

Юнусова Г.Р.

Система менеджмента качества университета как объективное условие развития региональной экономики: зарубежный опыт

Юнусова Гульназ Рашитовна — ассистент, Инженерный институт, Казанский федеральный университет, Казань, Россия.
E-mail: gulnaz_gatina@mail.ru
SPIN-код РИНЦ: [2215-8206](#)
ORCID ID: [0000-0002-5183-190X](#)

Аннотация

Человеческий фактор играет важную роль в современной экономике, так как именно высококвалифицированные специалисты определяют пути развития в данной сфере. Рассмотрение взаимосвязи между эффективным использованием человеческих ресурсов и успешным социально-экономическим развитием региона или страны сегодня является весьма актуальной темой. Качество образования — залог профессионализма специалистов, обеспечивающий эффективное применение компетенций. В статье изучены различные трактовки понятия «качество образования», предлагается модель определения понятия «качество высшего образования». В научной литературе основное содержание системы менеджмента качества (далее — СМК) описывается преимущественно в сфере производства, а в данной статье она рассматривается в контексте высшего образования и определяется как основной рычаг развития экономики региона. В работе определены особенности СМК при подготовке квалифицированных специалистов. Установлено, что СМК в образовании в ближайшие годы будет диктовать определенные условия развития экономики и образования. Статья содержит обзор международного опыта внедрения СМК в вузы. Делается вывод, что для улучшения российской системы высшего образования необходимо внедрить СМК, осуществить самооценку деятельности вузов, например, по критериям М. Болдриджа. В результате анализа предлагается внедрить СМК в вузах, основываясь на содержательной сущности СМК, учитывая специфические особенности учебного заведения. Основным выводом данной работы является необходимость рассмотрения СМК в вузах в качестве основного рычага развития экономики региона, обеспечивающего достижение целевых приоритетов вуза. Теоретической основой послужили научные публикации в рамках рассматриваемой темы. Информационно-эмпирическую основу составляют отечественные и зарубежные работы, нормативные, статистические и аналитические документы. В качестве теоретических методов исследования в статье используются синтез, обобщение, конкретизация. Используемые эмпирические методы — дедуктивный метод, статистический анализ, сравнение, интерпретация. Практическая значимость исследования состоит в возможности использования основных положений и выводов статьи в научной и педагогической деятельности при рассмотрении вопросов по данной тематике.

Ключевые слова

Система менеджмента качества, экономика региона, образовательная система, подготовка квалифицированных специалистов, качество высшего образования.

DOI: 10.24412/2070-1381-2021-85-262-276

Yunusova G.R.

University Quality Management System as an Objective Condition for the Development of the Regional Economy: Foreign Experience

Gulnaz R. Yunusova — assistant, Institute of Engineering, Kazan Federal University, Kazan, Russian Federation.

E-mail: gulnaz_gatina@mail.ru

ORCID ID: [0000-0002-5183-190X](https://orcid.org/0000-0002-5183-190X)

Abstract

The human factor plays an important role in the modern economy, as it is the highly qualified specialists who determine the way of development in this sphere. The relationship between the efficient use of human resources and the successful economic and social development of a region or country is a relevant topic today. The quality of education is the key to the professionalism of specialists, ensuring the effective use of their competencies. The article studies various interpretations of the “quality of education” concept, proposes a model of the “quality of higher education” definition. In the scientific literature, the main content of the quality management systems (QMS) is described primarily in the field of production, and in this article it is considered in the context of higher education and defined as the main lever for developing the region’s economy. The article defines the features of QMS in the training of qualified specialists. It has been established that the QMS in education in the coming years will dictate certain conditions for developing the economy and education. The article provides an overview of international experience in implementing QMS in universities. It is concluded that in order to improve the Russian system of higher education it is necessary to introduce QMS, to carry out self-assessment of the institution activities, for example, according to the criteria proposed by M. Boldridge. As a result of the analysis, it is proposed to introduce the QMS at the university level, based on the content of the QMS, taking into account the specific characteristics of the educational institution. The main conclusion of this work is the need to consider the QMS in higher education institutions as the main lever for developing the region’s economy, ensuring that the higher education institution’s targeted priorities are achieved in the framework of the activities carried out. The theoretical basis for this article was scientific publications within the framework of the topic under consideration. The information and empirical basis consists of domestic and foreign works, normative, statistical and analytical documents. As theoretical research methods, the article uses synthesis, generalization, specification. Empirical methods used — deductive method, statistical analysis, comparison, interpretation. The practical significance of the study — is defined by the possibility of using the main provisions and conclusions of the article in scientific and pedagogical activities in the consideration of issues in this field.

