

Научная статья



DOI: 10.55959/MSU2073-2643-21-2024-3-61-80

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ: АСПЕКТЫ ВЗАИМОСВЯЗИ

О.Н. Наумова

Поволжский государственный университет сервиса, Тольятти,
Российская Федерация
onnaumova@mail.ru

Аннотация. Актуальным направлением изучения проблем качества образования является выявление взаимосвязи и взаимозависимости качества образования и конкурентоспособности образовательной организации. Оба подхода заслуживают внимания с позиций достижения результата, который призван удовлетворить потребности заинтересованных лиц, с одной стороны, в подготовке специалиста с профессиональным образованием, с другой стороны, востребованного рынком труда специалиста, обладающего необходимым набором универсальных и профессиональных компетенций.

В статье качество и конкурентоспособность являются объектами анализа, оценки и управления, определяя стратегические направления развития образовательной организации. Для исследования характеристик качества образования и их влияния на конкурентоспособность образования важно определить процессы, оказывающие влияние на качество образования и обеспечение его конкурентоспособности. Между процессами имеется взаимосвязь, которая должна быть объектом управления в системе менеджмента качества образовательной организации.

Для проведения исследования были использованы общенаучные методы познания, позволившие с аналитической точки зрения подойти к основным определениям, связанными со спецификой управления качеством образования. Подходы к установлению взаимосвязи между качеством образования и финансовым обеспечением с позиций действующих нормативно-правовых документов позволили интерпретировать различные варианты конкурентоспособности образовательных организаций и акцентировать внимание на возрастании потребности в разработке

и внедрении в образовательных организациях системы менеджмента качества как комплекса внутренних документов, характеризующих гарантии качества образования.

Ключевые слова: система образования, качество образования, конкурентоспособность образовательной организации, система менеджмента качества, образовательная услуга, образовательный продукт.

Для цитирования: Наумова О.Н. Качество образования и конкурентоспособность образовательной организации: аспекты взаимосвязи // Вестник Московского университета. Серия 21. Управление (государство и общество). 2024. Т. 21. № 3. С. 61–80.

Дата поступления в редакцию: 05.06.2024

THE QUALITY OF EDUCATION AND THE COMPETITIVENESS OF AN EDUCATIONAL ORGANIZATION: ASPECTS OF THE RELATIONSHIP

O.N. Naumova

Volga State University of Service, Tolyatti, Russian Federation
onnaumova@mail.ru

Abstract. The current direction of studying the problems of quality of education is to identify the relationship and interdependence of the quality of education and the competitiveness of an educational organization. Both approaches deserve attention from the standpoint of achieving a result that is designed to meet the needs of stakeholders, on the one hand, in training a specialist with a professional education, on the other hand, a specialist in demand by the labor market who has the necessary set of universal and professional competencies.

Quality and competitiveness are the objects of analysis, evaluation and management, determining the strategic directions of the development of an educational organization. To study the characteristics of the quality of education and their impact on the competitiveness of education, it is important to identify the processes that affect the quality of education and ensure its competitiveness. There is a relationship between the processes, which should be the object of management in the quality management system of an educational organization.

To conduct the research, general scientific methods of cognition were used, which made it possible to approach the basic definitions related to the specifics of education quality management from an analytical point of view. Approaches to establishing the relationship between the quality of education and financial support from the standpoint of existing regulatory documents allowed us to interpret various options for the competitiveness of educational organizations and focus on the increasing need for the development and implementation of a quality

management system in educational organizations as a set of internal documents characterizing the quality assurance of education

Keywords: education system, quality of education, competitiveness of an educational organization, quality management system, educational service, educational product.

For citation: Naumova O.N. The quality of education and the competitiveness of an educational organization: aspects of the relationship // Lomonosov Public Administration Journal. Series 21. 2024. Vol. 21. № 3. P. 61–80.

Received: 05.06.2024

Введение

В условиях реформирования системы профессионального образования на повестку актуальных направлений выдвигается решение проблемы повышения качества образования как основы для удовлетворения потребности рынка труда в квалифицированных специалистах. Изменения, связанные с интенсификацией развития производственного сектора экономики в условиях формирования технологического суверенитета страны, изменения, связанные с цифровизацией процессов и явлений, происходящих в экономике и социальной сфере — все это является факторами, оказывающими влияние на подготовку кадров с профессиональным образованием, призванных после получения образования стать трудовыми ресурсами в решении социально-экономических задач развития национальной и региональной экономики. В этой связи все происходящие политические, экономические и социальные изменения сразу отражаются на концепции и стратегии развития отечественной системы профессионального образования.

Концептуальный взгляд на подготовку квалифицированного специалиста акцентирует внимание на формирование необходимых универсальных общих культурных и профессиональных компетенций, с помощью которых молодой специалист сможет быть востребованным рынком труда, адаптироваться к нему и быть готовым к постоянному повышению своей квалификации на базе образовательных организаций системы профессионального образования¹.

