

DOI: 10.55090/19964552\_2023\_2\_82\_89

# СТАНОВЛЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

**Чомова Екатерина Андреевна,**

*ассистент кафедры педагогики и психологии профессионального образования имени академика РАО В.А. Сластенина*

ФГБОУ ВО «Московский педагогический государственный университет»

✉ ea.chomova@mpgu.su

---

## АННОТАЦИЯ

В статье отражены основные этапы становления менеджмента качества в системе образования и развитие отечественной системы управления качеством образования. На примере Московского педагогического государственного университета рассмотрена внутренняя система управления качеством образования.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** *менеджмент качества, система образования, этапы, независимая оценка.*

# FORMATION OF QUALITY MANAGEMENT IN THE EDUCATION SYSTEM

**Chomova E. A.,**

*assistant of the Department of Pedagogy and Psychology of Vocation Education named after Academician of the Russian Academy of Education V.A. Slastenina*

Moscow Pedagogical State University

---

## ABSTRACT

The article reflects the main stages of the formation of quality management in the education system and the development of the national education quality management system. On the example of the Moscow Pedagogical State University, the internal system of education quality management is considered.

**KEYWORDS:** *quality management, education system, stage, independent assessment.*

Менеджмент качества в системе образования необходим для постоянного совершенствования деятельности образовательной организации. Это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего управления качеством. К вопросу о возникновении данного компонента в общем менеджменте как «менеджмент качества» ученые и практики возвращаются постоянно. Интерес к общему понятию менеджмент качества возник во время становления массового промышленного производства. С конца 19 века и до настоящего момента менеджмент качества прошел не один этап, связанный с развитием определенных потребностей к конечному продукту или результату. В этой связи развитие общего понятия менеджмент качества можно разделить на несколько этапов.

Говоря о первом этапе, можно отметить акцентуализацию на контроль характеристик и параметров конечного продукта, а также выявление его проблем. Данный этап берет свое начало в конце XIX в. и он, в большей степени, относится к производственным работам.

Второй этап развития менеджмента качества принято считать периодом 20-х — 50-х гг. XX в. Данный этап считается «этапом контроля процессов» или «управления процессами». Такой переход стал возможен за счет разработки статистических методов контроля процессов и контрольных карт. В результате чего появилась возможность снизить расход на контроль и повысить качество конечного продукта.

Третий этап принято считать этапом гарантии качества или же этапом повышения качества. Данный этап устанавливается в исторических рамках 50-е — 80-е гг. XX в. И связан он по большей части с возникновением конкуренции на рынке, а следовательно, с усилиями компаний и производств в повышении той самой конкуренции. Фокус менеджмента качества в данный период переходит на улучшение и реорганизацию подсистем в комплексе всех текущих процессов.

Четвертый этап можно характеризовать как этап планирования качества. В период 60-х — 70-х гг. XX в. значительно выросла конкуренция, следовательно, в данном этапе уделяется особое внимание потребителю и его настроению по отношению к итоговому продукту.

Становление менеджмента качества образования отражено в исследованиях зарубежных ученых У. Деминга, Дж. Джурана, А. Фейгенбаума, У. Шухарта, проводимых в прошлом столетии.

Уолтер Шухарт является своего рода родоначальником статистического управления качеством и в первой половине XX в. в своих исследованиях пришел к выводу, что на качество услуг влияют, как и все процессы, так и вся структура организации. В этой связи он предложил метод улучшения качества всех циклов работы организации. В свою очередь Эдвардс Деминг в последствии, вдохновившись работой Уолтера Шухарта, разработал цикл, на который в настоящее время применяется во многих организациях, в том числе образовательных. Цикл Деминга включает в себя действия по управлению процессом и достижению целей — цикл PDCA (планирование → выполнение → проверка → действие) (рис. 1). Также стоит отметить, что Эдвардс Деминг является одним из основоположников всеобщего управления качеством или TQM (Total Quality Management). В своих работах он прорабатывал 14 пунктов решения проблем.

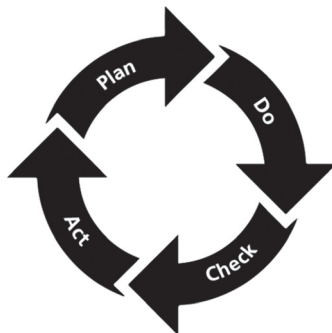


Рис. 1 Цикл Деминга (PDCA)

Американский инженер и консультант по вопросам управления Джоозеф Джуран в середине XX в. доработал уникальную концепцию всеобщего управления качеством или TQM (Total Quality Management), ссылаясь на 8 пунктов. В настоящий момент именно методика Джурана имеет архиважную роль в построении образовательного процесса. И, стоит отметить, что главная идеология менеджмента качества отечественных вузов в настоящее время базируется на нескольких принципах TQM (таблица 1).

