугубо административной основе. Оно требует широкого участия всех работников образования. А для этого необходимо, чтобы были понятны цели этого управления и позитивный результат для каждого участника процесса функционирования образовательной организации. Управление качеством – это не дополнительная нагрузка, а соответствующая качеству организация работы, ее технология. Управление качеством должно облегчать деятельность, а не

усложнять ее. В этом основная трудность системы управления качеством и суть ее проектирования и формирования.

Данный вопрос рассмотрим на примере АО «Финансовая академия». В связи с этим в академии создаются условия, обеспечивающие требуемый уровень подготовки кадров и управления качеством образования.

В академии со дня основания (2009 г.) ведутся работы по созданию системы управления качеством. Так, академия получила Сертификат соответствия качества образовательных услуг требованиям СТ РК ИСО 9001-2009 «Системы менеджмента качества» (от 13 февраля 2014 г. за № 0023104). Ученый совет академии рассмотрел план создания и внедрения системы управления качеством на основе Международных стандартов ИСО-9000 и одобрил его. С этого времени эта работа приняла целенаправленный характер.

Академия прошла дважды инспекционный аудит на соответствие требованиям стандарта СТ РК ИСО 9001-2009 и получила заключение, что разработанная структура академии подтвердила качество системы менеджмента. Также прошла сертифицированный аудит «Система экологического менеджмента» и получила сертификат соответствия требованиям СТ РК ИСО 14001-2006 «Система экологического менеджмента. Требования и руководство по применению».

С целью соблюдения требований SMK планомерно проводится внутренний аудит. При проведении аудита составляется программа проведения аудита, график проведения аудита согласно документированной процедуры «Внутренний аудит». С целью постоянного улучшения SMK разработаны планы по улучшениям и планы корректирующих действий.

Для эффективного поддержания SMK запланирован и проведен семинар по подготовке внутренних аудиторов среди сотрудников Академии. Так 26 марта 2016 года был проведен семинар на тему: «Внедрение, сертификация и функционирование системы экологического менеджмента в организации» в объёме 45 академических часов.

В период с 19-20 мая 2016 г. был проведен семинар на тему: «Международные правила управления бизнесом на основе международных стандартов ISO 9000 с учётом перехода на ISO 1901: 2015» ТОО «EUROASIA MS». Лектор Соловьёв Владимир Иванович – Генеральный директор органа по подтверждению соответствия системы менеджмента «EUROASIA», доктор технических наук, профессор, Академик КАМК и НИА РК, эксперт-аудитор ГСТР

РК, ведущий аудитор IRCA, Quality Austria, EVROCERT.

Семинар был организован с целью предоставления студентам бакалавра и магистратуры выпускных курсов основы знаний системного менеджмента-ISO 1901: 2015. Выпускники идут в большую жизнь, где умело должны будут решать возникающие проблемы и благодаря внедрению системы менеджмента могут улучшить развитие организации, решать возникающие проблемы. Профессорско-преподавательский коллектив академии совершенствуют учебные планы и программы, расширяя профиль подготовки по существующим специальностям и т.д. Но эти мероприятия при всей их очевидной целесообразности и необходимости имеют, как правило, разобщенный характер, нередко несут на себе неизбежный отпечаток узкопрофессионального подхода, так как разрабатываются преподавателями со сложившимся в течение десятилетий стереотипом решения возникающих учебно-методических задач. Роль профессорско-преподавательского состава академии заключается в том, чтобы создать систему непрерывного образования в области качества и обеспечить ее эффективное функционирование. Эта система должна основываться на преемственности знаний. Каждый преподаватель, ведущий занятия по своей дисциплине, рассматривается как потребитель – для преподавателей предыдущего цикла дисциплин, и как поставщик – для преподавателей последующих циклов дисциплин. Таким образом, перед коллективом преподавателей встает задача применить научный подход к формированию учебных планов и программ дисциплин. Коллектив академии направляет свою деятельность на систему подготовки кадров – на конечный результат, на качественное управление образовательными процессами. Анализ образовательного процесса показал, что специфику вуза определяет его основная деятельность – образовательная, главная задача коллектива – воспитание и подготовка специалистов, конкурентоспособных на рынке труда. Поэтому, с целью организации и проведения совместной работы по повышению качества подготовки специалистов АО «Финансовая академия» и Министерство финансов РК разработало совместный «План взаимодействия Министерства финансов РК и АО «Финансовая академия», который ежегодно обновляется, где предусмотрено:

- разработка, согласование и утверждение образовательных программ, каталогов элективных дисциплин, тематика диплом-

ных работ и магистерских диссертаций по специальностям;

- разработка и утверждение графика прохождения стажировок ППС;

- согласование и утверждение плана работы по дуальному обучению специалистов;

- организация и проведение производственных практик обучающихся;

- трудоустройство выпускников;

- привлечение опытных специалистов – практиков к проведению занятий и т.д.

Результативность образовательной деятельности академии тесно связана с эффективностью выполняемых в вузе научных исследований. Именно научная деятельность дает возможность профессорско-преподавательскому составу непрерывно совершенствоваться и пополнять свои профессиональные знания и практический опыт. Эти направления плодотворно развиваются при грамотном использовании информационных технологий. Налажено социальное и финансово-экономическое направление деятельности академии. Эффективно работает административно-хозяйственная структура. Профессорско-преподавательский состав академии разрабатывают и издают учебно-методическую и научную литературу, предоставляют консультационные и информационные услуги и дополнительные образовательные услуги. Профессора и преподаватели вуза – носители не только знаний, но и общей культуры. Поэтому второй важной особенностью академии является именно качество профессорско-преподавательского состава, оценивающееся, например, по наличию в вузе научных школ, ибо именно участие в их работе вносит существенный вклад в формирование специалиста, отвечающего современным требованиям. Профессора и преподаватели, ведущие научно-исследовательские работы, – непосредственные производители «продукции» вуза. От них зависит, будут ли студенты учиться с удовольствием, (т.е. именно с удовольствием выполнять требования, регламентированные ГОСО), будут ли наиболее «продвинутые» студенты выполнять специальные дополнительные требования, которые формируют преподаватели и научные сотрудники, привлекающие их к работе своих научных школ. Так успешно функционирует научная школа Яновской О.А. «Школа теории, методологии и практики финансово-экономических исследований национальной и мировой экономики». Эффективно действующая система управления академией на основе качества и, наряду с ней, комплексной системой непрерывного обучения студентов

в области качества позволила существенно повысить уровень подготовки выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда. Основные проблемы, возникающие при создании системы управления вузом на основе качества: непонимание роли обучаемых – студентов; сложность определения потребителей продукции вуза и выявления их требований.

Таким образом, роль профессорско-преподавательского состава в вузе чрезвычайно высока, поскольку его интеллект, профессионализм, научный потенциал и умение заинтересовать, установить контакт, найти оптимальную меру взаимоотношений со студентами во многом определяет мотивацию студентов к обучению.

В настоящее время проблема качества внедряется в сознание руководителей предприятий, организаций, фирм, компаний. А значит, эта проблема в первую очередь должна войти в сознание молодых специалистов. Это должно стать их философией. Вот почему уже по многим специальностям разработаны планы непрерывного обучения в области качества. Это не только самостоятельные дисциплины по управлению качеством, сертификации, стандартизации и метрологии. В каждой дисциплине экономические, технологические, методические вопросы рассматриваются с позиций обеспечения, достижения и совершенствования качества. Академия перешла от информативной системы обучения к проблемной, в основе которой лежит самостоятельная работа студентов под руководством преподавателей. Меняется и роль преподавателя: он становится наставником и консультантом. Его важнейшей задачей становится мотивирование студентов к обучению и самостоятельной работе. Следовательно, еще одна особенность образовательной деятельности в академии заключается в том, что необходимо создать возможность студентам интенсивно трудиться, ибо без этого невозможно стать полноценным специалистом. В рамках концепции качества тоже выработаны некоторые представления о том, как надо вести обучение. Наблюдения свидетельствуют, что традиционные лекции и семинары часто не достигают своих целей в полной мере. Во многих случаях именно командная (бригадная, групповая) форма организации учебного процесса несет в себе тот заряд дополнительной эффективности, который уже утрачен в классических формах. Помимо всего прочего, командное обучение помогает людям подготовиться к такому характеру командной работы после окончания обучения.