¹ Испамбетова А.С. Управление качеством образования на современном этапе развития образования // Профессия, что всем дает начало: роль педагога в современном образовании : Сборник материалов, Челябинск, 31 января 2023 года. Челябинск: Издательство ЗАО “Библиотека А. Миллера”, 2023. С. 144–147.

Перед образовательными организациями, как никогда ранее, стоит задача обеспечения содержания и качества профессионального образования, соответствующего потребности рынка труда в специалистах по приоритетным профессиям, направлениям и специальностям, связанных с формированием технологического суверенитета страны и ее экономической безопасности. Это требование может быть реализовано при условии системного подхода в управлении внутренней средой образовательной организации в интересах обеспечения гарантии качества в системе отечественного уровня образования².

Целью исследования является установление взаимосвязи между качеством образования и конкурентоспособностью образовательной организации. В статье рассмотрены основные подходы к обеспечению гарантий качества на уровне образовательной организации через разработку и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Теоретические исследования

Управление организацией профессионального образования должно быть рыночно ориентированным, построенным на принципах оптимального использования имеющегося потенциала в условиях удовлетворения потребности общества в подготовке специалистов с профессиональным образованием различного уровня. При этом, как правило, образовательные учреждения разрабатывают локальные системы менеджмента качества на основе выполнения требований стандартов серии ИСО 9000 (ISO 9000) как комплекса внутренних регламентов, связанных с реализацией процессов в организации³.

² Бутина Т.Д. Внутренняя система оценки качества образования как способ повышения качества образования // Актуальные аспекты модернизации российской экономики: материалы VII Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, Санкт-Петербург, 22 декабря 2020 г. СПб.: Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» имени В.И. Ульянова (Ленина), 2020. С. 10–12.

³ Кузнецов А.И. Актуальность проблематики конференции «Проблемы и перспективы развития систем оценки качества образования. Внутренние системы оценки качества образования как основа эффективного управления качеством образования». Проблемы и перспективы развития систем оценки качества образования. Внутренние системы оценки качества образования — основа эффективного управления качеством образования. VII межрегиональная научно-практическая конференция с международным участием: Сборник материалов конференции, Челябинск, 01 декабря 2022 г. Т. 1. Челябинск: Челябинский институт развития образования, 2022. С. 51–55.

При этом возникает ряд проблем, требующих своего решения, например:

- разработка системы менеджмента качества (далее — СМК) требует компетенции разработчиков в отношении всех реализуемых в образовательной организации процессов;

- разработчик должен учитывать требования сертификации СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9000 (ISO 9000);

- как правило, в образовательном учреждении либо немногочисленный штат работников службы качества, либо эта функция реализуется на общественных началах, что в том и другом случае связано с недостаточным качеством документов обеспечения процессов СМК;

- реформирование системы российского образования постоянно требует изменения нормативно-правовых документов, регламентирующих развитие системы образования, что вызывает необходимость разработки или актуализации локальных нормативных актов в конкретной организации. При этом руководством недооценивается роль документационного обеспечения СМК и ее прозрачности.

Говоря об управлении образовательной организацией, обеспечении качества реализуемых процессов, важно определить объекты управления. Среди основных понятий, определяющих объекты управления, следует выделить «образование», «образовательная услуга», «образовательный продукт», которые до сих пор являются дискуссионными и вызывают желание уточнения.

Закон об образовании в РФ закрепляет понимание основных терминов, тем самым обеспечивая на современном этапе унификацию и стандартизацию в отношении образовательного процесса на территории всей страны⁴. В законе об образовании в РФ образовательная услуга рассматривается в контексте реализуемой образовательной программы, качество которой определяется результатом образовательной деятельности и процессов, ее обеспечивающих. При этом образовательную услугу связывают с процессом передачи знаний, умений, навыков, определяющих те или иные компетенции реализуемой образовательной программы, а ее качество — с комплексом реализуемых в организации процессов по видам деятельности.

Таким образом, под образовательной услугой в системе профессионального образования и ее качеством следует понимать

⁴ Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 17.02.2023) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.02.2023) [Электронный ресурс]: офиц. текст: по состоянию на 18.03.2024. КонсультантПлюс. URL: https://edu.sbor.ru/sites/default/files/FZ273_23.pdf (дата обращения: 18.03.2024).

результат учебной, учебно-методической, исследовательской, организационной, воспитательной, финансово-хозяйственной и иной деятельности образовательной организации, проявляющейся в передаче знаний, умений, формировании компетенций и активной жизненной позиции у обучающегося или слушателя в интересах удовлетворения потребности заинтересованных сторон в подготовке кадров с профессиональным образованием различных уровней⁵.

