

ность привлечения вуза к гражданской ответственности уже ввиду гражданско-правового характера складывающихся между ними отношений.

Необходимо отметить то обстоятельство, что сегодня потребители, осознавая факт некачественности образовательной услуги, не предпринимают мер для исправления сложившейся ситуации, в частности, обращения к государству за обеспечением гарантий качества образования в данном вузе, гарантом которых оно стало, так как предусмотренные законом последствия таких обращений не выгодны и потребителям услуги. Принципиально важным является вопрос о порядке, способах и процедуре привлечения образовательного учреждения к ответственности за оказанные некачественные образовательные услуги. Пока на законодательном уровне не будут закреплены критерии качества образовательной услуги, не будет установлен механизм ее определения и размер ответственности, удовлетворение исков по поводу некачественного образования – маловероятный факт. Поэтому в целях повышения качества образования и защиты прав и интересов студентов основания и меры ответственности вуза в обязательном порядке должны быть конкретизированы в образовательном законодательстве. Таким образом, исходя из вышесказанного, считаем необходимым самостоятельную правовую регламентацию договора оказания образовательных услуг. Предлагаем систематизировать все виды образовательных услуг, закрепить права, обязанности и ответственность сторон по договору на оказание возмездных образовательных услуг.

Е.Ю. Бычкова, Е.А. Ким, А.А. Пронин

#### О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

27 декабря 2002 г. был принят Федеральный закон «О техническом регулировании»<sup>1</sup>, который предоставил организациям право самостоятельно разрабатывать и утверждать собственные стандарты для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг.

---

<sup>1</sup> Российская газета. 2002. 31 дек.

В соответствии с принципами, закрепленными данным законом, эти стандарты должны максимально учитывать положения действующих национальных стандартов, а те, в свою очередь, – стандартов международных.

Незадолго до принятия названного закона в России на основе международных стандартов ISO серии 9000 были разработаны и введены государственные стандарты системы менеджмента качества (далее – СМК)<sup>1</sup>, согласно которым организации могут разрабатывать и внедрять СМК в целях повышения конкурентоспособности оказываемых услуг, а также получать сертификат соответствия.

Данной возможностью многие вузы воспользовались незамедлительно, ведь внедренная СМК позволяет продемонстрировать международному сообществу соответствие требованиям международных стандартов качества и говорит о том, что вуз стремится соответствовать принципам декларации, подписанной 19 июня 1999 г. в Болонье министрами, отвечающими за высшее образование в европейских странах. Идея этого соглашения в том, чтобы повысить качество образования и создать условия для высокой мобильности студентов, аспирантов и преподавателей в рамках единой европейской системы образования. Иными словами, это даст возможность пройти обучение в любом университете Европы и стать обладателем диплома, который будет признаваться на равных условиях во всех странах-участницах. Согласно Болонской декларации создание такого единого образовательного пространства планировалось закончить к 2010 г. Россия также принимает участие в этом проекте с 19 сентября 2003 г.

В Екатеринбурге консалтинговые организации запрашивают немалые деньги за подготовку документов для получения сертификата соответствия национальному и международному стандартам ГОСТ Р ISO 9001–2001 (ISO 9001). Но окупаются ли затраты? Повышается ли конкурентоспособность? Влияет ли

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р ИСО 9000–2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: [утв. постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 332–ст]. М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. 42 с.; ГОСТ Р ИСО 9001–2001 Системы менеджмента качества. Требования: [утв. постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 333–ст]. М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. 42 с.; ГОСТ Р ИСО 9004–2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности: [утв. постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 334–ст]. М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. 84 с.

наличие сертификата на мнение потребителя? Чтобы ответить на эти вопросы, рассмотрим положения государственных стандартов в области СМК.

Первое, на что стоит обратить внимание – диспозитивность норм, прописанных в ГОСТах. «Стандарт может использоваться», «Если требование(я) ... стандарта нельзя применить ... допускается его исключение», – цитаты из ГОСТа Р ISO 9001–2001. На каком основании выдается сертификат соответствия, если организация по своему усмотрению может выполнять требования, а может и не выполнять? Как потребителю сделать вывод о предприятии, если оно в связи со спецификой выполняет только выборочные, в добровольном порядке взятые на себя обязательства и имеет сертификат соответствия? Необходимо четко прописать, какие пункты в СМК организации должны быть обязательны для получения сертификата соответствия.

