

УДК 331.08

Менеджмент качества образовательных услуг как инструмент обеспечения конкурентоспособности персонала

¹ Михаил Анатольевич Морозов

² Дмитрий Игоревич Алимов

¹ Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Российская Федерация

117997 г. Москва, Стремянный переулок, д. 36

Доктор экономических наук, профессор

E-mail: mmorozov@bk.ru

² Государственный институт новых форм обучения, Российская Федерация

115280 г. Москва, ул. Автозаводская, д. 16

E-mail: alimovdio26@gmail.com

Аннотация: В статье рассматриваются вопросы оценки качества образовательных услуг, их взаимосвязь с обеспечением конкурентоспособности персонала, соответствие качества образовательных услуг современным потребностям рынка труда.

Ключевые слова: качество образовательных услуг, модели оценки качества образовательных услуг, сертификация квалификаций.

Введение. Конкурентоспособность персонала имеет решающее значение для достижения эффективных результатов деятельности организации. При этом одним из определяющих факторов конкурентоспособности персонала является качество полученных им образовательных услуг. В связи с этим создание эффективной системы менеджмента качества образовательных услуг приобретает особую важность и актуальность.

Материалы и методы. Теоретической и методологической основой исследования послужили концепции, модели и методы, разработанные российскими и зарубежными исследователями в сфере менеджмента качества. При проведении настоящего исследования использованы методы теоретического анализа, экспертной оценки, логические методы.

Обсуждение проблемы. Успешное функционирование любой организации во многом определяется качеством и компетенциями его сотрудников. Повышение качества образовательных услуг является важнейшим фактором обеспечения конкурентоспособности персонала, которая определяется рядом параметров, в том числе:

- профессионально-квалификационными характеристиками персонала организации, уровнем компетенций сотрудников, их знаниями и опытом, накопленными в процессе их трудовой деятельности,

- ценностно-мотивационными характеристиками персонала, которые должны отвечать общей стратегии развития и миссии организации и при этом отражать индивидуальные особенности и профессиональные ориентиры сотрудника,

- психофизиологическими характеристиками персонала, учитывающими особенности работы на конкретном предприятии (организации).

Качество образовательных услуг должно соответствовать современным потребностям рынка труда, обеспечивая подготовку конкурентоспособного персонала, отвечающего актуальным требованиям работодателя в соответствии с существующими профессиональными стандартами в определенной сфере деятельности [8, 10]. В Российской Федерации важнейшей задачей обеспечения качества образовательных услуг является согласование спроса и предложения рабочей силы за счет четкой ориентации сотрудников на требования работодателей, что обеспечивается в рамках системы сертификации квалификаций [5, 7]. Необходима объективная, признаваемая профессиональным сообществом оценка соответствия квалификации персонала требованиям производства и бизнеса, установленным соответствующими профессиональными стандартами. В рамках сертификации квалификаций появляется возможность признания неформального обучения, которое получено на рабочем месте в процессе трудовой деятельности. Сертификация квалификаций способствует сближению позиций между образованием и бизнесом при оценке качества образовательных услуг.

Результаты. В рамках создания системы менеджмента качества образовательных услуг, следует предусматривать разработку программ повышения качества образования, основанных на использовании программно-целевого метода планирования и реализующих принципы всеобщего управления качеством (TQM). Принципы всеобщего управления качеством предполагают ориентацию на потребителя, роль руководства, вовлечение работников, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах.

При формировании системы менеджмента качества образовательных услуг с учетом оценки конкурентоспособности персонала предлагается выделять несколько уровней [9]:

- достигнутый (существующий) уровень конкурентоспособности персонала, которым он обладает в текущий период времени,
- потенциальный уровень конкурентоспособности, который может получить сотрудник в перспективе с учетом его личностных характеристик,
- реально достижимый уровень конкурентоспособности, который возможно достичь при получении качественных образовательных услуг.

Предполагается, что для перехода с одного уровня конкурентоспособности персонала на другой сотрудник должен сформировать необходимые компетенции и навыки, получив качественные образовательные услуги в форме переподготовки персонала, повышения квалификации, других форм бизнес-образования.