Хотелось бы также отметить и вклад в историческое развитие менеджмента качества образования такого американского эксперта как Арманд Фейгенбаум, который разработал теорию комплексного управления качеством. Основной идеей данной теории является — управление, которое затра-

Таблица 1

Основные идеи TQM	Особенности системы менеджмента качества в вузе
Скорость	Быстрое реагирование на изменение спроса заинтересованных сторон. Скорость в принятии управленческих решений
Ориентация на потребителя	Изучение и прогнозирование потребностей потребителей
Ориентация на результат	Основное понимание нужд потребителей
Непрерывное обучение, улучшение и инновации	Управление знаниями и опытом. Изменения на основе инновационного подхода
Развитие партнерских отношений	Поиск и реализация партнерских отношений внутри и вне вуза для достижения определенных целей
Нацеленность в будущее	Планирование и понимание долгосрочной перспективы, оказывающей влияние на рынок образовательных услуг

гивает все жизненные циклы организации: технический, экономический, организационный и социально-психологический.

Различные аспекты оценки качества в отечественном образовании на разных этапах развития рассматривали такие ученые как В. И. Байденко, Н. А. Селезнев, В. В. Гузеев, С. В. Менькова, Н. В. Щипачева.

Рассмотрим развитие менеджмента качества отечественного образования. Послевоенное время стало началом развития лидерства СССР по всем показателям в сравнении со странами Запада. Для данных целей шло укрепление административной системы управления образования. 1946 год стал началом существования Министерства высшего образования СССР и Отдела науки и высших учебных заведений. Советская система менеджмента качества образования базировалась на следующих принципах:

- **Доступность и универсальность.** Данный принцип был закреплен в Конституции СССР 1977 года, существовала также четкая система вертикали начальная школа -> средняя школа -> техникум -> вуз -> аспирантура -> докторантура.
- **Фундаментальность и метапредметность.** Качество образования основывалось на синхронизации полученных знаний.

- **Стимул и вовлеченность в учебный процесс.** Строгая система оценивания, шефство над более слабыми учащимися, а также равные условия для всех давали стимул для стремления к лучшим результатам.

В конце 90-х годов прошлого столетия отечественным вузам была дана рекомендация по разработке собственной внутренней системы менеджмента качества. В 2003 году Российская Федерация присоединяется к Болонскому процессу. Этот фактор становится отправной точкой в развитии новых для России подходов к современному образованию. Отныне единая система поступления и обучения делает ее доступной для всех абитуриентов, также стоит отметить ускоренное развитие вузов за счет обмена навыками на международном уровне.

В настоящее время система образования РФ включает в себя:

- 1) федеральные государственные образовательные стандарты и федеральные государственные требования, образовательные стандарты, образовательные программы различных вида, уровня и (или) направленности;
- 2) организации, осуществляющие образовательную деятельность, педагогических работников, обучающихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;
- 3) федеральные государственные органы и органы государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющие государственное управление в сфере образования, и органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования, созданные ими консультативные, совещательные и иные органы;
- 4) организации, осуществляющие обеспечение образовательной деятельности, оценку качества образования;
- 5) объединения юридических лиц, работодателей и их объединений, общественные объединения, осуществляющие деятельность в сфере образования<sup>1</sup>.

Говоря детальнее о системе образования в РФ, необходимо обозначить структуру:

- **Общее образование**, включающее в себя дошкольное образование, начальное общее образование, основное общее образование, среднее (полное) общее образование.

---

<sup>1</sup> Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», ст. 10, п. 1

- *Профессиональное образование*, включающее в себя среднее профессиональное образование, высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура, подготовка кадров высшей категории).
- *Дополнительное образование* детей и взрослых, а также дополнительное профессиональное образование.
- *Профессиональное обучение*.

На примере Московского педагогического государственного университета (МПГУ) хотелось бы отметить, как реализуется внутренняя система управления качеством образования.

Впервые вопросы по созданию системы качества стали обсуждаться в 2002 году.

