

M.O. Ivanova

DEVELOPING QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN MANAGEMENT OF CONTINUING PROFESSIONAL EDUCATION

Maria Ivanova – Head of the Department of History and Personnel Management, St. Petersburg State University of Civil Aviation, PhD in Economics, associate professor, St. Petersburg; e-mail: ivanova_mo@mail.ru.

We reveal socio-economic meaning of such concepts as “quality”, “quality of education”, “quality of a specialist” and consider the specific features of using them in goal-setting characteristic for continuing professional education. We also look at mechanisms of the basic marketing function, namely, studying the consumer demand in continuing professional education.

Keywords: quality; continuing professional education; management; consumer demand; personnel training; management of quality of education.

М.О. Иванова

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ НЕПРЕРЫВНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ

Мария Олеговна Иванова – зав. кафедрой истории и управления персоналом, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», кандидат экономических наук, доцент, г. Санкт-Петербург; e-mail: ivanova_mo@mail.ru.

В статье раскрывается социально-экономическое содержание таких понятий, как «качество», «качество образования», «качество специалиста», и особенности их использования в целеполагании, свойственном непрерывному профессиональному образованию, а также механизмы, с помощью которых осуществляется основополагающая маркетинговая функция – изучение потребительского спроса в сфере непрерывного профессионального образования.

Ключевые слова: качество; непрерывное профессиональное образование; менеджмент; потребительский спрос; подготовка кадров; управление качеством образования.

Система непрерывного профессионального образования (далее – НПО), сложившаяся в нашей стране и развивающаяся в последние годы высокими темпами, нуждается в совершенствовании методологического базиса, на который опираются реализуемые на практике методы и приемы, а также в развитии управленческих технологий и механизмов.

Система НПО, направленная на обеспечение и поддержание необходимого уровня профессиональной подготовлен-

ности специалистов, задействованных в любых отраслях и хозяйственных сферах, на предприятиях и в организациях различного профиля, на всех этапах осуществляемого в ее рамках управленческого процесса, ориентируется и использует понятие «качество». Данное понятие с позиций управления системой НПО и входящими в ее состав организациями можно идентифицировать в двух аспектах:

- качество собственно образования как вида деятельности, обеспечивающего

достижение необходимого уровня специалиста (обучающегося), его соответствия требованиям профессиональной деятельности, которые подвержены изменениям;

- качество выпускаемых специалистов-носителей определенных знаний, умений и профессиональных навыков необходимого уровня.

При формировании управленческих решений в НПО (особенно решений стратегического характера) взаимосвязь указанных аспектов приобретает принципиальное значение. Непрерывное и последовательное профессиональное обучение, дополняющее базовое образование, создает условия и объективные предпосылки для приобретения отдельных необходимых профессиональных качеств, интегрируемых в совокупное понятие качества. Отдельные качества, а вместе с ними и совокупное качество поддерживается на требуемом уровне на протяжении всей трудовой деятельности специалиста, причем поддерживается, развиваясь, т.е. трансформируясь и видоизменяясь на инновационной основе под воздействием непрерывных инновационных изменений в конкретной профессиональной сфере, в отраслях, в хозяйственном комплексе страны.

Определенный уровень профессиональных качеств (как отдельных, так и совокупного), формируемый в процессе обучения и являющийся его результатом, отражается в качестве специалиста как особой социально-экономической категории. Концепция непрерывности, реализуемая за счет профессионального обучения, охватывающая всю трудовую жизнь специалиста, предполагает, что качество специалиста может и должно поддерживаться в актуальном состоянии, должно находиться в соответствии со сложившимися и прогнозируемыми тенденциями в отраслях и сферах деятельности, которые организуют в своих рамках систему НПО, признанного обеспечить их развитие кадрами специалистов.

