

УДК 378.1:338

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНЦЕПЦИЯ СОВЕРШЕНСТВА В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Василькова Н.В.

В статье рассмотрены комплексность и взаимозависимость концепции управления качеством и концепции совершенства в системе высшего образования. Проанализированы различные точки зрения относительно их структуры. Основное внимание в статье уделено особенностям данных концепций в контексте образовательных услуг. Также исследованы условия, которые способствуют адаптации и развитию данных концепций в образовательной сфере.

Ключевые слова: система высшего образования, управление качеством, обеспечение качества, концепция совершенства.

QUALITY MANAGEMENT AND CONCEPTION OF EXCELLENCE IN HIGHER EDUCATION SYSTEM

Vasilkova N.V.

The paper highlights the complexity and interdependencies of the conception of quality management and the conception of excellence in higher education system. The author analyses different points of view on their structure. The paper is primarily focuses on peculiarities of these conceptions in educational services context. It also investigates the conditions that contribute to the adaptation and development of these conceptions in the educational context.

Keywords: higher education system, quality management, quality assurance, concept of excellence.

В условиях острой конкуренции, характерной для большинства современных рынков, одним из ключевых факторов успеха является ориентация на качество и постоянное совершенствование. При этом ведущие компании уже давно не рассматривают качество лишь в узком смысле как

отсутствие дефектов, соответствие заявленным характеристикам, надлежащее выполнение продуктом своих функций. Современное понимание качества неразрывно связано с маркетинговым подходом к управлению предприятием, при котором вся деятельность направлена на удовлетворение потребностей и желаний клиентов наилучшим и наиболее эффективным способом. И если потребители не покупают товар или услугу, то, несмотря на отсутствие дефектов, соответствие стандартам и заявленным характеристикам, а также безупречное выполнение своих функций, такое предложение расценивается как некачественное. Таким образом, единственным обобщающим критерием качества сегодня является потребительский спрос. Это означает, что качество и маркетинг неразрывно связаны: обеспечение такого уровня качества товаров, услуг, обслуживания, к которому стремятся потребители, невозможно без основательного исследования рынка, а удовлетворение потребностей потребителей невозможно без предложения качественных товаров и услуг, которые полностью соответствуют ожиданиям потребителя и даже превосходят их.

Основные принципы управления качеством применяются организациями и учреждениями различных сфер деятельности по всему миру. В последние два-три десятилетия управление качеством стало одной из ключевых тем и в сфере высшего образования. В значительной степени это обусловлено реформами в сфере образования в большинстве стран и внешними изменениями. В результате чего высшие учебные заведения из центров спокойной академической жизни превратились в организации, которые действуют на высококонкурентном рынке образовательных услуг. Причём это конкуренция за источники и объёмы финансирования, за лучших студентов, преподавателей, руководителей, персонал. Такая конкуренция не ограничивается национальными границами, а приобрела глобальный характер. Следствием таких социально-экономических трансформаций является повышение требований со стороны студентов, работодателей, государства к качеству образования. В свою очередь, в современных реалиях все больше

университетов для обеспечения своего успеха на рынке образовательных услуг и рынке знаний применяют маркетинговый подход, адаптируя его к специфике высшей школы, и совершенствуют свою деятельность, исходя из потребностей и ожиданий потребителей, в том числе потенциальных. Маркетинговая ориентация высшего учебного заведения предполагает, что основной его задачей является «определение потребностей и желаний целевых рынков и удовлетворение их благодаря разработке, коммуникации, ценообразованию и поставке потребителям соответствующих программ и услуг» [1, с. 8].

