

Наливайко Г.М.
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ НА УРОВНЕ
УНИВЕРСИТЕТА**

*Институт бизнеса Белорусского государственного университета
Минск, Беларусь*

Аннотация. В современных условиях развития важность приобретают компоненты взаимоотношений. «Социум» - проявляет идеологическую концепцию. Инструментом развития социума выступает «образование», ответственное за подготовку профессионалов. «Индивидуум» – нуждается в системе формирования его как человека труда с высокой мотивацией. В современном обществе образовательный процесс подчиняется концепции тотального менеджмента качества посредством системы менеджмента качества. Эта система на рынке услуг использует соответствующие методы. Один из них – метод SERVQUAL.

Ключевые слова: качество, требования, услуги, процесс, подготовка, метод.

Nalivaiko G. M.
QUALITY MANAGEMENT EDUCATION AT THE UNIVERSITY LEVEL
*Institute of Business Belarusian State University
Минск, Беларусь*

Abstract. *In modern conditions the development of important components of the relationship. "Sociumas" - shows the ideological concept. Tool for the development of society is "education", responsible for the training of professionals. "Individual" – needs a system as with highly motivated labor. In modern society, the educational process obeys the concept of total quality management through quality management system. This system uses the appropriate market techniques. One of them is the method of SERVQUAL.*

Keywords: Quality, Requirements, Services, Process, Prepare, Method.

Система образования является определенным инструментом взаимоотношений между обществом с требованиями рынка труда и требованиями людей, которые реализуют себя как мотивированного человека труда. При этом предполагается максимальная реализация задач государственной политики устойчивого развития белорусского общества, белорусской экономики.

Управление в сфере образования, согласно государственной политике развития, осуществляется по концепции тотального менеджмента качества. Инструментом концепции выступает система менеджмента качества (СМК) в соответствии со стандартами ISO серии 9000. Субъекты хозяйственной деятельности, в том числе университеты, подтверждают свою способность быть

конкурентоспособными наличием соответствующих сертификатов. В конце 2018 года СМК были подвергнуты некоторой реструктуризации в связи с переходом на обновленные стандарты версии 2015 года. Университет, имея СМК, ориентирован на реализацию ее принципов: процессный подход в управлении; взаимовыгодные отношения всех заинтересованных сторон; ориентация на клиентов с опережением их потребности; постоянное совершенствование; принятие решений по факту; лидерство; вовлечение персонала.

Управление человеческими ресурсами осуществляется на основе компетентностного подхода. Реализация этого подхода в области подготовки медицинских работников стоит на повестке современности в условиях:

- необходимости повышения компетенций на протяжении всего жизненного цикла профессионала с позиций преемственности (метод СМК – бенчмаркинг, в том числе используя династический подход);

- приоритета менеджмента здоровья в рамках системного менеджмента в реальном секторе экономики, усиливая социальную ответственность бизнес-среды;

- необходимости улучшения здоровья населения и соответствующих услуг для повышения их трудовой активности;

- необходимости повышения результативности систем менеджмента качества, ликвидируя их формализм.

Говоря о развитии высшей школы актуальным является вопрос взаимодействия университета с заинтересованными сторонами на входе процесса обучения. Это приоритет непрерывной системы обучения при условии, что на выходе любого процесса имеет место высочайшая ответственность, а на входе проявляется своевременный контроль на пригодность. Предполагается, что все процессы направлены на увеличение ценности своей продукции, в том числе услуги, используя методологию PDCA – «P (Планируй) – D (Делай – C (Проверяй) – A (Действуй)» [1]. При этом процессы должны протекать циклично, на основе с обратной связью. Это привносит в обозначенную модель дополнительные элементы – P(R1)DC(R2)A. Элемент R1 связан с идентификацией рисков и возможностей, а R2 – осуществлением мониторинга. Для университета большую роль играет довузовская работа. Другими словами, подготовку абитуриентов можно представить в виде аутсорсинговой деятельности. В таком случае, сертифицированный университет, своей системой менеджмента качества должен быть связан с серьезным этапом профессиональной ориентации и сопровождения молодежи в формировании их мотивов в приобретении медицинских компетенций.

Одно из направлений повышения компетентности медицинского работника предполагает взаимодействие процессов трех уровней: училище – колледж – вуз – наука. Базовое значение имеет система довузовской подготовки. Основными направлениями воспитания среднего медицинского работника признаны: формирование гуманности, милосердия, сострадания и уважения к пациенту; знание правовых норм деятельности работников, законодательства в области охраны здоровья граждан и их применения в практической

деятельности. Преимущество такого пути отношений предполагает уровневую компетентность.

Первый уровень – базовый – обеспечивает подготовку медсестры широкого профиля, освоившей общий уход и наблюдение за пациентом и способной оказать первую медицинскую помощь. К слову, в советский период подобные навыки приобретались студентами высших учебных заведений на военных кафедрах, с присвоением воинского звания и классности по специальности «Медицинская сестра гражданской обороны». Приобретенные в те времена медицинские знания и навыки содействуют поколению поддерживать в настоящее время качественный уровень своей жизни.