В попытках изложить суть НПО в концентрированном виде может быть найдено и взято за основу следующее краткое, но емкое определение – НПО

есть система, функционирующая с целью постоянной поддержки качества специалиста, которое обеспечивается качеством обучения на всех стадиях НПО и во всех организациях, осуществляющих его. Данное определение НПО есть одна из его известных трактовок. В этой трактовке категория качества выступает как характеристика, способная сфокусировать процесс формирования и формулирования методологических принципов НПО, его идеологии, стратегии и механизмов управления. С ориентацией на обеспечение качества специалистов может быть выстроено целеполагание в организациях НПО, учитывающее методологические принципы управления качеством как одного из направлений современной науки управления, а также предполагающего возможность применения методического инструментария, агрегированного в этом направлении.

Представляется в связи с вышеизложенным правомерным говорить о специфическом подходе к управлению НПО, дополняющем существующие подходы (системный, компетентностный, процессный и другие), который можно характеризовать как подход, ориентированный на качество. Данный подход принципиально не нов. Его методологическая конструкция, содержательное наполнение, методическое обеспечение и условия реализации достаточно полно охарактеризованы в трудах таких известных ученых, как А.И. Субетто, Е.А. Горбашко, Н.А. Бонюшко, Я.Я. Клементовичус [1; 9; 11; 12] и др. Применяя этот подход к системе НПО, синтезируя его положения и ориентируя их на специфику данной системы как объекта исследования, важно отметить следующее: в управлении НПО и входящими в его состав организациями необходимо выделять самостоятельную управленческую подсистему, занимающую собственную обособленную позицию в общей структуре системы управления. Эта подсистема со всеми присущими ей характеристиками может быть идентифицирована как **система менеджмента качества (СМК)**, являющаяся по своей экономической сути подсистемой системы более вы-

сокого уровня – системы управления непрерывным профессиональным образованием и организациями образовательного профиля, входящими в нее.

Целесообразность формирования системы менеджмента качества в НПО подтверждается представлениями об одной из ключевых особенностей образовательной услуги. Услуга этого типа является деятельностью, в которой совмещены две ролевые функции: обучающего и обучаемого. Ролевая функция обучающего реализуется весьма активно. Но и ролевую функцию обучаемого нельзя отнести к разряду пассивных. Обучающийся вовлечен в процесс обучения, в процесс получения образовательной услуги. В этом процессе он проявляет активность – влияет на услугу не только своими требованиями, но и действиями, самим своим поведением в образовательном процессе.

Совмещение основных ролевых функций, наблюдаемое на практике и обусловленное методологией образовательного процесса и свойствами образовательной услуги, диктует необходимость интегрированного (совмещенного) рассмотрения характеристик таких услуг. Характеристику «качество» поэтому следует анализировать не только поэлементно, но и интегрированно – в совокупности качеств и обучаемого, и обучающего. При этом качество обучающего предстает не только как качество личности (преподавателя), но и качество образовательных программ и всей инфраструктуры образовательного процесса, то есть как качество, обеспечиваемое и реализуемое организацией образовательного профиля. Качество обучаемого в этом контексте характеризуется качеством будущего специалиста, в том числе и его способностью адаптироваться к возрастающим требованиям со стороны рынка труда и к изменяющейся структуре хозяйственного комплекса.

В сложившейся и ставшей устойчивой терминологической практике принято процесс управления качеством характеризовать как менеджмент качества, и в этой связи появление такого понятия, как «система менеджмента качества» и использование его в отношении конкретных

управленческих процессов выглядит логическим продолжением. Данный тезис служит дополнительным обоснованием включения системы менеджмента качества в состав системы управления НПО, а также свидетельствует о необходимости исследования специфики качества НПО как объекта управления.

Несомненный интерес представляет монография Е.А. Горбашко «Управление качеством образования в высшей школе» [12]. Материал, изложенный в монографии, ориентирован на управление высшим учебным заведением, но ее значительная и, что главное, наиболее значимая с точки зрения прироста научного знания часть посвящена теории и методологии менеджмента знаний в их приложении к качеству образования.

В монографии содержится детальный анализ категории качества и приведены его различные интерпретации, учитывающие различия в научных позициях: философской, социальной, экономической, правовой, технической. Основные способы интерпретации систематизированы и представлены в табличной форме.