Keywords

Quality management system, regional economy, educational system, training of qualified specialists, quality of higher education.

DOI: 10.24412/2070-1381-2021-85-262-276

Введение

В настоящее время человеческий капитал приобретает все более важное значение для мировой экономики. Современный мир испытывает нехватку квалифицированных кадров во многих отраслях. Возникают новые потребности в качестве образовательных услуг [Elton 1998]. Следовательно, у студентов после завершения высшего учебного заведения должны быть сформированы теоретические знания по проблемам управления качеством и, конечно же, они должны уметь

использовать практические навыки (самостоятельное, индивидуальное решение практических упражнений, выполнение комплексов заданий), полученные знания для эффективного управления в различных сферах деятельности.

Сегодня для сохранения экономической конкурентоспособности на рынке необходимо всем обучающимся овладеть такими передовыми навыками, как поперечное, независимое, аналитическое, творческое, критическое мышление, цифровые навыки и т.п. Выпускник высшего учебного заведения должен выжить и преуспеть в сегодняшнем мире труда и в будущем, а для этого необходимо обеспечить высококачественное образование — предоставление соответствующих передовых знаний и навыков, которые ценятся на сегодняшнем рабочем месте.

Говоря о конкурентоспособности, о конкурентной борьбе, сделаем вывод, что современный выпускник высшего учебного заведения должен быть активным, гибким специалистом, должен выделяться своими безупречными знаниями, идеями. Он должен уметь анализировать, давать свою обоснованную оценку на различные ситуации и принимать решения, основанные на фактах. Следовательно, качества образования можно достигнуть эффективным взаимодействием всех элементов (составляющих) образовательного процесса. Для поддержания и сохранения данного уровня необходима продуманная до мелочей и адаптированная конкретным условиям система менеджмента качества [Заседова, Гатина 2014].

Качество образовательных услуг

Категория качества была проанализирована многими авторами-учеными. Таблице 1 представлены основные подходы к определению понятия «качество».

Таблица 1. Категория качества¹

Автор	Определение
Аристотель	«Видовое отличие», «ни один универсальный идеал или критерий не может измерять все качество»
Немецкий философ Гегель	«Непосредственная характеристика бытия объекта»
Большая Советская Энциклопедия	«Определенность, благодаря которой объект является этим, а не другим объектом»

¹ Составлено автором на основе: *Елин А.В., Елина И.Е., Макарюк Р.Е.* Эволюция понимания категории «качество» как атрибута в системах управления // Quality.Eur [Электронный ресурс]. URL: https://quality.eup.ru/MATERIALY15/evaluation_quality.htm (дата обращения: 05.02.2021).

В настоящее время наиболее соответствует сути современных представлений о качестве определение, приведенное в соответствии со стандартом: «Качество — это степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям»². Иными словами, качество — это уровень соответствия отличительных свойств объекта потребностям или ожиданиям.

Качество — сумма всех элементов, образующих «петлю качества». В целом петлю качества (Quality loop) следует рассматривать как управление качеством по замкнутому циклу, что означает соединение данных о процессах качества на всех этапах производства и эксплуатации или производительности с целью повышения качества на более раннем этапе. Следовательно, все эти процессы с обратной связью способствуют усовершенствованию на ранних этапах цепочки создания стоимости, помогая постоянно исправлять и предотвращать проблемы с качеством, что, в свою очередь, снижает затраты. [Зинурова и др. 2015].

В повышении уровня качества образования заинтересованы и потребитель (студент), и изготовитель (вуз), и общество в целом. Качество является основным элементом всей образовательной системы, и оно контролируется на всех стадиях процесса обучения. Тем самым контроль является необходимым элементом управления качеством на всех этапах образовательного процесса.

