

IMPLEMENTATION OF THE ISO 9000 PRINCIPLES WHEN DESIGNING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HIGHER EDUCATION IN THE UNIVERSITY

R.A. Kubanov, Candidate of Education, Associate Professor, Doctoral Candidate  
Taras Shevchenko National University of Luhansk, Ukraine

The author analyses the peculiarities of implementation of the main principles of ISO 9000 when designing the higher education quality management system at the University. Special attention is paid to activities of the teaching staff aimed at ensuring the quality of professional training of future specialists.

**Keywords:** education quality, international quality standards, ISO 9000, University, teachers, students.

Conference participant,  
National championship in scientific analytics


РЕАЛИЗАЦИЯ ПРИНЦИПОВ ИСО 9000 ПРИ ПРОЕКТИРОВАНИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ

Кубанов Р.А., канд. пед. наук, доцент, докторант  
Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко, Украина

Анализируются особенности реализации главных принципов ИСО 9000 при проектировании системы управления качеством высшего образования в ВУЗе. Особое внимание уделено деятельности преподавательского состава по обеспечению качества профессиональной подготовки будущих специалистов.

**Ключевые слова:** качество образования, международные стандарты качества, ИСО 9000, университет, преподаватели, студенты.

Участник конференции,  
Национального первенства по научной аналитике

 Digital Object Identification: <http://dx.doi.org/10.18007/gisap.es.v0i13.1572>

**Постановка проблемы в общем виде.** В последние годы все более актуализируется проблема качества высшего образования. Вызвано это превращением показателей качества в рыночной экономике в основное условие конкурентной борьбы и перспективно-инновационного развития. Несомненно, что образование должно являться качественным. Но единого определения дефиниции «качество образования» не существует. У различных институциональных структур свои представления о качестве образования. Однако, обеспечение высокого качества образования при условии сохранения его фундаментальности и релевантности современным и будущим потребностям человека, образовательной организации, общества, государства, является первоочередной задачей образовательной политики любого высшего учебного заведения (ВУЗа).

**Анализ последних исследований и публикаций.** В различных исследованиях применяются процессный (М. Поташник, Т. Шамова, П. Третьяков), системный (Н. Кузьмина), ресурсный (И. Якиманская), квалиметрический (В. Качалов, А. Субетто, В. Черепанов, Г. Азгальдов), ситуационный (Т. Березина), компетентностный (В. Краевский), рефлексивный (Т. Давыденко), процедурный, синергетический и другие подходы

к построению системы управления качеством в ВУЗе. Однако, мы считаем, что наибольшую актуальность должен иметь подход, описываемый непосредственно в рамках международного стандарта ИСО 9000.

**Цель исследования** – рассмотреть особенности реализации главных принципов ИСО 9000 при проектировании системы управления качеством высшего образования в ВУЗе.

**Изложение основного материала исследования.** Сегодня многие образовательные учреждения внедряют систему менеджмента качества образования. В качестве модели СМК они выбирают модель управления качеством, закрепленную в международных стандартах качества серии ИСО 9000 и базирующуюся на определенных принципах [2]. Соблюдение этих принципов является наиболее важным в успешном построении системы управления качеством образования. Рассмотрим эти принципы.

*1. Ориентация на потребителя.* Организация зависит от своих потребителей и, следовательно, должна понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Например, низкое качество образовательной услуги, предоставляемой студентам на младших курсах, приведет к проблемам на старших курсах и с конечным потребителем – работодателем выпускников.

Удовлетворенность потребителя является одним из главных и в стандартах ИСО 9000, и в других европейских стандартах. Для ВУЗов и других учебных заведений потребителями образовательных услуг являются студенты (внутренний потребитель). Одновременно выпускники представляют конечный продукт деятельности образовательных учреждений и через них потребителями образовательных услуг данного уровня являются работодатели, использующие труд выпускников, и общество в целом, интеллектуальный потенциал которого зависит от качества подготовки. Система качества, таким образом, должна обеспечивать постоянное повышение уровня образовательной услуги и корреляцию процесса ее развития, быть направлена на удовлетворение запросов потребителей [1-2].

Принцип может быть реализован с помощью следующих мероприятий (опыт ЛНУ имени Т. Шевченко): выявления ожиданий студентов от содержания учебной дисциплины и методов обучения; максимизации внедрения выявленных ожиданий в организацию и содержание учебного процесса; анализа оценки удовлетворенности студентов уровнем полученных знаний по окончании изучения дисциплины; реализации требований государственных образовательных

стандартов и запросов отдельной профессиональной отрасли в образовательном процессе.