Постепенно формируются и закрепляются представления об образовательной услуге как процессе управления ее качеством в терминах процессного подхода. Тогда становится возможным говорить о следующих особенностях или отличительных характеристиках образовательной услуги:

- основной элемент в системе управления образовательными услугами — имеющаяся потребность в образовании у заинтересованных сторон — обучающегося и его законных представителей, работодателей, государства;

- образовательная услуга есть результат процесса ее оказания, следовательно, процесс оказания услуги является элементом услуги и определяет ее качество;

- образовательная услуга неразрывно связана с обучением, воспитанием и проведением научных исследований, так как сбор и приращение информации в определенной области знаний, ее систематизация требуют проведения исследований, а передача знаний требует методических подходов, при этом воспитывается компетенция самопознания у обучающегося;

- в процессе оказания образовательных услуг следует определить, что является входом, выходом, результатом, ресурсами, объектами и инструментами управления;

- говоря об инструментах, образовательная услуга оказывается с помощью различных технологий — одни из них носят традиционный характер, другие — инновационный, например, связанные с цифровизацией процессов коммуникации педагогов и обучающегося посредством применения дистанционных технологий, или сетевые технологии для совместного ведения образовательных программ несколькими образовательными и иными организациями.

⁵ Малафеева Ю.В. Качество образования в профессиональной образовательной организации и критерии качества образования // Наука и образование: актуальные проблемы естествознания и экономики: Сборник статей. Оренбург, 24 марта 2023 г. Оренбург: Оренбургский государственный педагогический университет, 2023. С. 440–444.

Формируя модель управления качеством образования в организации на основе процессного подхода, становится очевидным, что объектами управления становятся используемые ресурсы, реализуемые в образовательной организации, а качество образования зависит от эффективности выстроенной системы взаимосвязи между процессами.

Управленческие решения в отношении обеспечения качества образования в конкретной образовательной организации должны быть задокументированы в следующих локальных документах:

- руководство по качеству, в котором описана система, созданная в образовательной организации, ее управляющий орган, распределение полномочий и ответственность работников, основные и обеспечивающие (дополнительные) процессы, их взаимодействие, управление ресурсным обеспечением. Руководство по качеству выступает в роли «прозрачного» системного документа, представляющего модель управления качеством в организации, и предназначено для информирования заинтересованных сторон;

- информационная карта процесса разрабатывается для каждого процесса, включенного в систему управления качеством, и содержит четко сформулированные цели, входы и выходы, параметры измерения результативности, план действий для достижения цели, нормативно-правовые и локально-нормативные акты, регламентирующие процесс, его ресурсное обеспечение и взаимодействие через входы и выходы с другими процессами системы;

- документированная процедура представляет собой локальный документ, в котором указаны компетенции ответственных должностных лиц и вовлекаемых работников в реализацию тех или иных процессов, регламент формирования информационных баз данных и документирования достигнутых результатов;

- локальные нормативные акты и рабочие инструкции, определяющие регламенты реализации процессов;

- документы по организации планирования каких-либо действий по реализации процессов в достижении их целей;

- должностные инструкции и положения о структурных подразделениях, в которых утверждены права, обязанности и ответственность должностных лиц, перечень выполняемых функций структурным подразделением, а также обязанность всех категорий персонала выполнять требования руководства по качеству и локальных нормативных актов, регламентирующих систему менеджмента качества образовательной организации;

- записи по качеству или документы, содержащие сведения о достигнутых результатах (свидетельства), необходимые для последующего анализа, выявления зон резервного развития и разработки мер по совершенствованию качества образования в организации.

Мониторинг качества образования является основным способом независимой оценки, проводимой на национальном и региональном уровнях управления образованием. При этом данный способ зарекомендовал себя в различных странах и является главным инструментом сбора и информированности заинтересованных сторон о качестве образования. Среди зарубежных моделей следует выделить модель ЮНЕСКО, Европейского союза, Организаций экономического сотрудничества и развития, стандарты ENQA, построенные на принципах целеполагания, независимости, объективности, постоянного совершенствования качества и системы управления им. Представленные подходы повлияли на изменение отношения к качеству образования, подразумевая под качеством не только образовательные результаты, но и качество управления всеми ресурсами, вовлеченными в процесс. Осознание эволюции в развитии качества образования на международном уровне послужило основанием для разработки и внедрения международных и российских стандартов в системе менеджмента качества⁶.

Для разработки СМК образовательной организации необходимо руководствоваться, прежде всего, Национальными стандартами РФ, такими как ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2019, ГОСТ Р ИСО 19011-2021, ГОСТ Р 52614.2-2006 и другими.

На основе изучения нормативно-правовой документации, определяющей требования к разработке и внедрению СМК в образовательной организации, очевидным становится вывод, что под управлением качества образования следует понимать приведение характеристик образовательного процесса требованиям, установленным на различных уровнях управления системой образования в целом⁷. А внедрение СМК позволяет образовательной организации информировать заинтересованные стороны о создании

⁶ Агафонова К.А. Анализ зарубежных мониторинговых исследований качества образовательного процесса // Экономические науки. № 22. Режим доступа: oauim.ru/public/p1612 (дата обращения: 29.03.2024).