Что же такое качественное образование? Это образование, ориентированное на обучающегося в целом — на социальное, эмоциональное, умственное, физическое и когнитивное развитие каждого обучающегося (при этом пол, раса, этнические принадлежности, социально-экономический статус или географическое положение не имеют значения). Оно подготавливает человека к жизни в целом, а не только к испытаниям. Качественное образование — это образование, дающее учащимся инструменты для решения проблем в реальной жизни.

Иными словами, качественное образование подразумевает, что каждый человек учится в безопасной среде, активно участвует в обучении, имеет доступ к индивидуальному обучению и поддерживается квалифицированными заботливыми преподавателями, получает академические вызовы и подготовлен к успеху в дальнейшей учебе, а также к трудоустройству и участию в глобальной среде³.

² Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 12.02.2021).

³ Sean Slade What Do We Mean by a Quality Education? // Huffpost [Электронный ресурс]. URL: https://www.huffpost.com/entry/what-do-we-mean-by-a-qual_b_9284130 (дата обращения: 12.02.2021).

Следует отметить, что нет точного определения понятия «качество в высшем образовании». Это многоаспектный термин [Elton 1998; Krause 2012], одновременно динамичный и контекстуальный [Schindler et al. 2015], но может также по-разному восприниматься различными заинтересованными сторонами. При определении понятия качества высшего образования должны учитываться мнения заинтересованных сторон, а именно: студентов, поставщиков (вуз, финансирующий орган), работодателей, ученых [Srikanthan, Dalrymple, 2003]. Таким образом, каждая сторона имеет свой взгляд на качество. Например, студенты понятие качества связывают с образовательным учреждением, программой обучения. Работодатели же заинтересованы в качестве конечного продукта, то есть в высококвалифицированных кадрах. Понимание персоналом вуза высококачественного образования может не совпадать с пониманием его учащимися ни с точки зрения содержания, ни с точки зрения его предоставления. Если работодатели не будут удовлетворены уровнем навыков и компетентности высококвалифицированных выпускников, это негативно скажется на студентах при трудоустройстве и в отношениях работодателя с высшими учебными заведениями. Поэтому, чтобы более полно определить понятие качества в системе высшего образования, следует учесть различные точки зрения и потребности каждого.

Согласно полученным результатам исследований, работодатели наиболее высоко оценивают личные качества. Учащиеся положительно оценивают методы преподавания и обучения, но они не уверены в получении высококачественного образования. Поэтому высшие учебные заведения и преподавательский состав должны более четко обозначить ценность академического предложения для своих студентов [Dicker et al. 2019].

Исходя из вышесказанного, предлагаем модель определения понятия качества высшего образования — это степень образовательной системы и степень соответствия полученных результатов обучения и воспитания основным целям, при котором образование помогает обучающимся получить профессиональные навыки, достигается добросовестным, упорным трудом обучающихся и преподавателей, гарантирует трудоустройство выпускников, преподносится сильным профессорско-преподавательским составом, знающим современные технологии обучения, максимально приближено к практике, соответствует мировым стандартам к подготовке специалистов, является основой развития общей культуры, моральных качеств человека.

Согласно работе Дж. Джурана [Juran 1951], совершенствование качества высшего образования делится на следующие этапы:

- 1) этап планирования. Вуз определяет своих клиентов и выясняет требования абитуриентов, разрабатывает учебные планы, программы дисциплин, отвечающие запросам и студентов, и работодателей, и общества в целом;
- 2) этап контроля. Осуществляется проверка и выявляются отклонения, при наличии отклонений принимаются необходимые меры;
- 3) этап совершенствования. Доказывается потребность в улучшении образовательной системы, определяются меры по улучшению, обеспечивается контроль над достигнутыми результатами.

Качественное управление образовательной системой основывается на повторении цикла «планирование — действие — контроль результатов — корректирующее воздействие». Такой цикл получил название «Цикл PDCA» (по начальным буквам: Plan — Do — Check — Action), или «Цикл Деминга», также «Круг Деминга».

