

УДК 005.6:378

## МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ НА ПРИНЦИПАХ И ТРЕБОВАНИЯХ НОВОГО МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ISO 9001:2015

П. А. САСКЕВИЧ, В. И. КАРАБА

УО «Белорусская государственная сельскохозяйственная академия»,  
г. Горки, Республика Беларусь, 213407

(Поступила в редакцию 10.10.2018)

*Материалы статьи получены в результате мониторинга, анализа и оценки основных результатов функционирования процессов системы менеджмента качества в Белорусской государственной сельскохозяйственной академии, базирующихся на принципах и требованиях нового международного стандарта ISO 9001:2015. В статье приводятся показатели деятельности по процессу «Подготовка специалистов на I и магистров на II ступенях высшего образования», «Научно-исследовательская и инновационная деятельность». Показано, что в академии отводится значительная роль внутренним аудитам. Акцентируется внимание на применении главного принципа ISO «Ориентация на потребителя».*

**Ключевые слова:** менеджмент, качество, стандарт ISO, система менеджмента, образование, сертификация, аудит, результативность, социологическое исследование.

*The materials of the article were obtained as a result of monitoring, analyzing and evaluating the main results of functioning of processes in the quality management system at Belarusian State Agricultural Academy, based on the principles and requirements of new international standard ISO 9001:2015. The article presents the performance indicators of the process "Training of specialists for the first level and masters for the second level of higher education", "Research and innovation activities". We have shown that the academy has a significant role for internal audits. Attention is focused on the application of the main principle of ISO "Consumer Orientation".*

**Keywords:** management, quality, ISO standard, management system, education, certification, audit, performance, sociological research.

### Введение

В мировом сообществе образование является одной из наиболее перспективных сфер политики, экономики и культуры. По оценкам специалистов, на мировом рынке объемы спроса и предложения образовательных услуг непрерывно возрастают, особенно в высшем и последипломном образовании, а в странах с развитой экономикой ежегодный темп этого роста достигает 10–15 %. Своим потенциалом и быстрым развитием сфера образования обеспечивает пристальное внимание к себе инвесторов. Притягательно образование и по итоговой прибыльности вложений. По данным отечественных и зарубежных источников, опубликованным по результатам специальных исследований, окупаемость инвестиций в образование высокая – более чем 3 раза. Однако такая отдача достигается далеко не сразу. Этим обуславливается необходимость для образовательных организаций и учреждений тщательно продуманных новых подходов и современной стратегии в управлении качеством предоставляемых потребителям образовательных услуг [1].

Управление качеством предоставления образовательных услуг по существу является управлением качеством работы всего учреждения образования, фактической мерой всех взаимоотношений. Можно сказать, что менеджмент качества возрос и стал общим менеджментом организации, но при этом он не подменяет другие направления деятельности [1].

В Беларуси сделано много для повышения эффективности национальной образовательной системы, развития высшего образования на качественно новом уровне, обеспечения гарантии качества [2].

Стало очевидным, что функционирование системы образования будет более эффективным при ориентации на качество в соответствии с новыми подходами к менеджменту качества образования на основе международных стандартов.

Новые международные стандарты ISO 9000:2015 и ISO 9001:2015 успешно реализованы во многих странах мира. В Республике Беларусь международные стандарты выступают как государственные стандарты СТБ ISO 9000-2015 и СТБ ISO 9001-2015 для оценки и сертификации системы менеджмента качества [3,7]. Действующая в Республике Беларусь методология оценки качества высшего образования основывается на принципе соответствия деятельности требованиям [4].

Системы обеспечения и контроля качества образования касательно конкретных методов управления качеством осуществляются во многих странах. Основываясь на требованиях нового

Государственного стандарта Республики Беларусь СТБ ISO 9001–2015, учреждения высшего образования создают системы гарантии качества и внедряют внутренние механизмы контроля качества в соответствии с положениями Кодекса Республики Беларусь об образовании [5]. Внедрение и полноценное использование систем менеджмента качества не вызывают ни у кого никакого сомнения. Тем не менее, все еще существует ряд проблем в изучении вопросов, связанных, в частности, с применением системы менеджмента качества на практике [6].

Главным объектом анализа и оценки качества является образовательная деятельность, в которую входят образовательные программы, база знаний, компетенции профессорско-преподавательского состава, сложившаяся система управления качеством. Таким образом, методология ориентированная на создание и внедрение системы менеджмента, должна основываться на принципах деятельности международных и национальных стандартов.

Независимость оценки деятельности образовательных учреждений, подтверждение ее на соответствие требованиям международных стандартов подтверждается сертификатом, который выдает компетентный орган по сертификации, имеющий соответствующую аккредитацию и полномочия.