На протяжении многих лет в академическом сообществе не утихают дискуссии между приверженцами различных точек зрения относительно понимания самого термина «качество высшего образования», его критериев и целей. Различия обусловлены, в значительной степени, тем, с позиции какой из сторон должно рассматриваться и оцениваться качество. Так, студенты и работодатели рассматривают соответствующую подготовку к профессиональной деятельности одним из ключевых критериев определения качества преподавания и обучения. Преподаватели рассматривают качество образования, прежде всего, в контексте передачи научно обоснованного прогресса познания. Государство и другие финансирующие образование стороны, а также широкая общественность, рассматривают, прежде всего, надёжность и значимость уровня образования как важный критерий качества [7, S. 7]. Кроме того, политики и общественность ожидают от вузов такого уровня подготовки выпускников, который позволит им ответственно подойти к дальнейшему культурному, социальному, технологическому и экономическому развитию общества [8, S. 8].

В середине 1990-х годов Европейская Комиссия провела опрос университетов различных стран относительно того, как они видят системы обеспечения качества образования. Такому опросу предшествовало обсуждение данного вопроса на протяжении длительного периода времени под руководством учёных. В результате Европейской Комиссией в 1998 году были разработаны рекомендации по кооперации в сфере обеспечения качества

высшего образования [4]. Европейское пространство высшего образования стало катализатором для развития национальных систем обеспечения качества в странах-участницах Болонского процесса. Принятие «Стандартов и рекомендаций по обеспечению качества в Европейском пространстве высшего образования» (ESG) в 2005 году дало толчок к европейскому сотрудничеству (действующая редакция ESG утверждена на конференции министров образования стран-участниц Болонского процесса, состоявшейся в Ереване в мае 2015 г. [12]). Важную роль в обеспечении того, чтобы внешние агентства по обеспечению качества придерживались ESG, играют Европейская ассоциация обеспечения качества в сфере высшего образования (European Association for Quality Assurance in Higher Education) – ENQA, созданная в 2000 году, и Европейский реестр по обеспечению качества для высшего образования (European Quality Assurance Register for Higher Education) – EQAR, созданный в 2008 году. Внутренние системы управления качеством созданы в подавляющем большинстве университетов и охватывают различные сферы их деятельности, в первую очередь: преподавание и обучение; научно-исследовательскую деятельность; развитие молодых научных кадров; интернационализацию; сферы, поддерживающие науку (администрация, а также центральные и общеуниверситетские подразделения). Важной целью системы управления качеством является непрерывное обеспечение и дальнейшее развитие качества в этих сферах. Оно включает в себя, в частности, такие аспекты:

- процессы планирования и принятия решений на всех уровнях поддерживаются путём предоставления соответствующей информации и данных;
- стратегические и управленческие процессы чётко определены, задокументированы и понятны;
- непрерывное отображение и развитие деятельности обеспечивается соответствующими отделами и сотрудниками. С этой целью предлагаются необходимые инструменты оценки и мониторинга.

Широко известная концепция Всеобщего управления качеством (TQM) также нашла применение в сфере высшего образования, что было вызвано стремлением сделать отрасль более соответствующей потребностям работодателей и других секторов общества, включая финансирующие учреждения [5, р. 1160]. Основные принципы TQM в сфере высшего образования сводятся к следующему [6, р. 46]:

– Удовлетворение потребителя: достижение этого требует быть лучшим в том, что является наиболее важным для потребителя, учитывая, что приоритеты потребителя меняются со временем. Мониторинг этих изменений и исследование удовлетворённости клиентов – как в настоящий момент, так и в перспективе – является неотъемлемой составляющей TQM.

– Ориентирование на людей управления: понимание того, что и как делать, и получение обратной связи о результатах является одним из способов поощрения людей взять ответственность за качество своей деятельности. Способами достижения этого являются вовлеченность и ориентация на удовлетворение клиентов.

– Непрерывное совершенствование: непрерывное совершенствование или постепенные изменения, а не большие прорывы, являются целью всех, кто ориентирован на всеобщее качество.

– Управление по факту: руководство должно располагать фактами, необходимыми для управления на всех уровнях и предоставлять персоналу информацию для того, чтобы «решения базировались на фактах, а не на инстинктивных ощущениях, что является важным для непрерывного улучшения» [9, р. 152].