Оценку качества образовательных услуг следует проводить по трем направлениям:

- 1) оценка качества результата обучения, обеспечивающая проверку уровня сформированности компетенций,
- 2) оценка качества образовательных программ, которые обеспечивают определенный уровень профессиональных квалификаций,
- 3) оценка институционального качества образовательных услуг, при котором оценивается менеджмент качества образовательных услуг.

Первое направление предусматривает контроль соответствия результата образовательной услуги от предполагаемого результата (предупреждение отклонений или их устранение).

Во втором случае анализируется соответствие содержания образовательных программ заявленному результату, а также условий, необходимых для получения квалификации или для формирования необходимых компетенций. Эти модели наряду с результатом образовательной деятельности рассматривают также способы и условия его получения.

Третье направление предусматривает оценку управления качеством образовательного процесса на институциональном уровне. Предпосылкой качества образовательного процесса и, как следствие, качественного результата выступает качественная система управления организацией, реализующей образовательные программы. Наиболее распространенные институциональные модели управления качеством основываются на международных стандартах качества ISO, самооценке и анализе лучших практик [4].

В формальном образовании для управления качеством образовательных услуг применяются все три направления и соответственно развиваются три вида признания качества образовательных услуг:

- сертификация профессиональных квалификаций;
- профессионально-общественная аккредитация (ПОА) образовательных программ;
- общественная аккредитация (ОА) организаций, реализующих образовательные программы.

В неформальном образовании, в том числе, при обучении на рабочем месте, логичнее использовать модели управления качеством результата образования. Информальное образование – процесс не целенаправленный, поэтому модели управления качеством образовательных программ и институциональные модели здесь не применяются и возможно управление только результатом.

Разработка систем менеджмента качества предусматривает ряд элементов, в том числе, регламентирование, стандартизацию на национальном уровне и на уровне организации, декларирование и обязательную сертификацию, добровольную сертификацию, аккредитацию (уполномочивание), испытания, регистрацию, приемку и ввод в эксплуатацию, категорирование, оценку мастерства исполнителя, экспертизу услуг, аттестацию рабочих мест, конкурсы, контроль качества, государственный контроль (надзор) [6].

Непосредственно с оценкой качества персонала связана оценка мастерства исполнителя, которая предполагает оценку возможности исполнителя услуги выполнять предусмотренные нормативными документами требования к качеству и безопасности услуг, что опосредованно может служить оценкой качества образовательных услуг. Эта оценка может осуществляться самостоятельно или в составе системы сертификации или категорирования.

Мастерство исполнителя определяется его профессиональными компетенциями и навыками, формируемыми в процессе получения образовательной услуги и впоследствии трудовой деятельности. Обязательными условиями положительной оценки мастерства исполнителя являются:

- наличие документа, подтверждающего профессиональное образование исполнителя;
- знание законодательной базы, в частности, законодательства в области технического регулирования и защиты прав потребителей;
- знание требований международных, межгосударственных, национальных стандартов, стандартов организации;
- умение применять на практике действующие в рамках организации методы контроля.

Оценка мастерства исполнителя может производиться внешней стороной, например, при проведении сертификации или категорирования, а также внутри самого предприятия, например, при внутреннем аудите системы менеджмента качества. Мастерство исполнителя рассматривается в качестве основного аргумента при присвоении исполнителю квалификации в соответствии с действующей тарифно-квалификационной системой.

Конкурсы качества представляют собой один из важнейших элементов системы управления качеством как на национальном уровне, так и на уровне отдельных организаций. В процессе их проведения осуществляется оценка и выбор лучшего представителя среди определенного круга участников по установленным и утвержденным критериям качества. Наиболее популярными в России являются конкурсы на «Премия Правительства Российской Федерации в области качества» и конкурс «Сто лучших товаров (услуг)» и др. [2, 3]. Возглавляет работу по присуждению премий специальный Совет, организационно-техническое обеспечение деятельности которого возложено на Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт), Совет формируется из числа руководителей федеральных органов исполнительной власти, ведущих ученых и специалистов в области управления качеством, а также представителей общественных объединений. Национальный конкурс по качеству позволяет определить организации, достигшие значительных результатов в области качества продукции и услуг и внедрение высокоэффективных методов менеджмента качества. В основу этого конкурса заложены принципы, во многом совпадающие с моделью делового совершенства Европейского фонда менеджмента качества, которая реализована в рамках конкурса Европейской премии по качеству EQA.

