



FEATURES OF APPLICATION OF THE INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001:2015 IN THE FIELD OF HIGHER EDUCATION

L.K. Abdullaeva¹

K.A. Axundjanov²

Tashkent Chemical-Technological Institute

KEYWORDS

QMS,
ISO 9001:2015,
higher education,
process approach

ABSTRACT

Higher education has many diverse objectives, including the application of international standards in higher education institutions, the creation of a broad base of modern knowledge and the promotion of research and innovation.

2181-2675/© 2022 in XALQARO TADQIQOT LLC.

DOI: 10.5281/zenodo.6608477

This is an open access article under the Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

¹ Tashkent Chemical-Technological Institute, Tashkent, UZB

² Candidate of chemical sciences, Associate Professor of Tashkent Chemical-Technological Institute, Tashkent, UZB

ПРИМЕНЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ ISO 9001:2015 В ВЫСШЕХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

СМК,
ISO 9001:2015,
высшее образование,
процессной подход

АННОТАЦИЯ

Высшее образование ставит перед собой множество разноплановых задач, включая применение международных стандартов в высших учебных заведениях, создание широкой базы современных знаний и стимулирование научных исследований и инновационной деятельности.

Высшее образование служит ключевым фактором расширения и развития знаний, является исключительно ценным культурным и научным достоянием как для каждого человека, так и для общества в целом. Сегодня высшее образование играет жизненно важную роль в укреплении мира, терпимости и в создании взаимного уважения между народами и странами [1].

Высшее образование всегда рассматривалось как инструмент повышения статуса, социальной мобильности, выступало индикатором интеллектуального и социокультурного развития индивида. Если несколько десятилетий назад такое образование считалось элитным, то сегодня, в эпоху массового образования, когда образовательные организации все больше коммерциализируют свою деятельность и доступны почти для всех слоев населения, оно является обязательным институтом социализации, а его получение для многих ассоциируется с получением диплома, а не знаний, умений и навыков, являющихся неотъемлемым качеством профессионала [2]. Сегодня многие компании, особенно в реальном секторе экономики, отмечают низкий уровень специальной подготовки выпускников. Устроившись на работу, новые сотрудники проходят длительную адаптацию, вызванную невозможностью сопоставить сформированные компетенции с практической деятельностью [3]. В связи с этим, сегодня особо остро встает вопрос о качестве высшего образования.

Высшее образование ставит перед собой множество разноплановых задач, включая воспитание у обучающихся активной гражданской позиции; выбор будущей карьеры (помощь в трудоустройстве); поддержку личностного роста; создание широкой базы современных знаний; стимулирование научных исследований и инновационной деятельности.

Стандарт ISO 9001 – один из наиболее быстрых способов сделать из обычной организации хорошую, а из хорошей – успешную. ISO 9001 рассматривается как нечто гораздо большее, чем стандарт на систему менеджмента качества (СМК). В основу стандартов ISO серии 9001 положен процессный подход при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Требования

могут применяться к организациям различных сфер деятельности и различного размера [5]. Обладание сертифицированной и, главное, действенной СМК, будет являться гарантией образовательной организации не остаться в стороне в результате практически ежедневных преобразований сферы высшего образования. Вузы, объявившие качество своей основной целью, будут жить и бороться за свое процветание. Эффективная СМК открывает дополнительные преимущества для всех заинтересованных сторон (табл. 1).

Уникальность стандарта ISO 9001 состоит в том, что воздействие направлено на систему менеджмента качества, т.е. на то, к чему не обращались ранее. Для того чтобы система менеджмента качества достойно и правильно функционировала, требуется особое поддержание ее актуальности. Именно для этого Международная Организация по Стандартизации (ISO) проводит пересмотр стандарта ISO 9001 (последние, незначительные изменения были внесены в стандарт в 2008 году) [6]. Рассмотрим основные особенности стандарта ISO 9001:2015, применительно к сфере высшего образования.

Лидерство руководителя – одно из важных концептуальных положений новой версии стандарта ISO 9001:2015. В практике известны случаи формального отношения руководителей всех уровней, в том числе и первых лиц, к реализации требований стандартов ISO серии 9000. Очевидно, что без лидирующей роли руководящего состава организации невозможно обеспечить вовлечение ее персонала в решение задач по управлению качеством.