## 2. *Лидерство руководителя.*

Структуру управления любой организации (в том числе, и ВУЗа) возглавляет руководитель. Он лично берет на себя обязательства и несет ответственность за выполнение всего комплекса требований к качеству, условий контрактов с заказчиками и потребителями, за повышение уровня их удовлетворенности. Именно он отвечает за реализацию политики в области качества с участием всех сотрудников организации, создает и поддерживает внутреннюю среду, в которой работники могли бы быть полностью вовлечены в достижение целей организации.

Как правило, ответственность за разработку основной образовательной программы несут выпускающие кафедры, поэтому руководителем будет выступать заведующий кафедрой. Он должен создать и поддерживать внутреннюю среду в рамках деятельности микро-коллектива, в которой другие сотрудники могли бы быть полностью вовлечены в достижение поставленных целей.

Основная задача руководства заключается в определении целей учебно-воспитательного процесса. Поставленные цели должны отвечать требованиям диагностичности, полноты и инструментальности. Путём дискуссии со студентами и преподавателями было выявлено, что наиболее важными образовательными целями со стороны студентов являются подготовка к будущей карьере, саморазвитие и развитие практических навыков. С точки зрения преподавателей наиболее значимыми целями являются развитие аналитических навыков, саморазвитие и развитие навыков решения проблем.

Особая роль отводится преподавательскому составу. Отметим, что для реализации данного принципа преподаватель должен: своим личным примером демонстрировать приверженность к качеству; обеспечивать атмосферу доверия в студенческой группе; устанавливать стимулирующие цели и руководить достижением этих целей; принимать ответственность за опре-

деленный круг задач и решение возникающих при этом проблем.

Полного совпадения целей внутренних и внешних потребителей добиться вряд ли возможно, но сделать их векторы как можно более совпадающими – задача руководителя. На основе анализа требований всех потребителей в качестве главной цели учебно-воспитательного процесса можно выбрать обеспечение конкурентоспособного уровня подготовки выпускника.

## 3. *Вовлечение работников.*

Работники всех уровней составляют сущность организации; полное вовлечение дает возможность использовать их способности. Каждый должен понимать, что дефект, допущенный одним сотрудником, может отрицательно повлиять на усилия всего коллектива. Персоналу должны быть делегированы права и полномочия в обеспечении качества своей работы, что повышает его ответственность.

Для того, чтобы повысить качество образования в ВУЗах нужен высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав (ППС) и современная лабораторная база, кроме того ППС должен быть мотивирован на высококачественную работу.

Следует подчеркнуть, что преподаватель на своем уровне управления должен вовлекать студентов в деятельность по повышению качества образования, что предполагает следующие действия: вовлечение студентов в научную работу и практические исследования;

привлечение студентов к созданию наглядных пособий, заданий для контрольных измерительных материалов и т.д.

Особое внимание необходимо уделить разработке критериальной базы используемой для оценки деятельности ППС. Например, Е. Васильева, А. Малыгина и А. Минин уделяют особое внимание критериям оценки учебной работы и научно-исследовательской деятельности. В их коллективной монографии учебная работа оценивается тремя группами критериев: интенсивностью, характеристикой ППС и качеством выпускников. Научно-исследовательская – двумя: научными трудами и подготовкой

научных кадров [4, с. 18]. Особое внимание при оценке качества деятельности кафедры следует уделить оценке деятельности преподавательского состава. В практике образовательных учреждений можно выделить несколько подходов к решению проблемы оценки деятельности ППС, в основе которых лежит: 1) учет мнения студентов о качестве преподавания и личностных качествах преподавателя; 2) учет результатов обучения студентов; 3) оценка педагогического мастерства преподавателя; 4) рейтинговая оценка деятельности [5, с. 50]. Безусловно, что в независимости от подхода, система оценки педагогического мастерства преподавателей повышает эффективность деятельности ВУЗа, положительно воздействуя на мотивацию педагогов, выявляя слабые и сильные стороны профессиональных качеств преподавателей. В свою очередь это позволяет более обоснованно готовить индивидуальные планы повышения квалификации, а также способствует принятию решений о вознаграждении и стимулировании профессионального роста и педагогического мастерства преподавателей.

## 4. *Процессный подход.*

Желаемый результат достигается более эффективно, если осуществлять руководство деятельностью и ресурсами как цепочкой взаимосвязанных процессов. Все процессы в Луганском национальном университете имени Тараса Шевченко объединены в единую налаженную систему. Каждый сотрудник является и поставщиком (для следующего сотрудника) и потребителем (для предыдущего). Действия каждого определены в должностных инструкциях и подлежат изменению при определенном влиянии внешней и внутренней среды.