Управление качеством базируется на документации, в которой описываются (документируются) все процессы (процедуры), а также действия участников процессов для достижения требуемого уровня качества.

По современной версии стандарта ИСО-9000 система качества трактуется как система менеджмента качества, которая состоит из трех подсистем: система управления качеством, система обеспечения качеством и система подтверждения качества.

Отделом системы менеджмента качества совместно с Учебно-методическим управлением разработана «Методическая инструкция» по следующим направлениям:

- Порядок разработки, согласования и утверждения положения о подразделении и должностной инструкции (*форма плана работы факультета, кафедры, НИР, воспитательной работы, форма годового отчёта по учебно-методической и научно-исследовательской работе*);

- Структура, содержание, порядок разработки и утверждение учебно-методического комплекса (УМК) по направлению подготовки специальности (*форма слайбуса, все формы титульного листа*);

- Проектирование, разработка образовательных услуг, Управление учебно-организационными процессами (*форма рабочего учебного плана, графика учебного процесса, академического календаря, штатного расписания ППС кафедры и др.*);

- Управление воспитательным процессом (*форма отчёта по воспитательной работе, форма журнала куратора*);

Коллектив академии ведёт целенаправленную работу по обеспечению качества подготовки специалистов.

Технологическая и регламентирующая нормативная документация составляет фундамент всей системы менеджмента качества, поэтому ее необходимо постоянно приводить в соответствие с современными требованиями. К документации системы управления качеством относятся: политика руководства в области качества, руководство по качеству по направлениям деятельности, стандарты академии, методические инструкции по направлениям деятельности и ряд других. К системе подтверждения качества необходимо отнести: регулярно проводимые Учебно-методическим управлением самооценки по определенным критериям; опросы сотрудников, студентов выпускников, потребителей; определение уровня освоения студентами учебных дисциплин; государственная аттестация выпускников.

Система управления качеством в академии эффективна, так как все участники об-

разовательного процесса объединены единой целью по достижению высокого уровня подготовки специалистов. Внедрена и действует в академии идеология менеджмента качества, восемь основополагающих принципов, которые легли в основу Международных стандартов ИСО-9000 (9001, 9004) версии 2000 г.

Коллективу академии осмысление вузовской деятельности и вышеперечисленных проблем с позиции критериев Международных стандартов позволяет:

- разработать современную нормативную и рабочую документацию по всем направлениям деятельности;

- исключить дублирование процедур;

- создать систему контроля на основе планов по качеству;

- повысить эффективность организационной структуры;

- четко распределить полномочия и ответственность всех уровней руководства;

- четко сформулировать цели и выделить ключевые процессы;

- более эффективно распоряжаться ресурсами.

И самое главное – внедрение системы управления в академии на основе качества позволяет вовлечь весь коллектив, в том числе и студентов, в обеспечении высоких результатов учебной и научной деятельности. Основой управления качеством образования в академии стала учебная, учебно-методическая, исследовательская, воспитательная и общественные виды деятельности профессорско-преподавательского состава и активные занятия с обучающимися в аудиториях, учебных кабинетах, компьютерных классах в сети Интернет, направленной на обучение-воспитание и подготовку высококвалифицированных специалистов с высокими идейно-нравственными и другими человеческими качествами, компетентных конкурентоспособных и востребованных в Республике Казахстан и за рубежом.

АО «Финансовая академия» располагает оптимальными соотношениями учебной, методической, исследовательской, воспитательной и общественной деятельностью модернизированной материально-технической базой и инфраструктурой, высококвалифицированными кадрами, профессорско-преподавательским, управленческим и обслуживающим персоналом менеджерами в соответствии с требованиями законодательства и Президентской стратегией «Казахстан-2050».

