

## **ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ**

**О.А. Кручек, С.А. Памбук, О.В. Аксюта**

*Одесская национальная академия пищевых технологий, кафедра маркетинга,  
предпринимательства и торговли, отдел качества и сертификации*

Сегодня перед высшим образованием и обществом в целом назрела необходимость «перезагрузки», когда необходимо не заменять руководителей, а менять саму систему. Изменения системы подразумевают формирование действенных механизмов повышения качества высшего образования путем внедрения процессов конкуренции на рынке труда и в сфере предоставления образовательных услуг [1].

Во всем мире особое внимание уделяют качеству высшего образования. Поэтому цель исследования – показать важность применения современных методик, основанных на принципах менеджмента качества в высших учебных заведениях.

Качество – сложное явление, которое постоянно меняется. То, что сегодня считается качественным, завтра окажется недостаточного качества.

Понятие «качество» отличается в зависимости от страны, и даже среди высших учебных заведений (ВУЗ) внутри одного государства. Некоторые понимают это как качество обучения, вкладывают в это понятие числовые значения, которые характеризуют количество студентов, что усвоили материал на “хорошо” и “отлично” по отношению к общему количеству студентов. Другие считают обучение качественным в том случае, когда аккредитована специальность. Если университет в целом прошел аккредитацию, то естественно студенты, которые получили диплом, получили качественное образование. Но, к сожалению, это утверждение спорно. Естественно, наличие сертификата об аккредитации отчасти - доказательство качества, т.к. проведение и в дальнейшем экспертное заключение основывается на комплексе показателей: материально-техническая база университета, профессорско-преподавательский состав, успеваемость студентов и т.д [2].

На сегодняшний день в Украине наблюдаются процессы трансформации высшей школы. Такая необходимость обусловлена наличием некоторых факторов: макроэкономической нестабильностью; несоответствием существующих образовательных программ требованиям современного рынка труда; заинтересованностью работодателей в развитии отношений с системой высшего образования по формированию содержания образовательного процесса; отсутствием социального партнерства, которое способствовало бы развитию взаимодействий между сферой образования, службой занятости, кадровыми агентствами, учебными заведениями и организациями [3].

Повысить качество высшего образования возможно используя только системный подход к управлению качеством. Обучение – это такая же услуга, как и любая другая, а значит к предоставлению образовательных услуг применимы системы менеджмента качества, изложенные в стандарте ISO серии 9001. Учитывая мировой опыт, повысить качество высшего образования возможно при внедрении СМК (система менеджмента качества) на всех этапах учебного процесса.

Для начала необходимо выделить потребителей (клиентов) и направить усилия на удовлетворение их потребностей и ожиданий. Для высших учебных заведений потребители – студенты, родители, предприятия, сотрудники ВУЗа, общество в целом.

Потребность клиента – состояние психологического или физического ощущения нехватки чего-либо. Потребности проявляются по-разному в зависимости от ситуации и от самого потребителя.

Важно направлять усилия не только на изучение потребностей потребителей по отдельности, но и найти точки соприкосновения всех своих потребителей. Таким

образом выстраивается цепочка из потребителей ВУЗа, где каждый последующий - потребитель предыдущего.

В Украине обычно родители инициаторы получения ребенком высшего образования. В большинстве своем эту группу потребителей интересует получение качественного, бесплатного или недорогого высшего образования, с которым выпускники смогут быстро найти работу и адаптироваться в обществе.

Для повышения качества образования можно, наряду с внедрением СМК можно применять методики продаж, основанные на потребностях клиентов. К таким приемам относится "цепочка боли" (rain chain), которая позволяет вникнуть и понять реальные проблемы потенциальных потребителей [2].

Рассматривая родителей в качестве потенциальных потребителей образовательных услуг следует учитывать, что их «цепочка болей» складывается из вопросов: где будут жить студенты, в каких условиях, на каких предприятиях будут проходить практику, смогут ли оплатить обучение. ВУЗы, которые будут учитывать не только потребности, ожидания, но и выявят «цепочку болей», завоеуют доверие потребителей и смогут победить в конкурентной борьбе.

Что касается непосредственно абитуриентов, у них тоже ряд потребностей, не все из которых совпадают с родительскими. Важно задействовать СМК на этапе знакомства с первокурсниками и выявить очевидные потребности молодых людей, ожидания, и возможно, цепочки боли. Заинтересовав студентов, ВУЗ выпустит высококачественного дипломированного специалиста, которого получают работодатели и общество в целом.

Таким образом, внедрение СМК, которая носит системный характер, охватывает весь жизненный цикл образовательно-воспитательного процесса, учитывает потребности и ожидания потребителей, позволит обеспечить высшему учебному заведению ряд конкурентных преимуществ: доверие потребителя; реализация долговременной стратегии развития ВУЗа; реализация принципов: качество и прозрачность, унификация подходов к управлению ВУЗами; внедрение универсальных методик и процедур планирования, обеспечения и контроля качества образовательных услуг; стандартизация процессов вузов, основанная на цикле Деминга (планирование, исполнение, контроль, улучшение) [4]; повышение контроля путем введения процесса внутреннего аудита СМК ВУЗа на постоянной основе; возможность выявления несоответствий на ранних стадиях, что дает возможность скорректировать результат, а возможно и предотвратить несоответствия в дальнейшем.

1. Імператив якості: вчимося цінувати і оцінювати вищу освіту: навч. посіб./ За ред. Т. Добка, М. Головянко, О. Кайкової, В. Терзіяна, Т. Тіихонена. – Львів: Видавництво «Компанія «Манускрипт»», 2014. – 572 с.

2. Васильев Ю.С., Глухов В.В., Федоров М.П. Экономика и организация управления вузом: Учебник. 3-е изд., испр. и доп. / Под ред. В.В. Глухова. СПб.: Издательство «Лань», 2004. – 608 с.

3. Бруева В.А. Ключові аспекти розробки і впровадження системи управління якістю відповідно до міжнародного стандарту серії ISO 9001 в вищому навчальному закладі Українська інженерно-педагогічна академія [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://repo.uipa.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/2920/1/18.pdf.pdf>

4. Потребности клиента [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://salesdrive.guru/potrebnosti-klienta/>