Следует отметить, что основными процессами жизненного цикла продукции в сфере образовательной деятельности вуза с учетом ИСО 9000 являются: 1. Эффективное планирование процессов образовательной деятельности; 2. Процессы, связанные с потребителями продукции образовательной деятельности; 3. Разработка учебной и учебно-методической документации; 4. Закупки ресурсов; 5.

Процесс обучения; 6. Контроль успеваемости студентов и качества учебного процесса.

5. *Системный подход к менеджменту.* Эффективность и результативность организации улучшается при определении, понимании и управлении системой взаимосвязанных процессов в соответствии с установленной целью [3]. При осуществлении Системного подхода к менеджменту, в нашем университете определена система взаимосвязанных процессов, соответствующая установленным целям. При таком подходе улучшается эффективность и результативность деятельности организации.

Например, для реализации системного подхода преподаватель должен: представлять себе элементы системы обучения в целом; формализовать систему, чтобы достичь цели наиболее эффективным способом; понять взаимозависимости между процессами системы; формировать и реализовывать учебный план с учетом возможности системного восприятия студентами учебных дисциплин в рамках специальности.

6. *Постоянное улучшение.* Непрерывное улучшение должно быть постоянной целью организации. Это является доказательством работы системы. Мы знаем, что наши конкуренты не стоят на месте, а требования потребителей постоянно растут, поэтому необходимо непрерывно повышать качество образовательной услуги, результативность процессов. Целесообразно переводить все последствия оказания некачественной услуги в денежные выражения и доводить эту информацию до всех работников организации.

В монографии «Управление качеством в высшем образовании» [6] авторским коллективом доказано, что постоянное улучшение должно быть неизменной целью ВУЗа. Качество результатов образовательной деятельности определяется качеством знаний, навыков и умений выпускников вузов, их активной гражданской позицией, уровнем культуры и нравственности. Высокое качество результатов может быть достигнуто только при хорошем качестве образовательного процесса, которое определяется, с одной сторо-

ны, его содержанием, а с другой – его обеспеченностью материально-техническими, информационными и кадровыми ресурсами. В то же время высокое качество образовательного процесса может быть обеспечено только при качественном функционировании всей системы ВУЗа, включая качество менеджмента на всех уровнях управления.

7. *Принятие решений, основанных на фактах.* Использование системы менеджмента качества дает возможность преобразовывать систематизированные знания в информационные ресурсы, то есть управлять информационными потоками. Принимать решения можно только на основе достоверных фактов.

От руководителя любого ранга требуется принимать решения, от которых зависит, достижение поставленных перед организацией целей.

Возможная форма реализации в ВУЗе (опыт ЛНУ имени Т. Шевченко): проведение исследований качества образовательного процесса, в том числе мониторинга результатов обучения студентов с использованием надежных и валидных измерительных материалов (в том числе тестовых); применение информационных технологий для объективной оценки уровня подготовки студентов; оперативная корректировка содержания учебных дисциплин на основе выявленных несоответствий уровня подготовки студентов.

8. *Взаимовыгодные отношения с поставщиком* повышают способность обеих сторон создавать добавленную ценность. Данный принцип требует открытых связей, обмена информацией и планами на будущее между образовательным учреждением и поставщиками.

Возможная форма реализации на уровне преподавателя (опыт ЛНУ имени Т. Шевченко): формирование партнерских отношений с коллегами из других учебных заведений, совместные проекты, обмен методическими материалами; участие в научно-практических мероприятиях, проводимых на базе предприятий и организаций; организация и проведение конференций и семинаров с участием организаций-партнеров; поддержание

взаимоотношений с предприятиями и организациями – потенциальными и реальными работодателями, прохождение стажировок, согласование рабочих программ по дисциплинам.

взаимовыгодные отношения с подразделениями довузовской подготовки позволяют получать абитуриентов со стабильным качеством знаний.

Таким образом, можно сделать несколько **выводов:**

Во-первых, стремление ВУЗа к повышению качества подготовки выпускников продиктовано рядом причин, среди которых инновационная реформа высшего образования. Внедрение мировых образовательных технологий вызывает необходимость формирования системы менеджмента качества, построенной на базе ИСО 9000 и других европейских стандартов.

Во-вторых, использование принципов стандарта качества серии ИСО 9000 позволило Луганскому национальному университету имени Тараса Шевченко: создать и обеспечить стабильное развитие в университете системы управления качеством, сделать ее понятной и прозрачной для преподавательского состава, всех сотрудников и заинтересованных сторон; обеспечить гарантии качества предоставляемых образовательных услуг потребителям и всем заинтересованным сторонам; оптимизировать систему управления, регламентировать полномочия и обязанности сотрудников ВУЗа; повысить ответственность преподавательского состава и сотрудников на всех уровнях учебной, воспитательной, научной, и административной деятельности по управлению качеством образования; унифицировать процессы документооборота, систематизировать процедуры выявления недостатков отдельных процессов и процедур, находить способы их устранения; упорядочить и упростить взаимодействие между отдельными подразделениями университета, его потребителями и стратегическими партнерами; повысить материальную заинтересованность сотрудников ВУЗа к результатам своей деятельности, мотивировать их к самосовершенствованию; повысить авторитет Луганского национального

университета имени Тараса Шевченко на рынке образовательных услуг Украины, уверенно занять свою нишу в образовательной деятельности.