⁷ Корнеева Н.Ю. Содержание понятий «качество образования», «управление качеством образования» на современном этапе развития образования // Инновационные тенденции модернизации педагогического образования в условиях глобализации: Сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции, Челябинск, 26 февраля 2021 г. Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2021.

в организации условий для обеспечения гарантии качества образования в соответствии с современными требованиями⁸. Данный тезис соответствует и зарубежному опыту ЮНЕСКО, связанного с проведением мониторинга образовательных услуг, имея своей целью обеспечить доступ заинтересованных лиц к объективной информации о качестве образования, реализуя на то право человека⁹.

Рассматривая различные точки зрения на качество и конкурентоспособность образования, следует обобщить основные из них¹⁰:

- противопоставление конкурентоспособности образовательной организации и качества образования, полагая, что эти две категории характеризуются разными показателями. На наш взгляд, конкурентоспособность организации есть результат эффективности экономической деятельности, а качество образования представляет собой характеристику условий и показателей образовательной услуги, соответствующих требованиям нормативно-правовых актов и потребности рынка труда. В этом понимании действительно конкурентоспособность организации и качества образования есть разные экономические категории, но не противостоящие друг другу, а взаимосвязанные: повышение экономической эффективности деятельности образовательной организации связано с повышением качества образования, ростом удовлетворения спроса на те или иные образовательные программы и условия их реализации, что, несомненно, является фактором повышения конкурентоспособности самой организации;

- конкурентоспособность организации и качество образования отождествляется с пониманием конкурентоспособности продукции, при этом под продукцией в системе образования понимают образовательные программы, их содержание и условия реализации. В этом контексте, на наш взгляд, образовательная услуга становится обобщенной характеристикой комплекса условий, связанных с реализацией образовательных программ, а конкурентоспособ-

⁸ Максимова В.Н. Оценка качества образования и качество образования: проблемы и подходы // Совершенствование качества образования: Сборник статей XX (XXXVI) Всероссийской научно-методической конференции, Братск, 28 февраля 2023 г. Братск: Братский государственный университет, 2023. С. 63–67.

⁹ European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), 2015, Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. Электронный ресурс. URL: http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf.

¹⁰ Тамбовцев В.Л. Менеджмент качества высшего образования: что означает «качество» и что означает «высшее образование»? / В.Л. Тамбовцев, И.А. Рождественская // Управленец. 2020. Т. 11. № 1. С. 2–14. DOI 10.29141/2218-5003-2020-11-1-1.

ность продукции выражается в качественных характеристиках содержания, условий реализации образовательных программ в сравнении с другими образовательными организациями и результатов трудоустройства выпускников.

Методологические исследования

Качество образования является самостоятельным объектом исследования и управления. Методологическую основу оценки качества образования составляют федеральные государственные образовательные стандарты, утвержденная система аккредитационных показателей, система независимой общественной оценки качества, различные регламентируемые добровольные процедуры профессионально-общественной и общественной аккредитации, включая международную аккредитацию образовательных программ¹¹. Следовательно, основная цель управления качеством образования и другими видами деятельности в образовательной организации заключается в формировании модели и механизмов, регламентирующих реализуемые в организации процессы и мониторинг их эффективности, способствующих повышению качества образования и конкурентоспособности организации. Для этого необходима система менеджмента качества, разработанная для конкретной образовательной организации, учитывающая реальные условия ее функционирования, имеющийся потенциал и возможности его наращивания, систему показателей для оценки эффективности реализуемых процессов и критериев для их анализа с целью определения направлений совершенствования деятельности организации и повышения ее конкурентоспособности¹².

Таким образом, подходы к оценке и анализу качества образования и конкурентоспособности образовательной организации позволяют сделать следующие выводы:

- эти категории взаимозависимы в своей взаимосвязи;
- это разные категории как объекты анализа, причем категория качества образования является в большей степени объектом документирования;
- в управлении качеством существенную роль играет разработ-ка и реализации системы менеджмента качества;

¹¹ *Курилкина О.А.* Независимая оценка качества образования как перспективный общественный механизм контроля качества образования // Педагогическое образование: традиции и инновации. 2021. № 2. С. 28–38.

¹² *Dimitrova G., Dimitrova T.* Competitiveness of the universities: measurement capabilities // *Trakia Journal of Sciences*. 2017. Vol. 15. Suppl. 1. P. 311–316.

- в управлении конкурентоспособностью образовательной организации существенную роль играет реализуемая стратегия развития и ее соответствие приоритетным направлениям развития системы образования в целом.