Анализ материалов, представленных в таблице, позволяет сформулировать ряд важных выводов, касающихся как управления образованием в целом, так и системы менеджмента качества в НПО.

Первый из них заключается в фиксации ориентации качества на потребности потребителей, а также целесообразности использования данной категории как одной из результирующих характеристик процесса удовлетворения потребностей, причем характеристикой, способной быть обобщающей, интегрирующей различные аспекты рассматриваемого процесса.

Ориентация на удовлетворение потребностей, как известно, является ключевым маркетинговым признаком. Это означает, что категорию качества нельзя исследовать вне маркетинговой парадигмы. Более того, именно ее следует заложить в основу маркетингового инструментария, применяемого в управлении организациями любого вида.

Данное свойство категории качества в случае ее применения к образованию и, в

частности, к НПО, подтверждает объективность связи управления НПО с инструментарием маркетингового подхода, с потребностями реальных и потенциальных потребителей и уровнем спроса. Система менеджмента качества, реализуемая в НПО, сталкивается с необходимостью решения следующей задачи – проведения комплексного исследования и анализа потребностей специалистов в дополнительных знаниях и навыках, вызванных как их собственными профессиональными устремлениями, так и структурными процессами в отраслях, сферах и в целом в хозяйственном комплексе. Подобные исследования являются прерогативой организаций, реализующих программы повышения квалификации и переподготовки специалистов, и организационно они осуществляются именно на этом уровне в рамках создающихся систем менеджмента качества.

Маркетинговые исследования могут дать полезные результаты и в случае их проведения во всей системе НПО (на региональном и национальном уровне), однако в этом случае они войдут в число управленческих прерогатив не отдельных организаций НПО, а его системных кон-

струкций.

Второй из выводов касается восприятия качества с позиций потребителей. Качество любого объекта, оцениваемого потребителем, определяется им как мера соответствия собственным ожиданиям, требованиям и представлениям, т.е. тому, что не определяется с достаточной однозначностью и точностью. В образовании как составляющей сферы услуг точность в оценке их качества в принципе недостижима. Наоборот, качество варьируется в широких пределах, так как вариативны ожидания, представления и требования. Кроме того, качество образования в целом не воспринимается поэлементно, оно отражает некое комплексное представление.

В НПО складывается иная ситуация. Специалист, уже приобретший определенный профессиональный опыт и обладающий пониманием возможностей для своего карьерного роста, с достаточной четкостью определяет те знания и навыки, которые ему хотелось бы приобрести. Он обладает моделью знаниевого комплекса, который отражает, по существу, его потребность в НПО. Такая модель несет в себе более высокую степень точности в представлении потребителей услуг НПО,

Трактовки категории качества

С философских позиций	Категория качества означает существенную определенность объекта, в соответствии с которой он отличается от другого объекта. Определенность объекта формируется на основе отдельных свойств объекта или их совокупности. Свойство понимается как способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другим объектам, с которыми он может взаимодействовать
С социальных позиций	Категория качества означает отношение отдельных субъектов и/или всего общества к объекту. При этом качество может рассматриваться как категория, зависящая от уровня культуры, религиозных и демографических особенностей индивидуумов и общества в целом
С технических (инженерных) позиций	Категория качества определяется техническими закономерностями в образовании и проявлении физических, электромеханических и других технических характеристик объектов одинакового назначения
С правовых позиций	Категория качества определяется как совокупность свойств объекта, отвечающего требованиям, установленным в нормативно-правовых документах
С экономических позиций	Категория качества рассматривается как результат удовлетворения потребностей

Источник: сост. автором по [12, с. 86].

что снижает (но не исключает полностью) неопределенность, свойственную образовательной услуге.