Таким образом, высшее руководство образовательных организаций должно продемонстрировать приверженность системе менеджмента качества и обеспечить:

Таб. 1 Основные преимущества применения СМК в вузе

Для обучающихся	Для образовательной организации в целом	Для внешних стейкхолдеров
Получать образование гарантированного качества, подтвержденного системой менеджмента качества и сертификатом	Наличие сертифицированной СМК – оценивается при государственной аккредитации и лицензировании образовательной деятельности	Уверенность работодателей в высоком уровне подготовки обучающихся
Студенты, как участники процесса, чьи требования должна удовлетворять действующая СМК, имеют возможность участвовать в	Соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001 создает преимущества для образовательной организации, которая заинтересована в	Для государства, наличие документированной СМК является дополнительной гарантией того, что образовательное

<p>формировании содержания и влиять на качество своего образования</p>	<p>привлечении иностранных студентов и/или установлении партнерских связей с другими странами, поскольку подход к признанию соответствия СМК требованиям данного стандарта во всем мире одинаков</p>	<p>учреждение ведет свою деятельность эффективно и соответствует необходимым требованиям</p>
<p>Прозрачность и документированность всех основных процессов в образовательной организации позволяет обучающимся быть уверенным в справедливости принимаемых по отношению к ним управленческих решений</p>	<p>Открытая и результативная СМК – один из эффективных инструментов повышения конкурентного преимущества вуза на рынке образовательных услуг, повышение качества подготовки выпускников и эффективности управления самим образовательным учреждением</p>	<p>Достоинством построения СМК по стандарту ISO серии 9000 является возможность сформировать на их базе такую систему управления организацией, которая непрерывно следует за требованиями и ожиданиями всех внешних потребителей (государства, бизнеса и т.д.)</p>

Главная особенность новой версии ISO 9001 состоит в том, что планирование осуществляется не просто как желаемое видение результата, а обязательно включает в себя оценку рисков для каждого процесса. Реагирование на риски и возможности создает основу для повышения результативности СМК, достижения более высоких результатов и предотвращения негативных последствий.

Управление рисками, риск-менеджмент

– процесс принятия и выполнения управленческих решений, направленных на снижение вероятности возникновения неблагоприятного результата и минимизацию возможных потерь, вызванных его реализацией [7].

Современные образовательные системы, ориентированные на реализацию компетентного подхода, испытывают на практике ощутимые затруднения с выявлением рисков при реализации алгоритма управленческих действий в образовательной организации и последующем управлением этими рисками.

В табл. 2 приведены основные риски, с которыми сталкиваются институты и университеты.

Таб. 2 Риски образовательной организации высшего образования.

Внешние риски	Внутренние риски
Сокращение бюджетного финансирования	Высокая стоимость образовательных услуг
Сокращение контингента обучающихся (по демографическим или другим причинам)	Недостаточный контингент обучающихся
Конкуренция вузов	Несоответствие уровня качества образовательных услуг
Экономический кризис	Недостаточное развитие материальной базы
Зависимость от мировых тенденций	Неэффективная кадровая политика
Изменение законодательства в области образования	Низкий имидж образовательного учреждения на рынке услуг
Задержка бюджетного финансирования	Несоответствие образовательных услуг требованиям и ожиданиям заинтересованных сторон
Изменение формы собственности вуза	Неэффективное использование внебюджетных средств

Следующий шаг работы состоит в том, чтобы обозначить проблемы по каждому имеющемуся активу. В риск-менеджменте возможные проблемы именуется «рисками». Для оценки риска следует использовать простой и понятный метод расчета. Именно простота позволит адекватно оценить риски и при необходимости скорректировать их значение. Наиболее распространенной для расчета риска является формула: Риск = Вероятность*Ущерб. Все риски подразделяют на приемлемые, оправданные, недопустимые. Приемлемые риски далее рассматривать не будем, сконцентрировавшись на двух остальных. Для рисков, получивших статус оправданных, необходимо продумать мероприятия, способные риски предотвратить или минимизировать (в предыдущей версии стандарта такие действия назывались предупреждающими). Недопустимый риск показывает важность его постоянного контроля. Повторная оценка (проводимая в рамках аудита, анализа со стороны руководства или само обследования) необходима для проверки результативности реализованных мероприятий.

Далеко не во всех университетах процесс внедрения СМК проходит без сопротивления со стороны сотрудников. Научно-педагогическое сообщество привыкло работать определенным, исторически сложившимся образом, по не прописанным процедурам, полагаясь на свой профессиональный, жизненный опыт ведения дел и межличностные отношения, существующие в рамках устоявшихся научно-педагогических школ образовательной организации. По этой причине у сотрудников до настоящего времени не выработана привычка работать в соответствии с наперед формируемыми показателями. Кроме того, некоторые

руководители структурных подразделений полагают, что жесткое выполнение требований СМК, увеличение объема документации навредит основному процессу образовательной организации. Сотрудники управлений и отделов качества вузов, постулируя необходимость эффективного построения процессов в организации, допускают, что неправильность использования СМК может «перегрузить» дополнительными отчетами сотрудников.

Это связано, в первую очередь, со спецификой работы с основными потребителями образовательных услуг.