Представленные выше выводы не противопоставляют понимание качества образования и конкурентоспособности организации, напротив, рассматривают их в синергетическом единстве ресурсного обеспечения потребности рынка труда в трудовых ресурсах.

В качестве главного ресурса, требующегося для развития образовательной организации, чаще всего рассматривают финансовые ресурсы. В этой связи финансово-экономические показатели используются при ежегодной оценке результатов мониторинга эффективности деятельности образовательных организаций высшего и среднего профессионального образования, ежегодном проведении конкурса на распределение контрольных цифр приема абитуриентов за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов федерации.

При проведении мониторинга эффективности деятельности организаций высшего образования в качестве критериев оценки используют следующие финансовые показатели¹³:

- объем НИОКТР в расчете на 1 научно-педагогического работника (далее — НПП);
- доходы образовательной организации из всех источников в расчете на 1 НПП;
- отношение заработной платы профессорско-преподавательского состава (далее — ППС) к средней заработной плате по экономике региона.

При проведении конкурса на распределение контрольных цифр приема абитуриентов на программы высшего образования¹⁴ используются следующие показатели:

¹³ Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 22 марта 2018 г. № 204 «О проведении мониторинга эффективности образовательных организаций высшего образования». Официальный текст: по состоянию на 18.03.2024. [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/71913712> (дата обращения: 18.03.2024).

¹⁴ Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 01 апреля 2015 г. № 340 «Об утверждении порядка проведения конкурса по распределению контрольных цифр приема по профессиям, специальностям и направлениям подготовки и (или) укрупненным группам профессий, специальностей и направлений подготовки для обучения по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета». Официальный текст: по состоянию на 18.03.2024. [Электронный ресурс]. URL: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=282306> (дата обращения: 18.03.2024).

- объем НИОКТР в расчете на 1 научно-педагогического работника (далее — НПП);
- доходы образовательной организации из всех источников в расчете на 1 НПП;
- объем доходов от использования результатов интеллектуальной деятельности в расчете на 100 педагогических работников, относящихся к НПП.

В мониторинге эффективности деятельности организаций среднего профессионального образования используют показатели объема поступивших средств за отчетный год, дохода от образовательной деятельности в расчете на 1 педагогического работника, в расчете на 1 студента приведенного контингента, а при конкурсном распределении контрольных цифр приема абитуриентов за счет средств федерального бюджета — доля денежных средств, направленных на развитие материально-технической базы образовательной организации, обеспечивающей проведение всех видов лабораторных работ и практических занятий, в общем объеме денежных средств, полученных из всех источников в течение 5 лет¹⁵.

В соответствии с достигнутыми показателями все образовательные организации ранжируются в порядке возрастания или убывания результатов, что позволяет рассчитывать медианные значения показателей в целом по всем образовательным организациям¹⁶, в том числе в разрезе субъектов федерации, тем самым определяя уровень эффективности конкретной образовательной организации в сравнении со сложившимися медианными значениями¹⁷.

¹⁵ Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24 марта 2023 г. N 200 «О проведении в 2023 году мониторинга качества подготовки кадров в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования». [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/406703819> (дата обращения: 18.03.2024).

¹⁶ *Тюрина Е.А.* Интегративное развитие региональных механизмов управления качеством образования как основа единства региональной системы оценки качества образования. Проблемы и перспективы развития систем оценки качества образования. Единство региональных и муниципальных механизмов управления качеством образования: сборник материалов VI межрегиональной научно-практической конференции, Челябинск, 02 декабря 2021 года. Челябинск: Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Региональный центр оценки качества и информатизации образования», 2021. С. 163–167.

¹⁷ *Соловьева Т.В.* Многоуровневая система оценки качества образования (МСОКО) как составляющая мониторинга качества образования в образовательной организации // Управление качеством образования: теория и практика эффективного администрирования. 2019. № 2. С. 47–50.

При проведении конкурсного отбора на распределение контрольных цифр приема абитуриентов за счет средств федерального бюджета по всем показателям, вошедших в оценку, рассчитывают нормированные значения и рейтингуют образовательные организации, выделяя среди них 3 группы организаций:

- 1 группа (12,5% лучших значений показателя в рейтинге), которой соответствует 70% распределения;
- 2 группа (50% значений показателя в рейтинге), которой соответствует 20% распределения;
- 3 группа (37,5% значений показателя в рейтинге), которой соответствует 10% распределения.

В методике проведения аккредитационного мониторинга образовательных организаций финансовые показатели используются в неявном виде, предполагая либо дополнительные источники финансирования, например, в показателе «доля обучающихся по договорам о целевом обучении», либо направления их расходования, например, в показателях «наличие электронной информационной образовательной среды в организации» или «наличие внутренней системы оценки качества образования».

Однако объем финансовых средств организации, хотя и характеризует потенциальные возможности для развития, но автоматически не определяет уровень качества образования и конкурентоспособности организации на рынке образования и рынке труда.