#### **Основная часть**

В Белорусской государственной сельскохозяйственной академии, которая первично была сертифицирована в 2010 году, уже накоплен определенный опыт разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества на принципах ISO 9001. Для принятия стратегического решения о сертификации послужил приказ министерства образования Республики Беларусь №1000 «О развитии в вузах Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов», а также такие факторы как:

- 1) действующая система мониторинга, измерения, анализа результативности деятельности;
- 2) рейтинговая оценка на основе анализа выполнения целевых показателей процессов, факультетов, кафедр, педагогических работников;
- 3) социологические исследования для оценки удовлетворенности потребителей;
- 4) эффективная система внутренних проверок;
- 5) постоянный анализ функционирования менеджмента академии со стороны руководства;
- 6) определение проблем и осуществление реализаций возможностей.

В связи с введением новой версии международного и национального стандарта качества СТБ ISO 9001–015. Проведена соответствующая подготовительная работа по внедрению новых положений системы менеджмента качества, которая сегодня является одним из элементов целостной системы управления академией. Координатором работы был созданный приказом ректора сектор менеджмента качества и совет по качеству. Для разработки документации были привлечены владельцы процессов и руководители структурных подразделений. К этим документам относятся 12 стандартов (СТА), 6 документированных процедур (ДП), 2 руководства и 3 положения.

Высшее руководство академии сформулировало основную цель, задачи и обязательства руководства в форме политики в области качества, которая соответствует цели академии в выбранном стратегическом направлении и является основой для определения целей в области качества процессов, структурных подразделений и элементов деятельности.

После успешно пройденного этапа подготовки и выполнения всех обязательных требований нового государственного стандарта Республики Беларусь СТБ ISO 9001-2015, международной организацией по сертификации «IQNET» и ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» проведен сертификационный аудит, по результатам которого выдан сертификат о качестве единого международного образца.

Сертификат соответствия требованиям стандарта нацеливает на подход к построению системы менеджмента качества, которая признана содействовать достижению целей академии и ее структурным подразделениям и повышать удовлетворенность потребителей. Потребителям необходимы образовательные и научно-исследовательские услуги, научная и методическая продукция, характеристики которой удовлетворяли бы их потребности и ожидания, т. к. результатом или выходом процесса по оказанию образовательных услуг в соответствии с реализацией образовательных программ, и взаимодействия педагогического работника с обучающимися являются знания, умение, навыки и интеллектуальное, нравственное, творческое и физическое развитие личности обучающегося [5] или комплексная подготовка специалистов и магистров к самореализации в обществе.

Поскольку потребность и ожидания потребителей меняются, агропромышленный комплекс инновационно развивается и требует соответствующих кадров, академия испытывает давление в связи обострением конкуренции, а также инновационным процессом и должна постоянно совершенствовать свои процессы, свою продукцию и услуги.

В академии 2 раза в год устанавливаются измеримые и согласуемые цели в области качества по всем основным и обеспечивающим процессам и отдельным элементам деятельности, на основе анализа базовых – достигнутых результатов. Результативность работы оценивается аналогично как в целом по академии и по процессам, так и по видам деятельности, описанным в стандартах (СТА) и документированных процедурах (ДП) путем соотношения объема выполненных работ к запланированным.

План целевых показателей академии в 2017–2018 гг. учебном году включает 66 показателей, из которых результативными признаны 60 показателей, что превышает 90 %. Таким образом, выявляются не только сильные, но и слабые стороны, а также возможности и угрозы.

Показатели по основному процессу академии «подготовка специалистов на I и магистров на II ступенях высшего образования» оказались результативными, за исключением показателя качественной успеваемости студентов I курса. Недостаточно высокий уровень качественной успеваемости можно объяснить тем, что в последние годы на очную форму обучения поступали абитуриенты с более низким баллом. В тоже время следует отметить, что у студентов заочной формы обучения качественная успеваемость увеличилась на 14,2 п.п. за анализируемый период.

В функционировании процесса «Научно-исследовательская и инновационная деятельность», отмечается рост, что показывает объем финансирования научных исследований. В 2017 году научно-исследовательские работы были выполнены по 68-ми темам, в том числе по 50 прямым хозяйственным на сумму 708333 руб. что составляет 126 % к уровню предыдущего года.

Процесс «Практическая подготовка специалистов на I ступени высшего образования» оценивается по следующим показателям результативности: программы практики (104 %); договоры с базами практик (100 %); качественная успеваемость по результатам аттестации осталась на прежнем уровне; количество студентов на практике в базовых организациях составил 70 %, на оплачиваемых должностях более 37 %.

Итогом измерения и оценки функционирования основных и вспомогательных процессов, социологических исследований удовлетворенности потребителей, ресурсного обеспечения, отзывов работодателей о выпускниках академии с учетом упущенных возможностей, результатов внутренних аудитов выявлены сильные и слабые стороны деятельности академии, определены риски и возможности.

Одним из требований Кодекса Республики Беларусь об образовании является контроль и самоконтроль за обеспечением качества образования, который предусматривает самопроверку и самооценку образовательной деятельности осуществляемой учреждением образованием [5]. Составной частью контроля в академии являются внутренние аудиты, которым придается большое значение.