Сформулируем некоторые принципы, на которых должна быть основана политика в области качества высшего образовательного учреждения:

- открытость информации, касающейся безопасности, стандартов и т.п. и в целом касающейся требований потребителей, тем самым повышается доверие к вузу;
- конкурентоспособность вуза — необходима, чтобы минимизировать недостатки и максимизировать преимущества, «полезности»;
- использование человеческого потенциала — улучшение взаимоотношений между руководителем и исполнителем путем достижения общих целей;
- развитие и укрепление подсистем инфраструктуры качества — помогает создать и поддерживать более тесное сотрудничество этих подсистем, также помогает осуществлять деятельность более эффективно в соответствии с новыми требованиями рыночной экономики;
- реализация новой общей концепции качества — это новый подход к качеству, основывающийся на вовлечении всех сотрудников в процесс улучшения качества образовательной системой.

Система менеджмента качества — гарант устойчивости

Одна из главных целей руководства любой организации — создание и внедрение системы менеджмента качества (*Quality management system, СМК*). Всем известно, что существующая СМК организации гарантирует стабильное и устойчивое развитие организации в целом и является так называемым гарантом стабильности, устойчивости.

Результаты многих исследований, изучающих вопросы влияния СМК на результативность организации, показали, что внедрение стандартов ИСО9001 в деятельность организации положительно влияет на эффективность работы организации в целом [Sfreddo et al. 2021].

СМК является составным элементом системы управления организацией. В организации вопросы развития, финансирования, рентабельности, охраны труда, безопасности и т.п. тесно связаны с целями в области качества.

СМК — это набор внутренних правил, включающий в себя политику, процессы, документированные процедуры, записи. Данная система определяет пути создания и доставки продуктов и оказания услуг своим клиентам⁴.

Как отмечают зарубежные исследователи, СМК — это основная составляющая процесса поддержания качества, включающая в себя ключевые цели организации, всех сотрудников, процессов, заинтересованных сторон и технологии, которые вовлечены в культуру качества организации⁵.

Основные требования к СМК определяются в международном стандарте ИСО9001:2015⁶.

Преимуществами внедрения СМК являются: выполнение требований клиентов, что повышает доверие к организациям; исполнение основных задач организации; определение, улучшение и контроль процессов; уменьшение затрат, отходов, минимизация ошибок; осуществление качественного обучения, вовлеченный персонал; определение направления в масштабах всей организации; сообщение о готовности давать стабильные результаты.

⁴ Hammar M. Quality Management System: What is it? // 9001 Academy [Электронный ресурс]. URL: <https://advisera.com/9001academy/knowledgebase/quality-management-system-what-is-it/> (дата обращения: 12.02.2021).

⁵ Freeman G. What is Quality Management and Why Does it Matter? // Quality [Электронный ресурс]. URL: <https://www.qualitymag.com/articles/95237-what-is-quality-management-and-why-does-it-matter> (дата обращения: 12.02.2021).

⁶ Международный ISO стандарт 9001 // Практический менеджмент качества [Электронный ресурс]. URL: [https://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-\(rus\).pdf](https://pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-(rus).pdf) (дата обращения: 12.02.2021).

Следует отметить, что многие зарубежные организации уже давно внедрили СМК и смогли интегрировать в существующую систему управления организацией, они ориентируются на требования потребителей. Проанализировав ряд источников, можно выделить основные ошибки (см. Таблицу 2), влияющие на результативность и эффективность СМК в России, а также дать некоторые пути решения данных проблем.