В основу моделей большинства премий заложены принципы всеобщего управления качеством:

- ориентация на потребителя;
- осознание и выполнение руководством роли лидеров в работе по качеству;
- установление партнерских взаимоотношений с поставщиками и потребителями;
- нацеленность на постоянное совершенствование;
- системное управление процессами;
- взаимодействие с обществом;
- ориентация на результаты.

При оценке результатов национального конкурса по качеству применяются две группы критериев, характеризующих возможности и результаты [3]. Первая группа описывает пути и инструменты достижения наилучшего качества, т.е. возможности организации в области повышения качества. При этом учитываются такие параметры, как лидирующая роль руководства при организации работ по повышению качества, политика и стратегия организации в области качества, планирование работ по повышению качества и контроль за их выполнением, поддержка и развитие способностей и квалификации работников, участие персонала в совершенствовании работ по качеству и др. Вторая группа иллюстрирует достижения организации в области качества (результаты), в частности, анализируется удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг, удовлетворенность

персонала, влияние организации на общество, результаты работы организации. По результатам конкурсов выдаются дипломы, свидетельства, удостоверения и т.п.

Заключение. Показано, что конкурентоспособность персонала непосредственно зависит от качества предоставляемых образовательных услуг. Предложено выделять несколько уровней конкурентоспособности персонала. Создание эффективной системы менеджмента качества образовательных услуг должно базироваться на оценке качества результата обучения, качестве образовательных программ, оценке институционального качества образовательных услуг.

Примечания:

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273.

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 февраля 1999 г. № 206 «Об утверждении Положения о премиях Правительства Российской Федерации в области качества»

3. Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Руководство для участников конкурса [Электронный ресурс] <http://www.vniis.ru/file/filemanager-1/DEFAULT/org.stretto.plugins.filemanager.core.Node/fileData/233834>

4. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества [Электронный ресурс] <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010>

5. Национальное агентство развития квалификаций [Электронный ресурс] http://www.nark-rspp.ru/?page_id=328

6. Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации. М., РИА «Стандарты и качество», 2015. 464 с.

7. Ветитнев А.М., Савельева Н.А. Особенности организации центров оценки и сертификации квалификаций в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма. Известия Сочинского государственного университета. 2014. № 1 (29), с. 41-47.

8. Морозов М.А., Емельянова С. Мотивация персонала как фактор решения социально-экономических проблем развития. Вестник РосНОУ: экономика Выпуск 2. М., РосНОУ, 2011.

9. Морозов М.А., Морозова Н.С. Оценка конкурентоспособности туристской дестинации на основе кластерного подхода. Вестник РГТЭУ, №11(59), 2011, с. 114-124.

10. Морозова Н.С. Взаимодействие вузов и работодателей по подготовке кадров для индустрии туризма. Сб. статей Профессиональное образование в сфере туризма как условие повышения качества туристских услуг. М., Юрист, 2012, с. 220-224.

UDC 331.08

**Quality Management of Educational Services as a Tool
for Ensuring the Competitiveness of the Staff**

¹ Michael A. Morozov

² Dmitrii I. Alimov

¹ Plekhanov Russian University of Economics, Russian Federation
36, Stremyanny, Moscow, 113054
Doctor of Economics, Professor
E-mail: mmorozov@bk.ru

² State institute for new forms of learning, Russian Federation
Avtozavodskaya Str., 16, Moscow 115280
E-mail: alimovdio26@gmail.com

Abstract. This article deals with the evaluation of the quality of educational services and their relationship to ensure the competitiveness of the staff, that the quality of educational services of the modern labor market needs.

Keywords: quality of educational services, evaluation model of quality of educational services, certification of qualifications.