Одним из основных изменений и преимуществом новой редакции стандарта ISO 9001:2015 является то, что управление документацией для образовательной организации стало намного легче. В стандарте больше не применяются понятия «руководство по качеству», «управление записями» и «документированные процедуры», а просто говорится о необходимости документирования информации.

Таким образом, происходит то, чего больше всего хотели образовательные организации высшего образования – сокращение рабочего времени на разработку необходимых документов и отчетов. В настоящее время каждая организация сама определяет, какие документы СМК ей разрабатывать, и, самое главное, – она сама учитывает не только требования новой версии стандарта 9001:2015, но и практическую необходимость создания таких документов, тем самым улучшается управление вузом и повышается производительность труда. В результате управление документацией становится более гибким, не отвлекающим внимания от реализации стратегии и целей организации.

В настоящее время перед образовательным сообществом стоит проблема преодоления разрыва знаний («knowledge gap») между знаниями и компетенциями, формирование которых необходимо сообществу работодателей, и набором знаний и компетенций, реально формируемых у выпускников. Решение этой проблемы не может быть найдено внутри образовательной организации, ввиду отсутствия отлаженного механизма взаимодействия с работодателями. Более того, процесс управления знаниями в вузе в настоящее время адекватно не сопряжен с такими процессами работодателей в связи с отсутствием соответствующих организационных и технологических решений, образовательный стандарт не сопряжен с профессиональным.

В новом стандарте ISO 9001:2015 специальное внимание уделяется управлению знаниями. Требование по управлению знаниями пришло на смену требованию по управлению компетентностью персонала. Под «знаниями» здесь понимается весь багаж накопленных умений и навыков организации, причем они не обязательно были записаны на бумаге. Основными источниками знаний для вуза являются:

- 1) Объекты интеллектуальной собственности (патенты, изобретения, полезные модели, ноу-хау, диссертационные исследования и т.д.);
- 2) Профессорско-преподавательский состав и другие сотрудники

организации (их знания и опыт);

3) Выводы, сделанные по результатам само обследований, аудитов и других контрольных мероприятий;

4) Внешние источники (научные семинары и конференции, курсы повышения квалификации, а также знания, полученные от всех заинтересованных сторон (государства, работодателей, обучающихся и т.д.).

Руководству вузов следует накапливать и поддерживать в доступном и актуальном состоянии знания, например, вести дневники ошибок, находок по решению проблем или лучших практик. Важно помнить, что даже отрицательный опыт – тоже знания, которые в будущем, возможно, смогут сыграть решающую роль в достижении успеха образовательной организации.

Следовательно, чтобы добиться высоких показателей качества, выдержать конкуренцию и быть преуспевающей образовательной организацией высшего образования, необходимо внедрять не сам стандарт, а именно систему менеджмента качества на основе стандарта ISO 9001:2015, осуществлять поддержание ее в рабочем состоянии и непрерывно улучшать. В условиях сокращения количества выпускников образовательных организаций среднего образования, вузы ведут масштабную конкурентную борьбу за каждого абитуриента. Для них СМК превращается из конкурентного преимущества в обязательный фактор существования на рынке. Мировой опыт показывает, что разработка и правильное внедрение такой системы способствует улучшению деятельности, увеличению «добавленной ценности» и стоимости нематериальных активов любой организации, в том числе образовательной, что непременно приводит к повышению ее конкурентоспособности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лицензирование и аккредитация образовательных организаций высшего образования. Экспертная деятельность в сфере профессионального образования: сборник законодательных и нормативных правовых документов: в 6 т. Т. 6. Болонский процесс. Гарантия качества образования. Йошкар-Ола: Учебно-консультационный центр, 2015. 176 с.

2. Валиева А.В. Системы менеджмента качества в университетах: контроль качества или симуляция деятельности // Казанский педагогический журнал. 2015. № 4-2 (111). С. 429-436.

3. Голикова О.М., Лопаткин Д.С. Высшее образование в России: рекомендации для развития // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 4-5. С. 1037-1037а.

4. Стандарты и руководства для обеспечения качества высшего образования в Европейском пространстве высшего образования (ESG) – Сайт Европейской ассоциации гарантии качества высшего образования

5. Бояринцева Е.С., Шитиков А.Н. Стандарт ISO 9001:2015-Новые возможности? // Качество в производственных и социально-экономических

системах. Сборник научных трудов 3-й Международной научно-технической конференции. 2015. С. 50-53.

6. Бельдиева Е.А., Россиева Д.В. Обзор стандарта ISO 9001:2015 / Современные тенденции развития науки и производства. Сборник материалов II Международной научно-практической конференции. 2015. С. 135-136.

7. Горленко О.А., Борбаць Н.М., Мирошников В.В., Можаяева Т.П. Повышение эффективности деятельности вуза на основе внедрения основных положений стандарта ISO 9001:20015 // Вестник Брянского государственного технического университета. 2015. № 2 (46). С. 147.