Второе – следует разобраться с термином «система менеджмента качества». Система – совокупность взаимосвязанных элементов образующих единое целое. Менеджмент – форма управления предприятием для достижения определенных целей. Таким образом, система менеджмента есть совокупность элементов управления для достижения цели. В данном случае – качества оказываемых услуг. Понятие качества в ГОСТе Р ISO 9000–2001 трактуется как «степень соответствия присущих характеристик требованиям» (п.3.1.1). Получается, что это понятие сводится лишь к соответствию характеристикам, установленным в стандартах или технических условиях. Но в рыночной экономике главенствует потребитель. Идеальный по техническим характеристикам товар может и не представлять ценности для покупателя, так как не отвечает субъективным требованиям. Поэтому главной задачей предприятия должно стать выявление потребителей и создание для них лучшего ценового предложения.

Кто же является потребителем образовательных услуг вузов? Согласно ГОСТ Р ISO 9000–2001 «потребитель – это организация или лицо, получающие продукцию (услугу)» (п. 3.3.5). Главными потребителями услуг вузов являются студенты. Для них качественное образование ассоциируется с возможностью устроиться на высокооплачиваемую работу и подняться вверх по социальной

лестнице. Родители студентов также являются потребителями, так как многие платят за обучение детей. Для них качество ассоциируется со временем окупаемости затраченных средств. Чем качественнее образование, тем быстрее возвратятся вложенные средства.

Государство является потребителем, так как качество подготовки выпускников влияет на процесс интеграции страны в мировое сообщество. Предприятия, общество, конкуренты – все являются потребителями и предъявляют свои подчас взаимоисключающие требования к качеству образовательных услуг. Так можно ли согласовать интересы всех потребителей, все понимания термина «качество»? И надо ли внедрять международные стандарты, если такое согласование невозможно?

Также следует отметить, что у вузов сформировалось стойкое мнение о необходимости разработки чрезмерного множества документов – в ущерб таким стадиям, как внедрение и поддержание в рабочем состоянии СМК. А ведь одной из целей действующих стандартов как раз и является сокращение документооборота СМК.

Далее обратимся к принципам СМК, которые прописаны во введении к ГОСТ Р ISO 9000–2001. Эти принципы должны учитываться при разработке и внедрении СМК в организации.

Первый принцип гласит: «Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания». На сегодняшний момент ни один из потребителей не доволен качеством предоставляемых услуг. Наибольшее количество нареканий исходит от организаций–работодателей. По результатам социологического опроса мнений работодателей из бизнеса о качестве выпускников российских вузов, проведенного Институтом сравнительных социальных исследований в 2004 г., «работодатели не довольны товаром, кото-

рый поставляют вузы»<sup>1</sup>. Недостаток практических знаний и навыков, оторванность от требований современной экономики – основные проблемы качества высшего образования. Как повлияет на эту ситуацию введение СМК в образовательных учреждениях, покажет время.

Другой принцип СМК звучит так: «Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности». Но при низкой оплате труда преподаателю приходится работать на двух работах, набегая проводить лекции, а вечером заниматься репетиторством. И это не считая командировок, научной работы, отчетов и т. д. При таких условиях работы о качестве говорить не приходится.

Качество преподавания является наиболее проблемной. Зачастую, по мнению работодателей, сами преподаватели плохо знакомы с реалиями той отрасли, специалистов для которой они готовят. Бывает, что преподаватели и дня не проработали в той отрасли, которую преподают. Особенно остро данная ситуация сложилась с новыми специальностями: веб-программирование, экоэнергетика, промдизайн<sup>2</sup>. Качественный персонал – основа развития предприятия. И никакая СМК не решит кадровый вопрос.

Следующий принцип: «Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель».