Таблица 2. Ошибки при принятии решения о внедрении СМК и пути их решения⁷

Ошибки при внедрении СМК в России	Пути решения (исходя из зарубежного опыта)
Организации для повышения конкурентоспособности стремятся получить сертификаты.	Организации должны поддерживать порядок в работе (без брака, без дефекта), постоянно самосовершенствоваться.
Сотрудники думают, что качество обеспечивается отделом технического контроля на завершающем этапе.	Качество создается и контролируется на всех этапах жизненного цикла продукции и услуг.
Сотрудники думают, что СМК — это документы и последовательность действий в соответствии с ИСО9001.	Документооборот и последовательность действий в соответствии с ИСО9001 — это только начальный этап внедрения СМК.
Сотрудники организации не понимают основ СМК, игнорируют их. СМК существует отдельно от менеджмента организации.	Необходимо интегрировать СМК в существующую систему управления организацией, обучить своих сотрудников основам СМК.
Мнение, что при внедрении СМК создается много ненужных документов.	СМК оптимизирует документооборот любой организации.
Правило наказания сотрудников за допущенный брак	Необходимо найти и устранить предпосылки несоответствия.
Руководители не компетентны в новых реалиях	Руководитель должен постоянно повышать свои компетенции.
После сделки потребителя забывают.	Внедрить и поддерживать «обратную связь».
Этапы внедрения СМК: создание внутренних стандартов организации, корректировка, контроль исполнения, наказание за ошибки, создание плана на будущее.	Правильная последовательность работы: составление плана улучшений, осуществление улучшений, анализ и доработка улучшений, стандартизация.
Нечестная сертификация: проверка готовности организации к сертификации, а не внедрению СМК.	Разработку СМК можно доверить сторонним консультантам, но перед внедрением проверить. Сертификация, различные аудиты должны осуществляться независимыми органами по сертификации СМК.
Консультанты передают организациям типовые документации СМК.	Необходимо серьезно, вдумчиво адаптировать СМК к определенным условиям.

⁷ Составлено автором на основе: *Разумов-Раздолов К.Л.* СМК в России и за рубежом // Quality.Eur [Электронный ресурс]. URL: <https://quality.eur.ru/MATERIALY14/smk-rus.htm> (дата обращения: 12.02.2021).

Внедрение системы менеджмента качества в высшие учебные заведения

Сегодня особое внимание уделяется вопросам внедрения СМК не только в сферу производства, но и в высшие учебные заведения, и СМК определяется как основной метод постоянного улучшения качества образования и как основной рычаг развития экономики региона.

Основными лозунгами эффективного управления вузами являются:

- удовлетворение требований студентов, родителей, работодателей и общества в целом;
- качественное образование достигается путем постоянного самосовершенствования;
- все участники образовательного процесса должны быть вовлечены в процесс улучшения качества образования;
- единая цель для всех на всех уровнях.

Рассмотрим основные принципы СМК согласно ISO9001:2015 (ранее их было 8):

- постоянное улучшение. СМК образовательного учреждения должна быть сосредоточена на поиске способов улучшения процессов, только так организация будет выживать на рынке;
- лидерство руководства. Для эффективного функционирования СМК в вузе высшее руководство должно предоставить ресурсы и адекватный постоянный анализ системы;
- вовлечение, участие, мотивация работников: люди, работающие в системе образования, их знания, опыт составляют основу обеспечения качества вуза;
- процессный подход. Мы должны понять, что все действия в системе высшего образования — это процесс и входные данные для одного процесса являются выходными данными другого процесса. Именно эти взаимодействия создают эффективную систему управления;
- ориентация на потребителя. Необходимо сосредоточиться на потребностях обучающихся. Такая ориентация будет основой повышения их удовлетворенности;
- принятие решений, основанных на фактах. Если мы хотим эффективно управлять вузами, то должны знать, как на самом деле работает процесс, и доказать правильность своих решений, основываясь на факты;

- управление отношениями. Бывают случаи, когда единственный способ улучшения образовательных услуг — это просьба к поставщикам улучшить их продукты и услуги. И, конечно же, чтобы это работало, нам необходимо улучшать наши отношения с поставщиками.

Таким образом, вуз эффективно функционирует, если обучение происходит в рамках «цикла глубокого обучения», основными элементами которого являются: «направляющие идеи», которые обеспечивают понимание цели; «теория, методы и инструменты», позволяющие людям приобретать новые навыки; «инновации в инфраструктуре», чтобы дать людям возможность реализовать свое видение. Такие действия рассматриваются с точки зрения целостной модели. Руководящие принципы трансформационных изменений являются результатом беседы и достижения консенсуса. Для определения подходящих инструментов исследуется ряд теоретических построений. Определяются инфраструктурные механизмы, чтобы дать людям ресурсы, необходимые для приобретения новых навыков [Srikanthan, Dalrymple 2005].