В-третьих, нами описаны особенности использования принципов стандарта качества серии ИСО 9000, однако при разработке интегрированной системы обеспечения качества высшего образования целесообразно применять специфические характеристики TQM, модели делового совершенства EFQM и ИСО серии 9000 в неразрывной взаимосвязи.

В-четвертых, успешное руководство и управление качеством подготовки специалистов в ВУЗе должно приобретать систематический характер. Система управления качеством образования, сформированная с целью удовлетворения ожиданий всех заинтересованных сторон через планомерные этапы стандартизации и сертификации процессов, способствует не только повышению эффективности развития ВУЗа, но и благотворно сказывается на укреплении конкурентоспособности высшего учебного заведения.

#### References:

1. Yerunov V.P. Kvalimetriceskaya osnova sistemy kachestva vuza: monografiya [The qualimetric basis of the university quality system: monograph]., V.P. Yerunov. – Orenburg., OSU, 2009. – 313 p.
2. Nikitin V.A. Upravleniye kachestvom na baze standartov ISO 9000:2000 [Quality management based on ISO 9000:2000 standards]., V.A. Nikitin. – St. Petersburg., 2002. – 272 p.
3. Katurzhevskaya O.V. Sistemniy podkhod k issledovaniyu problemy upravleniya kachestvom obrazovaniya v vysshey shkole [A systems approach to studying the problem of education quality management in a higher school]., O.V. Katurzhevskaya., *Образование в России: история, опыт, проблемы, перспективы* [Education in Russia: history, experience, problems, prospects]. – Армавир., Изд-во Армавирской государственной педагогической академии

[Publishing house of Armavir State Pedagogical Academy], 2014. – Issue. 1., pp. 10–16.

4. Vasil'yeva Ye.YU. Reyting prepodavateley i kafedr v vuze: monografiya [Rating of teachers and departments in the university: monograph]., Ye.YU. Vasil'yeva, A.Yu. Malygina, A.A. Minin. – Arkhangel'sk, 2007. – 138 p.

5. Vasil'yeva E.Yu. Otsenka deyatel'nosti prepodavateley v rossiyskikh i zarubezhnykh vuzakh: monografiya [Assessment of the teachers' activities in Russian and foreign universities: monograph]., E.Yu. Vasil'yeva. – Arkhangel'sk., Severnyy gosudarstvennyy meditsinskiy universitet [Northern State Medical University], 2005. – 170 p.

6. Ganzha, O.A. Upravleniye kachestvom v vysshem obrazovanii: monografiya [Quality management in higher education: monograph], O.A. Ganzha, O.G. Kulik i dr. – Volgograd., VolgGASU, 2014. – 152 p.

#### Литература:

1. Ерунов В.П. Квалиметрическая основа системы качества вуза: монография., В.П. Ерунов. – Оренбург., ОГУ, 2009. – 313 с.
2. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000., В.А. Никитин. –

СПБ., Питер, 2002. – 272 с.

3. Катуржевская О.В. Системный подход к исследованию проблемы управления качеством образования в высшей школе., О.В. Катуржевская., *Образование в России: история, опыт, проблемы, перспективы.* – Армавир., Изд-во Армавирской государственной педагогической академии, 2014. – Вып. 1., С. 10-16.

4. Васильева Е.Ю. Рейтинг преподавателей и кафедр в вузе: монография., Е.Ю. Васильева, А.Ю. Малыгина, А.А. Минин. – Архангельск, 2007. – 138 с.

5. Васильева Е.Ю. Оценка деятельности преподавателей в российских и зарубежных вузах: монография., Е.Ю. Васильева. – Архангельск., Северный государственный медицинский университет, 2005. – 170 с.

6. Ганжа, О.А. Управление качеством в высшем образовании: монография., О.А. Ганжа, О.Г. Кулик и др. – Волгоград., ВолгГАСУ, 2014. – 152 с.

#### Information about author:

Ruslan Kubanov - Candidate of Education, Associate Professor, Doctoral Candidate, Taras Shevchenko National University of Luhansk; address: Ukraine, Luhansk city; e-mail: kubanov12@rambler.ru