Важно учитывать, что потребность в НПО складывается в реальных условиях трудовой жизни специалиста. Повышение квалификации становится необходимым в том случае, если на практике выявляются недостатки в его базовой подготовке; переквалификация является следствием изменений в характере труда, перехода специалиста в другие сферы деятельности, инновационных преобразований и других факторов, имеющих не только внутренний, но и внешний характер. Практическая задача ставится следующим образом – специалисту необходимо получить дополнительные знания и навыки, новые компетенции по четко формулируемым направлениям. Эта задача в процессе своего решения требует применения инструментария, сформированного системой менеджмента качества. Данная система, в частности, предусматривает использование профессионального тестирования, оценку индивидуального потенциала специалиста, анализ динамики его развития, характеристику степени профессиональной адаптивности и личностных качеств и т.п.

Третий из выводов состоит в необходимости дифференциации качества образовательной услуги с целью отразить степень ее соответствия предъявляемым требованиям. В рассматриваемой монографии указывается, что такая дифференциация обычно включает три вида оценки – плохая, хорошая, отличная [12, с. 87]. Неполнота подобной оценки, а также возможность для появления в ней субъективизма совершенно очевидна. Усовершенствовать такую оценку с целью ее приспособления к специфике НПО в ее практико-ориентированном контексте можно за счет привлечения к ней квалифицированных экспертов. В экспертную группу целесообразно включить не только членов коллектива преподавателей, задействованных в непрерывном профессиональном образовании, но и представителей предприятий и организаций секторов эконо-

мики, в которых осуществляют свою трудовую деятельность обучающиеся. Такой подход поможет существенно снизить неопределенность оценки качества специалистов, подготовленных НПО, то есть решить одну из главных задач системы менеджмента качества, интегрированной в НПО, – повысить объективность оценки отдельных качеств специалиста и их совокупной оценки.

Обобщая вышеизложенное, важно подчеркнуть, что действующая система управления НПО, способная развивать качества специалиста, достигая его соответствия социально-экономическим реалиям, испытывает необходимость в совершенствовании, в обновлении ее методологических предпосылок, методов, приемов и механизмов. Реальным преобразующим механизмом может стать внедрение в НПО системы менеджмента качества, методология которой может быть с успехом адаптирована к ставящимся в НПО управленческим задачам.

ЛИТЕРАТУРА

1. Горбашко Е.А., Бонюшко Н.А., Курочкина А.Ю., Соколова Н.А. Модернизация системы обучения в СПбГУЭФ. Вып. 4. Разработка системы менеджмента качества образовательной деятельности вуза: методические рекомендации / под ред. Е.А. Горбашко. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2004.
2. Горшков М.К., Ключарев Г.А. Непрерывное образование в современном контексте: монография. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2017.
3. Лобанов Н.А., Скворцов В.Н., Тучков А.И. Человеческий капитал в системе непрерывного образования. СПб.: Петрополис, 2006.
4. Ломакина Т.Ю. Современный принцип развития непрерывного профессионального образования. М.: Наука, 2006.
5. Мищенко Е.С., Пономарев С.В., Мищенко С.В. Прикладные аспекты систем менеджмента качества в учреждениях высшего образования: монография. Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВО «ТГТУ», 2016.

6. Мониторинг непрерывного образования: инструмент управления и социологические аспекты. М.: МАКС Пресс, 2006.
7. Непрерывное образование и потребность в нем / под ред. Г.А. Ключарева. М.: Наука, 2005.
8. Непрерывное образование: методология, технологии, управление: колл. монография / под ред. Н.А. Лобанова, Л.Г. Титовой, В.В. Юдина. Ярославль: РИО ЯГПУ, 2018.
9. Основы наукоемкой экономики (Знания–Креативность–Инновации) / под ред. И.А. Максимцева. М.: Креативная экономика, 2010.
10. Семенова Л.М. Образовательные технологии в стратегических коммуникациях. СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2017.
11. Субетто А.И. Качество непрерывного образования в Российской Федерации: состояние, тенденции, проблемы, прогнозы (опыт мониторинга). СПб.–М.: Исслед. центр проблем качества подгот. специалистов, 2000.
12. Управление качеством образования в высшей школе / под ред. Е.А. Горбашко. СПб.: Изд-во СПбГУЭиФ, 2005.