Эмпирические исследования

Анализ соотношения качества образования и конкурентоспособности образовательных организаций должен проводиться с учетом принципа комплексности, системности, объективности¹⁸. При этом финансовое обеспечение хотя и напрямую влияет на создание условий для повышения качества образования, но однозначно не проявляется автоматически без принятия управленческих решений, связанных с выбором и реализацией стратегии и программы развития образовательной организации.

Использование инструментов и методов менеджмента качества позволяют выявить и определить направления в решении проблемы повышения качества в организации. Специфические особенности образовательных организаций связаны с тем, что качество

¹⁸ Jiang X. How to lead a successful university transformation: The case of École Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL). Educational Management Administration & Leadership. 2020. DOI: 10.1177/1741143220953600.

образование и создание условий для его обеспечения находятся в сфере ответственности практически всего персонала организации и его потребителей, что требует вовлеченности всех заинтересованных сторон в образовательный, воспитательный, учебно-методический, исследовательский процессы¹⁹.

Руководство образовательной организации должно системно задокументировать все реализуемые в образовательной организации процессы, выстроив между ними взаимосвязи, определяющие параллельность и последовательность выполнения видов работы. При этом важно назначить руководителя каждого процесса с целью формирования персональной ответственности за достигнутые результаты в работе процесса и, следовательно, части результата организации в целом.

Безусловно, по мере реализации запланированных мероприятий и выполнения каких-либо действий происходят отклонения от намеченных параметров, что требует своевременных корректирующих и предупреждающих воздействий, направленные на устранение причины, повлекшей какие-либо отклонения. Среди возможных причин выявляют:

- причины, связанные с человеческими факторами, такими как компетентность персонала, опыт работы, состояние здоровья исполнителей, микроклимат в коллективе, наличие вакансий, и, как следствие, разрыв в процессах, обеспечивающих качество продукции, и другие;

- причины, связанные с реализуемыми методами работы и стилем управления коллективом, что проявляется в показателях результативности труда персонала;

- причины, связанные с техническими факторами, обусловленными обеспеченностью и работоспособностью оборудования, машин, приспособлений, используемых при выполнении действий;

- причины, связанные с используемыми материалами, от которых зависит технологический процесс;

- причины, связанные со своевременностью реализации контрольных функций, что влияет на оперативность корректирующих и предупреждающих действий;

¹⁹ Мишина Ю.А. Актуальность внедрения системы менеджмента качества образовательных услуг высшей школы в условиях конкуренции. Механизмы управления экономическими, экологическими и социальными процессами в условиях инновационного развития. Сборник материалов V международной научно-практической конференции (28–29 ноября 2018 г.). С. 78–83.

- причины, связанные с воздействием внешней среды, проявляющиеся в изменении, прежде всего, нормативно-правовых актов, регламентирующих процессы, реализуемые в образовательных организациях со стороны вышестоящих организаций.

Все это требует подготовленности персонала к выполнению работ, связанных с формированием и реализацией системы менеджмента качества организации. Чаще всего, возникновение каких-либо отклонений связано с отсутствием разработанных и утвержденных внутренних регламентов обеспечения гарантии качества, что по своей сути является основным назначением СМК организации, включающей в себя содержание, последовательность выполняемых работ, ответственных лиц и вовлеченный персонал, контрольные точки, своевременность корректирующих и предупреждающих действий, оценку и анализ конечного результата с целью определения путей совершенствования данного процесса в последующем периоде.

Отталкиваясь от принципов, лежащих в основе СМК образовательной организации, становится очевидным их актуальность в управлении качеством образования и конкурентоспособностью организации:

- лидерство высшего руководства заключается в распределении ответственности между персоналом за качество реализуемых процессов и обеспечение общего руководства в условиях принятой СМК политики качества в организации. При этом важно закрепление в должностных инструкциях персонала ответственности за выполнение работ в соответствии с СМК организации;

- вовлечение работников в СМК означает, что наличие мониторинга в условиях установления периодичности его проведения за элементами качества формирует у исполнителей ответственность за достигнутые результаты. Считается идеальным, если система стимулирования труда персонала в организации включает в себя показатели, оценивающие качество выполняемых работ в условиях отсутствия каких-либо неоправданных отклонений;

- ориентация на потребителя в СМК предполагает, что претензии (рекламации) со стороны потребителей есть свидетельство наличия проблем качества исполнения каких-либо видов работы, включая качество коммуникаций. Программа лояльности, направленная на формирование стабильного спроса потребителя в рамках концепции «пожизненного клиента», становится инструментом управления качеством.

Реализация вышеуказанных принципов способствует:

- формированию условий для документирования гарантий обеспечения качества образования;
- созданию условий, прозрачных для потребителей и других заинтересованных сторон в области обеспечения гарантий качества;
- разработке программы лояльности для потребителей;
- установлению прямой и обратной связи с заинтересованными сторонами.