При внедрении СМК в высшие учебные заведения необходимо помнить специфику, особенность самого вуза. Внедрение СМК в вузе является трудоемким процессом, при этом следует помнить, что вуз имеет многоуровневую организационную структуру, многообразную систему делопроизводства, большое количество потребителей образовательных услуг.

Ярким примером эффективного внедрения СМК в образовательный процесс является университет Висконсин-Стаут (UW-Stout) в США, за что получил национальную премию им. Мальколма Болдриджа. Сегодня Национальная премия М. Болдриджа за качество является одним из самых престижных достижений любой компании, поскольку она награждает организации в сфере бизнеса, здравоохранения, образования и некоммерческие организации за высокие результаты. Интересно, что данный университет постепенно, не спеша внедрял элементы СМК: проводились различные обучающие персонал тренинги, вводились основные показатели эффективности труда, использовались инструменты бенчмаркинга. Сплоченная командная работа преподавателей, сотрудников вуза, самих обучающихся, процессный подход, принятие решений на основе фактов, применение принципа постоянного улучшения на основе стратегического и ежегодного планирования, самооценки деятельности вуза методом Болдриджа и организацией обратной связи с заинтересованными сторонами, регулярных внешних проверок — все это предпосылки эффективного развития СМК данного вуза.

Рассмотрим анализ деятельности UW-Stout на соответствие критериям премии им. М. Болдриджа⁸, являющейся прекрасным примером практического применения теории улучшения качества:

- 1) лидерство руководства. В университете создан Консультативный Совет Ректора, занимающийся менеджментом университета, в состав которого входят и студенты, и преподаватели, и научные сотрудники, и административный персонал. Основная цель деятельности данного совета — создание культуры качества в вузе;
- 2) стратегическое планирование. В университете ежегодно планируются главные задачи вуза и распределяются необходимые ресурсы;
- 3) ориентация на студентов, заинтересованные стороны и рынок труда. В университете активно применяется принцип СМК «ориентация на потребителя», а именно проводятся различные опросы студентов, выпускников, работодателей, чтобы определить уровень удовлетворенности потребителей. Университет строит и поддерживает прочные отношения со своими клиентами;
- 4) информация и анализ. В университете база данных сгенерирована в системе Datatel. Если необходимо получить какую-то информацию, касающуюся вуза, все сотрудники и преподаватели обращаются именно к этой системе. Все данные используются для поддержки ключевых процессов и управления служебной деятельностью;
- 5) важность человеческих ресурсов. В университете все сотрудники вовлечены в процесс улучшения качества образования, многие из них работают в составе различных учебных комитетов, советов и проектных групп, создан благоприятный климат на рабочих местах. Университет расширяет права и возможности своих сотрудников и привлекает их к работе;
- 6) процессный менеджмент. В университете постоянно совершенствуются процессы разработки, внедрения и анализа учебных программ и работы вспомогательных служб;

⁸ UW-Stout first in higher education to receive Baldrige Award// UW-Stout [Электронный ресурс]. URL: <https://www.uwstout.edu/about-us/mission-values/malcolm-baldrige-award/uw-stout-baldrige-award-news-release> (дата обращения: 21.02.2021).

- 7) результаты качества. Руководство университета оценивает свою работу с клиентами, финансы, различные ресурсы, эффективность работы поставщиков и партнеров, операций, управления и социальной ответственности и сравнивает себя со своими конкурентами. В университете ведется статистика таких показателей качества образования, как удовлетворенность обучающихся процессом обучения, финансовый результат хозяйственной деятельности вуза и информация о кадрах.

Таким образом, исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что премия Болдриджа — это некий стандарт высокого качества деятельности организации, использование критериев Болдриджа приводит к улучшению отношений между сотрудниками, повышению производительности и большей удовлетворенности клиентов. Университет Висконсин-Стаут является примером для подражания для многих образовательных учреждений XXI века. Особенность СМК данного университета — использование принципов системы менеджмента качества, устремление к совершенству, преданность сотрудникам, клиентам, студентам, заинтересованным сторонам, твердая решимость преуспеть. Доказательством эффективности СМК вуза является то, что выпускники вуза быстрее находят себе место работы (98% опрошенных не испытали сложности при поиске работы); работодатели высоко оценивают качество знаний выпускников вуза — своих сотрудников (99% опрошенных); выпускники сами довольны своими знаниями, полученными в данном вузе (90% выпускников)⁹. Самооценка деятельности вуза на соответствие критериям М. Болдриджа дает возможность оценить качество образования, выделить сильные и слабые стороны вуза.