Управление образованием и его качеством в вузе системно охватывает: прогнозирование, планирование, организацию, мотивацию, учет, анализ, оценку состояния

и принятие мер административного и стимулирующего воздействия на последовательное улучшение конечных результатов творческого труда обучающихся и обучающихся в едином учебно-воспитательном процессе будущих специалистов. Необходимо рационально использовать находящиеся в ведении учебно-научно-лабораторные и сервисные помещения в учебных корпусах, объекты социально-бытового, жилищного и спортивно-оздоровительного назначения, материальные и иные активы и в соответствии со своим уставом.

Профессорско-преподавательский состав вуза направляет усилия на подготовку компетентных, конкурентоспособных и востребованных бакалавров, магистров, в соответствии с задачами стратегии «Казахстан-2050». Таким образом, для научно-обоснованного управления качеством образования в академии имеются реальные возможности, которые необходимо сполна использовать эффективно для решения задач стратегии «Казахстан-2050». Руководство опирается на опыт, который показывает, что результативность и эффективность функционирования СМК значительно улучшается, когда основное внимание концентрируется не только на самостоятельных функциях, выполняемых различными подразделениями и должностными лицами, но и на межфункциональных процессах, объединяющих отдельные функции в системы (потoki), нацеленные на конечные результаты деятельности организации. Эффективность функционирования СМК академии обеспечивается, персонал обучен основам качественного менеджмента и обладает достойными личными качествами – такими, как:

- умение учиться и самостоятельно добывать знания с целью постоянного повышения уровня образования, компетенций и развития способности к инновационной деятельности при решении проблем, связанных с вызовами современного рынка;

- умение выполнять качественно работу, применяя цикл PDCA;

- умение ставить приоритетные цели и их достигать;

- быстрое адаптирование к изменяющимся условиям работы;

- высокая ответственность и самодисциплина;

- критическая самооценка деятельности и способность к оценке процессов в рамках своей компетенции и организации в целом;

- умение строить качественные (правильные) взаимоотношения (производственные, деловые, корпоративные, семейные, межличностные);

- способность работать в команде, владение культурой дискутирования и оппонирования, умение прощать чужие ошибки, не побеждать визави, а находить взаимовыгодные решения производственных задач, воздерживаться от любых деструктивных и непродуктивных действий;

- умение общаться с «трудными» людьми;
- умение своевременно налаживать обратную связь по решаемым вопросам.

Персонал с такими качествами с большей степенью вероятности сможет создать необходимые производственные и деловые отношения, способствующие принятию качественных управляющих решений, обеспечивающих высокую эффективность функционирования процессов при минимальных затратах всех видов ресурсов (человеческих, материальных и др.). Все это должно начать работать на создание в организации нового качества корпоративной культуры, основанной на постоянном улучшении качественного менеджмента и повышения мастерства работы персонала. И конечно, система управления качеством будет эффективной, если все участники образовательного процесса будут объединены единой целью по достижению высокого уровня подготовки специалистов. Профессора и преподаватели вуза – носители не только знаний, но и общей культуры. Роль профессорско-преподавательского состава в вузе чрезвычайно высока, поскольку его интеллект, профессионализм, научный потенциал и умение заинтересовать, установить контакт, найти оптимальную меру взаимоотношений со студентами во многом определяет мотивацию студентов к обучению. И самое главное – внедрение системы менеджмента управления в вузе на основе качества позволяет вовлечь весь коллектив, в том числе и студентов, в обеспечение высоких результатов в учебной и научной деятельности.

#### Список литературы

1. Адлер Ю.П. Сначала люди. Потом все остальное // Менеджмент качества. – 2009. – № 3 (27). – С. 30–32.

2. Воронин Г.П. Будущее без качества – это не будущее // Стандарты и качество. – 2009. – № 8. – С. 4–7.

3. Соловьев В.И. Роль высшего руководства в качественном менеджменте // Стандарты и качество. – 2009. – № 8. – С. 88–91.

4. Соловьев В.И. Что тормозит наше продвижение вперед? / Алма-атинский международный форум по качеству. Сб. материалов. – Алма-Ата, 2006. – С. 146–148.

5. URL: <http://tomanage.ru/library/articles/quality-management/qms-education/> В.П. Соловьев, А.И. Кочетов, Е.Ю. Тишина, Е.В. Плотникова. Системы управления качеством образования в вузах.