Цель образовательного учреждения – подготовка высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов на основе соответствия потребностям личности, общества, государства. Эта цель незыблема и для ее достижения и создается образовательное учреждение. Российская наука всегда славилась своим фундаментализмом и подготовкой специалистов к решению нестандартных задач. Крупные предприятия предпочитают наших выпускников западным, так как последние трудно адаптируются к специфическим условиям

---

<sup>1</sup> Федюкин И., Шмаров А. Выпускник для работодателя: социологическое исследование отношения работодателей из бизнеса к выпускникам российских вузов. М., 2004. URL: [http://www.deloros.ru/netcat\\_files/11\\_255.doc](http://www.deloros.ru/netcat_files/11_255.doc).

<sup>2</sup> Там же.

российского бизнеса. Необходимо модернизировать средства, содействующие процессу обучения, но не подменять этим главную цель деятельности вуза.

Еще один принцип, которым должно руководствоваться предприятие при разработке и внедрении СМК, звучит так: «Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности». В настоящее время некоторые школы заключают договоры с вузами для проведения занятий по программам школа – вуз. Эти занятия позволяют углубленно изучить некоторые предметы, способствуют ранней профориентации и выбору будущей профессии. Но примеров такого взаимовыгодного партнерства мало. В большинстве школ профориентация ведется формально или не ведется вовсе. Школьники выбирают не профессию, а предмет, который больше всего нравится, и поступают в вуз, не представляя своей будущей профессии. Но будут ли они работать в данной области? Сколько впустую тратит государство на подготовку такого специалиста, и кто возместит эти расходы?

При введении СМК нельзя забывать о необходимости поддержания ее в рабочем состоянии и постоянного улучшения ее результативности. Для этого организации должны осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов, применяя такие методы, как отслеживание удовлетворенности потребителей, внутренний аудит, измерение финансовых показателей, самооценка. Если самооценка используется «для сравнения... деятельности с лучшими достижениями внешних организаций и показателями мирового уровня по данному виду деятельности...», в то время как аудит организации используется для «получения объективных свидетельств того, что существующие политика, процедуры или требования выполнены» (п. 8.2.1.5 ГОСТа Р ISO 9004–2001). Вопрос о мониторинге качества образования сейчас является наиболее актуальным.

Рассмотрев положения государственных стандартов в области СМК, мы приходим к выводу о невозможности реализации их в настоящих реалиях. На сегодняшний день все действия по внедрению СМК в вузах сводятся или к разработке документов в области менеджмента качества, или к получению сертификата соответствия. Но наличие сертификата не способствует достижению

главной цели деятельности образовательных учреждений, да и на мнение потребителя существенно на качество не влияет. Проявляя желание соответствовать международным стандартам, не стоит поклоняться им как фетишу. Ведь в них закрепляется лишь общий подход к управлению качеством в организациях, а значит, и в вузах, и гарантируется, что эта система управления будет настолько эффективной, что позволит организовать учебный процесс в вузах на самом высоком уровне.

Вводя в деловую практику мониторинг образовательных процессов, систематический анализ и учет замечаний, запросов и ожиданий потребителей, партнеров и инвесторов, внедряя мировой опыт, можно будет построить эффективную систему менеджмента, по которой удастся судить об уже реализованном потенциале вуза, его финансовой привлекательности, его стабильности и положении в мировом табеле о рангах.

Б.А. Бурдин, А.С. Воронин

РЕФЛЕКСИЯ КАК МЕТОД САМОВОСПИТАНИЯ ЛИЧНОСТИ СТУДЕНТА  
ВУЗА

Рефлексия является одним из самых сложных, важных методов самовоспитания личности и актуальной темой, вызывающей особый интерес и широко обсуждаемой в отечественных и зарубежных педагогических исследованиях. Трудность изучения рефлексии состоит в том, что она «находится на стыке нескольких наук: педагогики, психологии и социологии»<sup>1</sup>.

В общем философском словаре рефлексия (от позднелатинского «*reflexio*» – обращение назад) приводится как «обращение субъекта на себя самого, на свое знание или на свое собственное состояние»<sup>2</sup>. Дж. Локк рассматривает рефлексию в более широком смысле – не только как «самопонимание, самопознание», но и как «понимание и оценка другого», считая, что помощью

<sup>1</sup> <http://www.dictionary.fio.ru>

<sup>2</sup> Философия в вопросах и ответах: Учебное пособие / под ред. А.П. Алексеева, Л.Е. Яковлевой. М.: Изд-во Проспект, 2009. С. 145.