Данные направления способствуют систематизации работ в области гарантий качества, создают основу для совершенствования качества образования, формируют эффективную систему управления в организации за счет вовлечения в нее основной части персонала, тем самым распределяя и консолидируя ответственность работников за достигнутые результаты.

Анализируя статистические данные Росстандарта за период 2018–2022 гг., становится очевидным, что разработка и внедрение СМК в деятельность образовательных организаций является все более востребованной процедурой (табл. 1).

Таблица 1

Статистические данные о сертификации СМК образовательных организаций на соответствие требованиям ГОСТР ИСО 9001-2015²⁰

Год	Всего	В том числе по уровням образования				
		Дошкольное	Основное общее	Среднее общее	Среднее профессиональное	Высшее
2018	1750	250	500	500	200	300
2019	2000	300	600	500	250	350
2020	2250	350	700	500	300	400
2021	2500	400	800	500	350	450
2022	2750	450	900	500	400	500

На основании анализа данных, представленных в табл. 1, следует:

- во-первых, среднегодовой темп роста общего показателя сертификации СМК образовательных организаций по различным уровням образования составляет 111,97%, что свидетельствует

²⁰ Источник: [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rst.gov.ru/opendata/7706406291-controlresult> (обращения: 18.03.2024).

о повышении значимости официальной сертификации условий, обеспечивающих гарантии качества, в политике информирования заинтересованных сторон о качестве образования как основного фактора конкурентоспособности организации;

- во-вторых, наибольшими темпами роста характеризуется развитие СМК в образовательных организациях среднего профессионального образования (118,92%), что связано с повышением спроса на среднее профессиональное образование со стороны абитуриентов, особенно по приоритетным профессиям и специальностям, обеспечивающим после окончания обучения трудоустройство выпускников. При этом показатель трудоустройства выпускников является одним из основных показателей эффективности деятельности профессиональной образовательной организации, характеризующий качество образования и конкурентоспособность организации на рынке труда;

- в-третьих, дошкольные образовательные организации также разрабатывают и внедряют СМК. Темпы роста показателя сертификации СМК дошкольных образовательных организаций составили 115,83%, что связано, прежде всего, с развитием сети альтернативных частных дошкольных организаций, заинтересованных в демонстрации своих гарантий качества заинтересованным сторонам, тем самым формируя свои конкурентные преимущества;

- в-четвертых, организации высшего образования имеют устойчивую тенденцию сертификации СМК, начиная с 2000 г. За период 2018–2022 гг. темпы роста показателя составили 113,62%, что также связано с введением в систему аккредитационных показателей образовательных программ оценки наличия внутренней системы качества образования;

- в-пятых, организации школьного образования (начального, основного и среднего общего образования) также начали проявлять интерес к разработке и внедрению СМК (темп роста составил 108,78%) как гарантии качества в условиях необходимости соответствия аккредитационным показателям, предусматривающим наличие взаимосвязанных внутренних регламентов и процедур по выполнению требований федеральных государственных образовательных стандартов уровня школьного образования.

Заключение

Проблемы повышения качества образования как основы для удовлетворения потребности рынка труда в трудовых ресурсах становятся главными для решения в условиях реализации концепций и стратегий развития национальной и региональной экономики,

национальных проектов и государственных программ, что непосредственно связано с эффективностью системы образования и ее соответствием предъявляемым требованиям. Изучение взаимосвязи между качеством образования и конкурентоспособностью системы отечественного образования в целом, а в частности конкурентоспособности образовательных организаций, позволило нам сделать следующие выводы:

- во-первых, качество образования и конкурентоспособность образовательных организаций есть взаимозависимые понятия, характеризующие условия и результаты их деятельности в сравнении с требованиями нормативно-правовых актов и действующих регламентов, а также между собой;

- во-вторых, качество образования и конкурентоспособность образовательных организаций, с одной стороны, характеризуют уровень удовлетворения потребности рынка труда в трудовых ресурсах, с другой стороны, определяют стратегические направления развития системы образования в целом;

- в-третьих, качество образования и конкурентоспособность организации рассматриваются как объект управления не только на внешнем уровне, но и в системе управления факторами внутренней среды организации посредством разработки и реализации системы менеджмента качества, ориентируясь, прежде всего, на требования национальных стандартов качества;

- в-четвертых, рассматривая образование как отрасль экономики, возникает необходимость и возможность разработки и внедрения SMK в отдельных образовательных организациях различных уровней, тем самым, обеспечивая непрерывность образования от дошкольного до высшего образования, опираясь на единые принципы управления качеством;

- в-пятых, анализ динамики показателей сертификации SMK образовательными организациями различных уровней на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015 за период 2018–2022 гг. свидетельствует о полномасштабном формировании отечественной системы гарантий качества образования и повышения конкурентоспособности образовательных организаций в условиях единых требований и документального подтверждения.