Поскольку TQM чаще всего основывается на идее определения качества с позиции потребителя, а не с позиций, например, разработчиков товаров, которые первоочередное внимание уделяют техническим аспектам качества, возникает вопрос о том, что имеется в виду под качеством в системе высшего образования. Попытки дать определение этого термина в разные периоды времени предпринимались различными исследователями, которые

акцентировали внимание на тех или иных его аспектах. Обратимся лишь к некоторым из них. Агентство по обеспечению качества высшего образования Великобритании под качеством в академической среде понимает то, «как и насколько хорошо поставщики высшего образования поддерживают возможности студентов достичь своих результатов. Оно охватывает сферы обучения, преподавания, оценивания и все остальные ресурсы и процессы, которые вуз использует для того, чтобы помочь студентам развиваться и реализовать свой потенциал» [14, р. 3]. В свою очередь, «обеспечение качества – это процесс для проверки того, что академические стандарты и качество предоставления высшего образования соответствуют согласованным ожиданиям» [14, р. 3].

Очевидно, что сегодня для успеха в условиях острой конкуренции в глобальном масштабе уже не достаточно соответствовать минимальным требованиям стандартов, необходимо превосходить их, что предполагает управление деятельностью высшего учебного заведения на принципах совершенства. Учитывая это, все больше высших учебных заведений переходят сегодня от концепции управления качеством к концепции совершенства.

Определение совершенства в сфере высшего образования является сложной задачей. Оно может быть как описанием текущего положения, так и целью или стремлением. Обычно совершенство определяют как что-то выдающееся или как качество, которое превосходит определённый уровень в определённой сфере.

В контексте управления организацией совершенство предполагает, как правило, превосходство над остальными, что устанавливается в процессе ранжирования и построения определённой иерархии по результатам рейтинга. В сфере высшего образования превосходство может быть связано с такими характеристиками, присущими университетам – мировым лидерам, которые выделил Ф. Альтбах [2, р. 21-22]:

- превосходство в исследованиях;
- высококвалифицированный преподавательский состав;

- благоприятные условия работы;
- гарантия работы и хорошие зарплата и льготы;
- соответствующее оснащение;
- соответствующее финансирование, включая прогнозируемость в годовом исчислении;
- академическая свобода и атмосфера интеллектуального вдохновения;
- самоуправление научно-преподавательского состава.

Понимание совершенства как достижение лучших результатов тесно связано с производительностью остальных участников рынка, поскольку предполагает конкуренцию между ними. Таким образом, термин «совершенство» используется «не только в смысле утверждения позиции в рамках иерархии, но и как способ придавать особое значение конкретным инициативам, направленным на повышение международной конкурентоспособности» [10, p. 123].

Однако, ориентация в сфере образования на концепцию совершенства, предполагающую конкуренцию, а также элитарность и исключительность некоторых высших учебных заведений, не всеми исследователями расценивается как целесообразная и приемлемая, учитывая специфику образовательных услуг и социальную значимость сферы образования. В связи с этим распространение получила и альтернативная версия относительной концепции совершенства, которая далека от конкуренции, элитарности и исключительности отдельных вузов, и которая позволяет любому достичь такого статуса [13, p. 410]. Согласно альтернативной версии, совершенство определяется относительно стандартов, набора критериев и исключает конкуренцию. Таким образом, в то время, как качество связывают с соответствием неким стандартам, совершенство предполагает обладание характеристиками, предусмотренными стандартами, но в значительно большей степени, чем они того требуют.

Такое понимание концепции совершенства предполагает её доступность для любого вуза, а не только для лидеров международных рейтингов.

Концепция превосходства, основанная на критериях и стандартах, имеет гораздо более широкую сферу применения и может быть принята любым высшим учебным заведением, предварительно адаптировавшим её в зависимости от его типа, целей, миссии и других особенностей и факторов.

