

**А.Б. БИЗУНКОВ<sup>1</sup>, Г.И. ПИЛОВЕЦ<sup>2</sup>**

Республика Беларусь, г. Витебск, ВГМУ<sup>1</sup>, ВГУ имени П.М. Машерова<sup>2</sup>

E-mail: dr.aleksandr@list.ru<sup>1</sup>, pilovets\_galina@mail.ru<sup>2</sup>

## **ЭКСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

Взаимосвязь между рыночными механизмами и образованием наиболее ярко проявляется при осуществлении вузом экспорта образовательных услуг. Высокая доходность этого вида деятельности обуславливает рост конкуренции между странами, предоставляющими возможность получения высшего образования [3]. Активизация конкуренции прямо касается и Беларуси, поскольку она входит в двадцатку государств, лидирующих в системе оказания образовательных услуг, при том, что по данным ЮНЕСКО, в настоящее время студентов на обучение приглашает 129 стран мира [5].

По мнению современных исследователей, поддерживать высокий уровень доверия потенциальных клиентов, опираясь на прошлый опыт и высокий рейтинг советской педагогической школы (известно, что СССР занимал третье место в мире по количеству обучающихся иностранных студентов после США и Франции) в настоящее время практически невозможно [5]. В связи с этим, актуализируется необходимость разработки и эффективного использования на практике рыночных методов конкурентной борьбы. Одним из наиболее значимых и эффективных инструментов поддержания высокого уровня конкурентоспособности вуза является наличие в нем сертифицированной и постоянно совершенствующейся системы управления качеством производимых услуг.

Целью работы является анализ методологических подходов к проблеме формирования системы менеджмента качества (СМК) для вуза, занимающегося экспортом образовательных услуг. Вуз является значительно более сложной институциональной структурой, чем любое иное предприятие-участник рынка, что, соответственно, обуславливает и сложность системы контроля и управления качеством его продукции.

**Материал и методы.** Для проведения исследования использовались статьи научно-методического и публицистического журнала «Вышэйшая школа» РИВШ Республики Беларусь, российского научно-практического журнала «Качество. Инновации. Образование» (журнал включен в перечень изданий ВАК для публикации результатов диссертаций на соискание ученой степени доктора наук), материалы научно-практических конференций, электронные ресурсы.

**Результаты и их обсуждение.** В широком смысле сущность современного понимания СМК состоит в объединении всех имеющихся ресурсов предприятия во имя достижения его коллективных целей, в формировании коллективного мышления компании взамен индивидуального мышления ее сотрудников. Под термином «менеджмент» понимают совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством товаров и услуг, разрабатываемых с целью повышения его эффективности. Под термином «качество» подразумевается свойство (способность) товара или услуги удовлетворить потребности и ожидания конкретного потребителя.

Первым ключевым элементом построения СМК является определение стратегии: кому должен принадлежать приоритет в контроле качества образовательных услуг вуза: внешним организациям или ему самому? В Европе основное место в контроле качества высшего образования признается за специализированными организациями, в то же время в США приоритет отдается университету. Следует отметить, что отчетливая тенденция смещения оценки качества обучения из сферы внешнего контроля внутрь вуза проявляется в различных странах и в первую очередь там, где наиболее развит экспорт образовательных услуг. При этом отмечается прямая связь между эффективностью внутренней СМК и такими параметрами как место вуза в рейтинге университетов, стоимость обучения и др.

Вторым существенным элементом является сама технология контроля качества, состоящая из перечня конкретных операций. В управлении качеством по принципам методологии TQM (Total Quality Management), на которой базируется международный стандарт ISO 9000, основное внимание уделяется устранению причин, которые могут потенциально привести к получению брака на выходе производства. Стандарт ISO 9000 описывает требования к бизнес-процессам и документации предприятия. Данный стандарт может применяться на предприятии в любой отрасли, и в применении к вузу может быть разложен на три подсистемы [4]. Первую подсистему СМК вуза составляет эффективная технология документирования показателей, имеющих отношение к качеству продукции. Системы эффективного документирования бизнес-процессов представляют собой сложный наукоемкий продукт, разрабатываются специалистами и пользуются спросом на рынке (например, система QRP Collaborative Management). Их сложность обуславливается необходимостью выделить наиболее значимые факторы, оказывающие влияние на качество конечного продукта, ранжировать их по степени этого влияния, определить ясную и максимально простую процедуру снятия данных в контрольных точках. Второй элемент СМК составляет единство процессного и структурного подхода, проявляющееся в составлении иерархии процессов, когда любая деятельность рассматривается как элемент более сложной системы. Соответственно, применение к одному из элементов корректирующих воздействий, направленных на улучшение качества, возможно только после прогнозирования их

потенциального влияния на другие элементы системы. Основное противоречие состоит в том, что вуз структурирован на отдельные кафедры, а процесс подготовки специалиста является целостным. Третья подсистема включает в себя методики определения уровня освоения студентами учебных дисциплин, государственную аттестацию выпускников, анкетирование студентов, преподавателей, а также специалистов, осуществляющих непосредственное руководство молодыми специалистами, окончившими вуз.

В исследованиях, посвященных разработке и внедрению СМК образовательного процесса, отмечается, что наиболее часто при создании СМК встречаются ошибки методологического характера, которые приводят к дискредитации метода и фактическому отказу от его использования [1]. К числу наиболее часто встречающихся методологических ошибок относятся: попытка обеспечить контроль качества по анализу отчетов о проделанной работе; попытка увязать контроль качества с усилением трудовой дисциплины, увеличением количества инспекций и отчетности; игнорирование этапа формирования методологии СМК; представление о том, что СМК для одного вуза можно заимствовать из другого вуза; представление о том, что СМК можно создать одновременно в приказном порядке.

**Заключение.** Анализ проблематики формирования СМК вуза убеждает в том, что она носит системный и концептуальный характер, требует комплексного подхода к ее решению с обязательным учетом наработок современных экономических школ. Вместе с тем, надо полагать, что эффективность действующей в вузе СМК в ближайшем будущем будет являться одним из основных факторов, обеспечивающих его конкурентоспособность в первую очередь, в области экспорта образовательных услуг.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гусев, Ю.В. Обеспечение качества высшего образования: концептуальная и системная проблема / Ю.В. Гусев // Качество. Инновации. Образование. – 2007. – № 3. – С. 9–20.
2. Кузнецова, Е.С. Подходы к оцениванию качества высшего образования в Европе и США / Е.С. Кузнецова // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.politanaliz.ru/articles\\_399.html](http://www.politanaliz.ru/articles_399.html). – Дата доступа: 29.11.14.
3. Олюхин, С.В. Признание иностранных квалификаций высшего образования в Республике Беларусь / С.В. Олюхин // Вышэйшая школа. – 2008. – № 5. – С. 15–21.
4. Пономарева, Е.И. Особенности менеджмента качества подготовки специалистов в высшей школе / Е.И. Пономарева // Материалы междунар. науч.-практ. конф. «Наука. Образование. Технологии-2008». – Барановичи: БарГУ, 2008. – С. 69–73.
5. Симонова, Н.В. Экспорт образовательных услуг: традиции и инновации / Н.В. Симонова // Вышэйшая школа. – 2008. – № 5. – С. 26–29.