В «Комплексной стратегической программе развития МПГУ на 2006-2010гг.» поставлена задача *«повысить эффективность функционирования внутривузовской системы контроля качества образования, разработать план проведения ее международной сертификации»*. В 2007 году начинается разработка и осуществление плана по созданию и внедрению внутривузовской системы гарантии качества, названной, согласно терминологии ИСО, системой менеджмента качества (СМК). С целью исполнения работ по созданию и поэтапному введению СМК МПГУ было произведено исследование исходного состояния СМК, составлена концепция организационно-технических мероприятий, назначены уполномоченные по качеству в подразделениях, основан рабочий состав по разработке документации СМК, отвечающей условиям ISO 9001:2000 и ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Реализованы курсы повышения квалификации для уполномоченных по качеству на факультетах, общеуниверситетских кафедрах и руководителей административных подразделений по теме «Разработка и внедрение Системы менеджмента качества вуза»

В 2008 году для координации работ по созданию и внедрению СМК в рамках был открыт отдел мониторинга качества образования. После разработки и утверждения ректором МПГУ нормативной базы СМК, стартовало ее внедрение в подразделениях, обеспечивающих учебный процесс. Разрабатываются и вводятся в практику диагностические материалы для исследования мнений потребителей и проведен мониторинг:

- удовлетворенность работников условиями работы;
- удовлетворенность учащихся учебно-методическим, информационным и библиотечным обеспечением и состоянием материальной базы учебного процесса;

- удовлетворенность студентов выпускных курсов условиями выполнения ВКР;
- удовлетворенность работодателей качеством подготовки учащихся и выпускников.

В 2009 года подготовлен и проведен частичный внутренний аудит в подразделениях МПГУ с целью оценки соответствия СМК требованиям регламентирующих документов, по результатам внутреннего аудита и корректирующих действий составлен отчет. В этом же году Ассоциация по сертификации «Русский Регистр» приняла решение о МПГУ сертификатов соответствия от «Русского Регистра» и Международной Сети Сертификации IQNet.

С 2019 года в МПГУ реализуется внутривузовская независимая оценка качества образования (ВНОКО), которая включает в себя:

- оценку качества подготовки студентов и удовлетворенности качеством обучения;
- оценку качества работы преподавателей;
- оценку качества ресурсного обеспечения.

Ключевыми целями реализации ВНОКО являются:

- формирование объективной оценки качества подготовки обучающихся по итогам освоения образовательных программ;
- совершенствование структуры и образовательных программ;
- совершенствование ресурсного снабжения образовательного процесса в вузе;
- повышение компетентности и уровня квалификации профессорско-преподавательского состава вуза;
- повышение мотивации студентов к успешному освоению образовательных программ;
- усиление взаимодействия МПГУ с профильными организациями по вопросам улучшения образовательного процесса.

ВНОКО реализуется в рамках промежуточной аттестации; по итогам прохождения практик; по итогам выполнения курсовых работ и проектов; мониторинга портфолио достижений студентов; проведения олимпиад и других конкурсных мероприятий по отдельным дисциплинам, также государственной итоговой аттестации. С целью недопущения нарушений процедур ВНОКО в качестве наблюдателей приглашаются представители Первичной профсоюзной организации сотрудников и обучающихся МПГУ. Внутривузовская независимая оценка качества ресурсного обеспечения

образовательного процесса может производиться в рамках ежегодного самообследования. На основании итогов ВНОКО составляется план мероприятий по устранению несовершенств.

Становление менеджмента качества безусловно рассматривается как длительный процесс, важно также понимать, что развитие данной системы на сегодняшний день не стоит на месте. Рассмотрев более подробно систему менеджмента качества в системе образования на примере Московского педагогического государственного университета, можно сделать вывод об эффективности системы в современных реалиях. Однако, необходимо более детальное исследование практики менеджмента качества в педагогическом вузе для своевременного совершенствования системы. ■

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Об образовании в Российской Федерации: федеральный закон от 29.12.2012 № 273—ФЗ. М.: Просвещение, 2010. 144 с.
2. Московский педагогический государственный университет: [Электронный ресурс]. URL.: <http://mpgu.su>. (Дата обращения: 02.04.2023).
3. *Факторович А. А.* Теория и практика управления качеством образования в современном вузе: Монография / А. А. Факторович. — Ростов-на-дону: Издательство ЮФУ. — 2011. — 245 с.
4. *Ермакова Д. М., Часовских В. П., Воронов М. П.* Менеджмент качества: история возникновения и развития // Научное обозрение. Экономические науки. — 2016. — С. 19-26
5. *Гретченко А. И., Гретченко А. А.* Болонский процесс: интеграция России в европейское и мировое образовательное пространство. М., 2009
6. *Лубков Алексей*, ректор МПГУ: мы должны вернуться к специалитету при подготовке учителя [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Режим доступа <https://www.tspu.edu.ru/vuz-v-smi/20924-aleksej-lubkov-ректор-mpgu-my-dolzhny-vernutsya-k-spetsialitetu-pri-podgotovke-uchitelya-2.html> (Дата обращения 04.04.2023).