На основе результатов анализа научных публикаций и реализующихся в сфере высшего образования разных стран инициатив на институциональном и системном уровнях, можно предположить, что высшие учебные заведения, разрабатывая и внедряя процессы обеспечения качества, будут все больше продвигаться «через качество к совершенству» [3, р. 33; 11]. Ожидается, что университеты смогут интегрировать концепцию совершенства в свои внутренние системы и культуру качества, при этом она применима как к внешнему контролю качества, так и к внутренним процедурам качества. Таким образом, дальнейшее изучение особенностей концепции совершенства в контексте образовательной среды представляет интерес как с научной точки зрения, так для более широкого ее практического использования высшими учебными заведениями при разработке своих конкурентных стратегий.

Список литературы:

1. Котлер Ф., Фокс К. Стратегічний маркетинг для навчальних закладів. Пер. з англ. К.: УАМ, Вид. Хімджест, 2011. 580 с.
2. Altbach P.G. The costs and benefits of world-class universities. // *Academe*. 2004. Vol. 90. No. 1. P. 20-23.
3. Brusoni M., Damian R., Sauri J.G. et.al. The concept of excellence in higher education. Brussels: European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2014.
4. Council Recommendation of 24 September 1998 on European cooperation in quality assurance in higher education. 98/561/EC [Электронный ресурс] // EUR-Lex [сайт]. 07.10.1998. URL: <https://goo.gl/2nJBPg> (дата обращения: 03.05.2018).

5. Cruickshank M. Total quality management in the higher education sector: A literature review from an international and Australian perspective. // *TQM & Business Excellence*. 2003. Vol. 14 (1). P. 1159-1167.

6. Eagle L., Brennan R. Are students customers? TQM and marketing perspectives // *Quality Assurance in Education*. 2007. Vol. 15(1). P. 44-60. DOI: 10.1108/09684880710723025.

7. Gaethgens Ch. Qualitätssicherung an Hochschulen - Konzepte, Prozesse, Akteure // Benz W., Kohler J., Landfried K. (Hrsg.): *Handbuch Qualität in Studium und Lehre*. Berlin: Abschnitt B 1.1. 2004. S 7.

8. Gaethgens P. Qualität in Studium und Lehre – Die Position der Hochschulrektorenkonferenz // Benz W., Kohler J., Landfried K. (Hrsg.): *Handbuch Qualität in Studium und Lehre*. Berlin: Abschnitt B 4.4.S 8.

9. Kanji G.K., Tambi M.A. Total quality management in UK higher education institutions // *Total Quality Management*. 1999. Vol. 10(1). P. 129-153. DOI: 10.1080/0954412998126.

10. Little B., Locke W. Conceptions of excellence in teaching and learning and implications for future policy and practice // Rostan M., Vaira M. (Eds.) *Questioning Excellence in Higher Education – Policies, Experiences and Challenges in National and Comparative Perspective*. Rotterdam: Sense Publishers, 2011. P. 119-137.

11. Maiorescu I. From Quality Management to Excellence in Higher Education Institutions // *International Journal of Economic Practices and Theories*. 2015. Vol. 5. No. 2. P. 130-135.

12. Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area [Электронный ресурс] // European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) [сайт]. 2015. URL: <https://goo.gl/2xfPsw> (дата обращения: 03.05.2018).

13. Strike K.A. Is there a conflict between Equity and Excellence? // *Educational Evaluation and Policy Analysis*. 1985. Vol. 7. No. 4. P. 409-416.

14. The Quality Code: A Brief Guide [Электронный ресурс] // Quality Assurance Agency for Higher Education [сайт]. 2015. URL: <https://goo.gl/UWKL4b> (дата обращения: 03.05.2018).

Сведения об авторе:

Василькова Наталия Владимировна – кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга имени А.Ф. Павленко Киевского национального экономического университета имени Вадима Гетьмана (Киев, Украина).

Data about the author:

Vasilkova Nataliya Volodymyrivna – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of Marketing Department named after A.F. Pavlenko, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman (Kyiv, Ukraine).

E-mail: n.vasilkova@kneu.edu.ua.