Всего в академии подготовлено больше 100 компетентных аудиторов в 63 подразделениях в т. ч. из числа профессорско-преподавательского состава, сотрудников структурных подразделений, факультетов, учебно-методического управления, НИЧ, библиотеки и др., которые совмещают основную деятельность с проведением аудита.

Следует отметить, что чем больше внимания уделяется проведению внутренних аудитов, тем меньше замечаний выявляется внешними экспертами-аудиторами. Так если в 2010 г. при проведении первичного инспекционного аудита было выявлено и зафиксировано 40 аспектов и областей для улучшения, то в 2011 году – 33, в 2017 году – 5. Благодаря внутренним аудитам академия успешно прошла все внешние инспекционные и ресертификационные аудиты.

Материалы аудитов позволяют определить соответствие достигнутых результатов запланированным мероприятиям, соответствие установленным требованиям, миссии и политики академии в области качества, стандартов академии (СТА) и документированных процедур (ДП), требованиям законодательных, нормативных и иных документов; запланировать корректирующие и предупреждающие действия для нормализации рисков и реализации возможностей.

Из семи принципов менеджмента качества, изложенных в ISO 9001, ключевым является ориентация на потребителя. Этот принцип определен как приоритетный.

От качества предоставляемых услуг зависит удовлетворенность потребителя и, в конечном счете, его лояльность. Она может изучаться как напрямую – возникает ли у заказчика намерение

сотрудничать и дальше с академией – приглашать ее специалистов-выпускников на работу и пользоваться ее научной продукцией, так и косвенно – если бы выпускникам пришлось заново решать поступать ли в академию – повторили бы они свой выбор [6].

Ориентация на потребителя позволяет реализовать возможность достичь цели, которая в значительной мере зависит от их взаимоотношений.

В качестве потребителей и других заинтересованных сторон в результатах процессов академии выступают: собственный персонал (педагогические работники, научные сотрудники академии и иные категории работников), абитуриенты, студенты и их семьи, аспиранты, другие категории обучающихся, например, слушатели института повышения квалификации и др.), поставщики абитуриентов, предприятия-работодатели, поставщики материально-технических и др. Видов ресурсов, общество и государство.

Мониторинг удовлетворенности потребителей, проводимый сектором менеджмента качества, показывает общую динамику сопоставимых результатов и позволяет определить риски и возможности (таблица).

**Удовлетворенность разных категорий потребителей, %**

Потребители	Учебный год	
	2012–2013	2017–2018
	%	%
Абитуриенты академии	71	77
Студенты I–I курсов	69	70
Студенты-выпускники	68	77
Магистранты	66	66
Аспиранты	67	72
Педагогические работники кафедр	60	66
Специалисты-выпускники академии	64	72
Работодатели – руководители организаций	58	64
Средний показатель удовлетворенности	66	71

Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг, учебно-программной, научной продукцией, качеством выпускников соответствует требованиям Положения № 192 об оценке удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества УО БГСХА.

Средний показатель удовлетворенности всех 8 категорий потребителей (n>1500) составил 71 %, что соответствует уровню удовлетворенности выше среднего и больше на 5 процентных пунктов достигнутого в 2012–2013 учебном году.

### **Заключение**

Опыт разработки, документированного оформления, внедрения, поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества в академии свидетельствует: о ее соответствии требованиям государственного стандарта Республики Беларусь СТБ ISO 9001-2015, локальных стандартов СМК и других документов; о реализации возможностей для улучшения деятельности; о демонстрации способности академии оказывать образовательные услуги, поставлять продукцию при выполнении научной деятельности, научно-методического и учебно-программного обеспечения, отвечающие требованиям потребителей и соответствующих требований международных и отечественных стандартов.

### **ЛИТЕРАТУРА**

1. Горбарь, А. В. Сущность и значение системы менеджмента качества учреждения высшего образования / А. В. Горбарь // Вестник Белорусской государственной сельскохозяйственной академии. – 2011. – № 2. – С. 144–146.
2. Демчук, М. И. Высшая школа Республики Беларусь в европейском пространстве высшего образования / М. И. Демчук // Высшая школа. – 2011. – № 6. – С. 6–9.
3. ГОСТ ISO 19011–2013. Руководящее указание по аудиту систем менеджмента. Введен 01.03.2014. Минск: государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь, 2013.–38 с.
4. Дмитриев, Е.И. Азбука менеджмента качества в вузе: учеб.-метод. пособие / Е. И. Дмитриев. – Минск, 2010. – 192 с.
5. Кодекс Республики Беларусь об образовании. – Минск, 2011.
6. Саскевич, П. А. Менеджмент эффективной организации образовательного процесса / П. А. Саскевич // Вестник Белорусской государственной сельскохозяйственной академии. – 2014. – № 4. – С. 176–180.
7. СТБ ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования: введен 14.12.2015. – Минск: государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь, 2015.–25 с.