Второй уровень – повышенный – дает знания и навыки, позволяющие работать в специализированных отделениях крупных лечебно-профилактических учреждениях или учреждениях социального обеспечения.

Третий уровень – медсестра с высшим образованием, которая может работать на должности главной (старшей) медицинской сестры, менеджером многопрофильных крупных больниц и центров, а также преподавателем в средних образовательных учреждениях.

Качество подготовки первых двух уровней (дovuзовской подготовки) значительно повышает качество компетенций на выходе полного цикла подготовки профессионалов и специалистов. Это удовлетворяет потребности общества относительно здоровья, а также потребности рынка труда в здоровых интеллектуальных ресурсах.

В условиях развития экономических отношений произошла трансформация традиционной академической культуры к модели «предпринимательского университета», или «академического капитализма» [2]. Польза этого заключается в переходе от финансирования за счет средств государственного бюджета к многоканальному финансированию на основе самостоятельного поиска источников дополнительных средств. При этом, превращаясь в своеобразные бизнес-единицы, университеты медицинского профиля несут двоякую (экономико-социальную) ответственность относительно качества – за финансовые ресурсы и за реализацию задач по подготовке высококвалифицированных специалистов.

Медицинские услуги в Беларуси представляют собой достойный социально-экономический сегмент. Мировой практикой рекомендуется использовать модель качества услуг «SERVQUAL» [3]. Она позволяет определить удовлетворенность потребителей образовательной услуги по пяти группам признаков высокого качества услуг:

1. Надежность (reliability):

- представление услуги в соответствии с обещаниями;
- точность в решении сервисных проблем клиента;
- правильное выполнение услуги с первого раза;
- предоставление услуги в обещанное время;
- история безошибочной работы.

2. Отзывчивость (responsiveness):

- информирование клиента о том, когда будет оказана услуга;
 - своевременное обслуживание клиента;
 - способность прийти на помощь;
 - готовность отреагировать на запросы клиента.
3. Уверенность (assurance):
- работники внушают клиентам уверенность;
 - клиент чувствует себя в безопасности;
 - неизменная вежливость персонала;
 - работники компетентны: могут ответить на вопрос клиента.
4. Эмпатия (empathy):
- индивидуальный подход к клиенту;
 - проявление заботы со стороны работников;
 - персонал действует в лучших интересах клиентов;
 - работники понимают потребности своих клиентов;
 - удобное время работы.
5. Материальность (tangibles):
- современное оборудование;
 - внешне привлекательные помещения;
 - опрятный и профессионально выглядящий персонал;
 - красивые информационные материалы об услуге.

Для внутреннего аудита возможна анкета, содержащая 22 вопроса по пяти критериям качества. Оценка предполагает сравнение ожидания потребителя и его восприятия. В результате модель отражает разрывы, определяющие неудовлетворенность потребителей качеством услуг, между:

- ожиданиями потребителей и представлениями менеджмента,
- представлениями менеджмента и требованиями к качеству услуг,
- требованиями к качеству и предоставлением услуг,
- предоставлением услуги и внешними коммуникациями,
- ожиданием и восприятием услуги [4].

Если ожидания потребителя удовлетворены на высоком уровне, он проявляет высокий уровень лояльности. Потребности имеют отношение к рынку образовательных услуг (обучающиеся) и рынку медицинских услуг (пациенты). Предложения успешных учреждений включают различные дополнительные выгоды, которые не только удовлетворяют потребителя услуги, но и восхищают его. Чтобы восхитить потребителя, нужно суметь превзойти его ожидания. Потребности обучающихся по квалификациям специалистов-медиков ориентированы на безопасность их труда в будущем. А потребности населения ориентированы на устойчивую возможность их трудовой деятельности будучи здоровыми. В целом, тем самым, повышается лояльность в обществе, надежность и благоприятность среды жизнедеятельности.

Литература

1. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001-2015. – Введ. 01.03.2016. – Минск: Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2016. – 36 с.
2. Шимов, В. Н., Крюков, Л. М. Перспективы развития высшей школы Беларуси: поиск ответов на новые вызовы / В. Н. Шимов // Белорусский экономический журнал. – 2015. – № 3. – С. 79–103.
3. Котлер, Ф., Келлер, К. Л. Маркетинг менеджмент: 14-е изд. – СПб.: Питер, 2017. – 800 с.
4. A. Parasuraman, Valaria A. Zeithaml, Leonard L. Berry. «A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research», *Journal of Marketing* 49 (Fall 1985), pp. 41–50; Susan J. Devlin and H. K. Dong, «Service Quality from the Customers' Perspective», *Marketing Research* (Winter 1994), pp. 4–13; Michael K. Brady and J. Joseph Cronin Jr., «Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality», *Journal of Marketing* 65 (Fall 2001), pp. 34–49.