Литература

Агафонова К.А. Анализ зарубежных мониторинговых исследований качества образовательного процесса // Экономические науки. № 22. [Электронный ресурс]. URL: ovaum.ru/public/p1612 (дата обращения: 29.03.2024).

Бутина Т.Д. Внутренняя система оценки качества образования как способ повышения качества образования // Актуальные аспекты модернизации российской экономики: Материалы VII Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, Санкт-Петербург, 22 декабря 2020 года. СПб.: Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» имени В.И. Ульянова (Ленина), 2020. С. 10–12.

Испамбетова А.С. Управление качеством образования на современном этапе развития образования // Профессия, что всем дает начало: роль педагога в современном образовании: Сборник материалов, Челябинск, 31 января 2023 г. Челябинск: Издательство ЗАО «Библиотека А. Миллера», 2023. С. 144–147.

Корнеева Н.Ю. Содержание понятий «качество образования», «управление качеством образования» на современном этапе развития образования. Инновационные тенденции модернизации педагогического образования в условиях глобализации: Сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции, Челябинск, 26 февраля 2021 г. Челябинск: Библиотека А. Миллера, 2021.

Кузнецов А.И. Актуальность проблематики конференции «Проблемы и перспективы развития системы оценки качества образования. Внутренние системы оценки качества образования как основа эффективного управления качеством образования». Проблемы и перспективы развития систем оценки качества образования. Внутренние системы оценки качества образования — основа эффективного управления качеством образования: VII межрегиональная научно-практическая конференция с международным участием: Сборник материалов конференции, Челябинск, 01 декабря 2022 г. Т. 1. Челябинск: Челябинский институт развития образования, 2022. С. 51–55.

Курилкина О.А. Независимая оценка качества образования как перспективный общественный механизм контроля качества образования // Педагогическое образование: традиции и инновации. 2021. № 2. С. 28–38.

Максимова В.Н. Оценка качества образования и качество образования: проблемы и подходы // Совершенствование качества образования: Сборник статей XX (XXXVI) Всероссийской научно-методической конференции, Братск, 28 февраля 2023 г. Братск: Братский государственный университет, 2023. С. 63–67.

Малафеева Ю.В. Качество образования в профессиональной образовательной организации и критерии качества образования. Наука и образование: актуальные проблемы естествознания и экономики: Сборник статей, Оренбург, 24 марта 2023 г. Оренбург: Оренбургский государственный педагогический университет, 2023. С. 440–444.

Мишина Ю.А. Актуальность внедрения системы менеджмента качества образовательных услуг высшей школы в условиях конкуренции. Механизмы управления экономическими, экологическими и социальными процессами в условиях инновационного развития: Сборник материалов V международной

научно-практической конференции (28–29 ноября 2018 г.) / под ред. д.э.н., проф. В.Ю. Припотня. Алчевск: ГОУ ВПО ЛНР «ДонГТУ», 2019. С. 78–83.

Соловьева Т.В. Многоуровневая система оценки качества образования (МСОКО) как составляющая мониторинга качества образования в образовательной организации // Управление качеством образования: теория и практика эффективного администрирования. 2019. № 2. С. 47–50.

Тамбовцев В.Л. Менеджмент качества высшего образования: что означает «качество» и что означает «высшее образование»? // Управленец. 2020. Т. 11. № 1. С. 2–14. DOI 10.29141/2218-5003-2020-11-1-1.

Тюрина Е.А. Интегративное развитие региональных механизмов управления качеством образования как основа единства региональной системы оценки качества образования. Проблемы и перспективы развития систем оценки качества образования. Единство региональных и муниципальных механизмов управления качеством образования: Сборник материалов VI межрегиональной научно-практической конференции, Челябинск, 02 декабря 2021 г. Челябинск: Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Региональный центр оценки качества и информатизации образования», 2021. С. 163–167.

Dimitrova G., Dimitrova T. Competitiveness of the universities: measurement capabilities // Trakia Journal of Sciences. Vol. 15. Suppl. 1. 2017. P. 311–316.

European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), 2015, Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. [Электронный ресурс]. URL: http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf (дата обращения: 31.03.2024).

Jiang X. How to lead a successful university transformation: The case of École Polytechnique Fédérale de Lausanne (EPFL). Educational Management Administration & Leadership. 2020. DOI: 10.1177/1741143220953600 (дата обращения: 30.03.2024).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ:

Наумова Ольга Николаевна — доктор экономических наук, доцент, федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса», г. Тольятти, Россия; *e-mail*: onnaumova@mail.ru

ABOUT THE AUTHOR:

Naumova Olga Nikolaevna — Doctor of Economics, Associate Professor, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education “Volga State University of Service”, Tolyatti, Russia; *e-mail*: onnaumova@mail.ru