Заключение

Качественное образование поддерживается тремя ключевыми составляющими: качественным высококвалифицированным составом педагогов, использованием качественных средств обучения и повышения квалификации, созданием безопасной учебной среды. В меняющемся мире вчерашнее качественное образование может не соответствовать сегодняшнему, так как сегодня наблюдаются стремительные изменения, вызванные новыми технологиями.

⁹ Malcolm Baldrige National Quality Award 2001 Award Recipient, Education. University of Wisconsin-Stout // National Institute of Standards and Technology (NIST) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nist.gov/baldrige/university-wisconsin-stout> (дата обращения: 21.02.2021).

Деятельность успешных вузов основывается на принципе, что высокое качество преподавания достигается путем интеграции опыта высококвалифицированных специалистов и соответствующей СМК [Юнусова 2021].

Внедрение СМК в вузы — это значимое направление развития не только вуза, но и всего региона. Это объясняется тем, что человеческий капитал востребован экономикой. Эффективное развитие экономики региона основывается на высококвалифицированных рабочих и специалистах по ведущим отраслям экономики.

Следует признать, что развитие СМК в образовательных учреждениях усложняется рядом факторов, например сотрудники организации не понимают сути внедрения СМК, они не стремятся к обучению. На наш взгляд, исследования рынков труда, образовательных услуг, систематическое изучение интересов клиентов, самооценка деятельности вузов, аудит СМК, улучшение системы мотивации каждого участника процесса образования, внедрение БРС, введение в повсеместную практику студенческого самоуправления способствуют эффективному развитию СМК в вузе.

СМК помогает образовательным учреждениям сохранять и повышать свой авторитет, оправдывать свой статус и положение. И на наш взгляд, чтобы СМК в вузах эффективно развивалась, необходимо глубоко изучить и осознать суть данной системы, так как СМК в образовании в ближайшие годы будет диктовать определенные условия развития экономики и образования в этом сегменте. При этом образовательные услуги следует признать результатом труда, увеличивающего национальный доход, который способно повысить конкурентоспособность региона в отдельности и страны в целом на мировом рынке, следует также помнить, что экономический эффект от образовательной услуги проявится только через определенный промежуток времени, и, конечно же, следует осуществить обратную связь между структурными подразделениями образовательной системы.

Список литературы:

Заседова А.А., Гатина Г.Р. Система качества подготовки специалистов в технологическом вузе как объективное условие развития нефтегазохимического комплекса России // Вестник Казанского технологического университета. 2014. Т. 17. № 4. С. 320–324.

Зинурова Р.И., Хамидуллина Г.Р., Гатина Г.Р. Инновационные подходы к управлению качеством в образовательной системе. Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.

Юнусова Г.Р. Экономика образования — важная ветвь системы экономических наук // Государство и рынок в условиях глобализации мирового экономического пространства: сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа: Общество с ограниченной ответственностью «Аэтерна», 2021. С. 62–64.

Dicker R., Garcia M., Kelly A., Mulrooney H. What Does ‘Quality’ In Higher Education Mean? Perceptions of staff, students and employers // *Studies in Higher Education*. 2019. Vol. 44. Is. 8. P. 1425–1441. DOI: <https://doi.org/10.1080/03075079.2018.1445987>.

Elton L. Dimensions of Excellence in University Teaching // *International Journal for Academic Development*. 1998. Vol. 3. Is. 1. P. 3–11. DOI: <https://doi.org/10.1080/1360144980030102>.

Juran J. *Quality-Control Handbook*. New York: McGraw-Hill, 1951.

Krause K.L. Addressing the Wicked Problem of Quality in Higher Education: Theoretical Approaches and Implications // *Higher Education Research and Development*. 2012. Vol. 31. Is. 3. P. 285–297. DOI: <https://doi.org/10.1080/07294360.2011.634381>.

