

## Борьба за качество

Сотрудники Ульяновского государственного университета получили редкую возможность пообщаться с ведущими отечественными специалистами в сфере качества образования. На базе университета прошел семинар, посвященный этой проблеме. Злободневная тема вызвала большой интерес у вузовской общественности и массу вопросов к Юрию Адлеру, профессору Московского института стали и сплавов, академику Российской академии проблем качества, аудитору Американского общества качества, и Владимиру Соболеву, профессору, заведующему кафедрой менеджмента и систем качества Санкт-Петербургского электротехнического института. Пообщался с гостями и «Вестник».

— Очень популярное сейчас понятие «менеджмент» стало широко использоваться и в сфере образования. Но до сих пор не все понимают, что же это такое...

Юрий Адлер:

— Обычно это слово переводят на русский как «управление», но, думаю, не совсем точно. Менеджмент – прогнозирование, планирование и администрирование, анализ, принятие решений, все в совокупности. В последней четверти прошлого века произошли глобальные перемены на мировом рынке, что потребовало новых механизмов менеджмента, привыкнуть к которым довольно сложно. Поэтому мы приехали, чтобы помочь руководству УлГУ наладить эффективный менеджмент в университете.

— Развитие менеджмента в России опирается на мировой опыт или нам стоит идти по своему пути, учитывая особый русский менталитет?

Юрий Адлер:

— Менеджмент – наука о том, как надо управлять, она не зависит от менталитета. Пример. Ваш любимый начальник дает вам задание взять у меня интервью. Вы, как исполнительный работник, говорите «Слушаюсь!» и идете выполнять распоряжение. Исследования показывают, что в этом случае ваш КПД используется примерно на три процента. Другой сценарий – начальник обсуждает с вами вопрос, стоит ли взять у меня интервью, советуется с вами, и вы вместе решаете, что неплохо было бы со мной побеседовать. Тогда ваш КПД может достигать 100 процентов. Традиционный менеджмент долгое время не чувствовал этой разницы, управленцам проще было сказать: «Иди и сделай», но в нынешних рыночных условиях такие методы неэффективны.

— Сейчас много говорят о качестве образования, это стало модной темой. Что подразумевается под этим словосочетанием?

Юрий Адлер:

— Одежда, которую вы носите, меняется в зависимости от моды. Но тот факт, что вы носите одежду, от моды не зависит. Вот и качество образования – тема, которая вне моды. Она просто новая для нашей страны, но это не значит, что раньше не задумывались о качестве образования. Задумывались со времен Платона! Просто сейчас в России мы пытаемся поставить работу над качеством на научную основу. Качество – необходимое условие совершения сделки, реализации рыночных отношений. Если качества не будет, вы просто не сможете привлечь клиента, он развернется и отправится к конкурентам. В этом смысле качество – не модная тема, а необходимое условие.

Владимир Соболев:

— Важность этой проблемы осознана давно. В промышленности, сфере услуг имеются необходимые наработки, стандарты, действуют органы сертификации. В образовательной среде эту тему стали обсуждать в начале 90-х годов, когда разруха нашей экономики отразилась и на вузах. Мы поняли, что наше великолепное российское образование, которым мы все гордились, не так уж высоко ценится. Положение усугубилось участием России в Болонском процессе и демографическим спадом, поставившими вузы в условия жесткой конкуренции. Ответом на эти явления стало открытие Центра менеджмента качества в образовании в Санкт-Петербургском электротехническом институте. В течение последних лет мы осуществили много разработок. Это было непросто, поскольку стандарты качества писались для бизнеса и промышленности, сфера образования имеет свою

специфику. Но нам удалось создать методологическую базу, за это время мы обучили около двухсот сотрудников различных вузов и видим, что потребность в услугах центра растет — все большее количество вузов осознает необходимость работы над качеством образования. Эта деятельность поддерживается Министерством образования и науки и Федеральной службой по надзору в области образования и науки. Совместно с ними мы создали типовую модель для российских вузов, базирующуюся на европейских и мировых стандартах. Донести эти требования до вузовской общественности – наша цель, поэтому мы и приехали в УлГУ.

— Определить качество продукта легко, а качество образования, на первый взгляд, понятие субъективное...

Владимир Соболев:

— Разработаны четкие принципы определения качества образования, это национальный стандарт. В числе основных принципов – создание ценности образования для потребителя, фокус на социальные запросы, способность лидера быть провидцем, всеобщая оптимизация...

Юрий Адлер:

— Клиент является главным действующим лицом. Проверено неоднократно – если вы ставите себе цель заработать деньги, а для вузов это сейчас тоже актуально, то заработаете их меньше, чем в том случае, когда ваша цель – любить клиента.

— Высшее образование перестало быть монополией государства, появилось большое количество коммерческих, частных вузов. Но их деятельность вызывает много нареканий. Страдает ли там качество образования?

Юрий Адлер:

— Объективно оценивать деятельность негосударственных вузов мешает ревность. Но давайте посмотрим на зарубежные вузы – там частные вузы на несколько порядков выше государственных. Возможно, и мы к этому придем, но пока картина очень пестрая. Нам надо осознать, что мы имеем общую цель и делаем одно дело. Когда война между государственными и коммерческими вузами закончится, придет время объективных оценок и эффективного управления.

— Каковы ваши впечатления от общения с преподавателями и сотрудниками УлГУ?

Владимир Соболев:

— Вуз осознает важность проблемы и готов двигаться в нужном направлении. Это первое, что мы поняли, приехав сюда. Аудитория задавала много вопросов, чувствуется, что коллектив не просто принимает близко к сердцу проблемы образования, но и каждый готов сделать все для их решения. При этом профессорско-преподавательский состав выразил большое желание общаться с нами не только по нашей проблематике, участников встречи интересовали все нововведения, касающиеся образования.

Мы будем непременно продолжать сотрудничество. Наша встреча – лишь начало этого партнерства. Отрадно, что в университете введена должность проректора по качеству, Сергей Бакланов прошел обучение в нашем центре. Неравнодушие к проблемам, их осознание – первый шаг к преодолению трудностей. И я уверен, у Ульяновского государственного университета все получится.

Юрий Адлер:

— Главный принцип работы над качеством сводится к единственной цели. Она постоянна и никогда не меняется, не зависит ни от времени, ни от конъюнктуры, ни от политики руководства. Это непрерывное совершенствование всех аспектов деятельности. Надеюсь, УлГУ возьмет этот принцип на вооружение.

**Газета "Вестник", №7 от 24 февраля 2006г.**