Schindler L., Puls-Elvidge S., Welzant H., Crawford L. Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature // *Higher Learning Research Communications*. 2015. Vol. 5. Is. 3. P. 3–13. DOI: 10.18870/hlrc.v5i3.244.

Sfredde L.S., Vieira G.B.B., Vidor G., Santos C.H.S. ISO 9001 Based Quality Management Systems and Organisational Performance: A Systematic Literature Review // *Total Quality Management & Business Excellence*. 2021. Vol. 32. Is. 3-4. P. 389–409. DOI: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1549939>.

Srikanthan G., Dalrymple J. Developing Alternative Perspectives for Quality in Higher Education // *International Journal of Educational Management*. 2003. Vol. 17. Is. 3. P. 126–136. DOI: <https://doi.org/10.1108/09513540310467804>.

Srikanthan G., Dalrymple J. Implementation of a Holistic Model for Quality in Higher Education // *Quality in Higher Education*. 2005. Vol. 11. Is. 1. P. 69–81. DOI: <https://doi.org/10.1080/13538320500077686>.

Дата поступления: 01.03.2021

References:

Dicker R., Garcia M., Kelly A., Mulrooney H. (2019) What Does ‘Quality’ In Higher Education Mean? Perceptions of staff, students and employers. *Studies in Higher Education*. Vol. 44. Is. 8. P. 1425–1441. DOI: <https://doi.org/10.1080/03075079.2018.1445987>.

Elton L. (1998) Dimensions of Excellence in University Teaching. *International Journal for Academic Development*. Vol. 3. Is. 1. P. 3–11. DOI: <https://doi.org/10.1080/1360144980030102>.

Juran J. (1951) *Quality-Control Handbook*. New York: McGraw-Hill.

Krause K.L. (2012) Addressing the Wicked Problem of Quality in Higher Education: Theoretical Approaches and Implications. *Higher Education Research and Development*. Vol. 31. Is. 3. P. 285–297. DOI: <https://doi.org/10.1080/07294360.2011.634381>.

Schindler L., Puls-Elvidge S., Welzant H., Crawford L. (2015). Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature. *Higher Learning Research Communications*. Vol. 5. Is. 3. P. 3–13. DOI: 10.18870/hlrc.v5i3.244.

Sfreddo L.S., Vieira G.B.B., Vidor G., Santos C.H.S. ISO 9001 Based Quality Management Systems and Organisational Performance: A Systematic Literature Review. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 32. Is. 3-4. P. 389–409. DOI: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1549939>.

Srikanthan G., Dalrymple J. (2003) Developing Alternative Perspectives for Quality in Higher Education. *International Journal of Educational Management*. Vol. 17 Is. 3. P. 126–136. DOI: <https://doi.org/10.1108/09513540310467804>.

Srikanthan G., Dalrymple J. (2005) Implementation of a Holistic Model for Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education*. Vol. 11. Is. 1. P. 69–81. DOI: <https://doi.org/10.1080/13538320500077686>.

Yunusova G.R. (2021) Экономика образования — важная ветвь системы экономических наук [Economics of education — an important branch of the economic sciences]. *Gosudarstvo i rynek v usloviyakh globalizatsii mirovogo ekonomicheskogo prostranstva: sbornik statey Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii*. Ufa: Obshchestvo s ogranichennoy otvetstvennost'yu «Aeterna». P. 62–64.

Zasedova A.A., Gatina G.R. (2014) Sistema kachestva podgotovki spetsialistov v tekhnologicheskom vuze kak ob'ektivnoe uslovie razvitiya neftegazokhimicheskogo kompleksa Rossii [System of quality training of specialists in technological higher education as an objective condition of development of petrochemical complex of Russia]. *Vestnik Kazanskogo tekhnologicheskogo universiteta*. Vol. 17. No. 4. P. 320–324.

Zinurova R.I., Khamidullina G.R., Gatina G.R. (2015) *Innovatsionnye podkhody k upravleniyu kachestvom v obrazovatel'noy sisteme* [Innovative approaches to quality management in the education system]. Kazan': Kazanskiy natsional'nyi issledovatel'skiy tekhnologicheskii universitet.

Received: 01.03.2021