

УДК 378.1

**ОБ УРОВНЕ ЗРЕЛОСТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**ON MATURITY LEVEL OF QUALITY MANAGEMENT  
SYSTEMS FOR EDUCATIONAL INSTITUTIONS  
OF THE REPUBLIC OF BELARUS**

**Ракицкий А.А.**

**Rakitsky A.**

*Белорусский национальный технический университет  
Минск, Беларусь*

В течение последних пяти лет практически все учреждения высшего образования и учреждения дополнительного образования взрослых Республики Беларусь сертифицировали свои системы менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2008. Представляет интерес оценка уровня зрелости этих систем в соответствии со стандартом ISO 9004:2009.

В процессе проведения занятий в РИИТ БНТУ автор провел ряд письменных опросов слушателей повышения квалификации по направлению «Управление качеством образования» и переподготовки по специальностям «Менеджмент учреждений профессионального образования», «Современные технологии университетского образования», «Инновационный менеджмент». Контингент обучающихся охватывал практически все категории работников учреждений образования: профессорско-преподавательский состав, административно-управленческий и учебно-вспомогательный персонал университетов, академий, институтов, колледжей, лицеев, средних школ, как столицы, так и регионов. Проанализировано порядка ста опросных лис-

тов, содержащих ответы на следующие вопросы: что Вы знаете о стандартах ISO серии 9000 по системам менеджмента качества? Ваше отношение к системам менеджмента качества в учреждениях образования? Чтобы Вы хотели знать и уметь после изучения дисциплин по менеджменту качества?

На первый вопрос подавляющее большинство опрошенных «призналось», что имеют только общее или даже слабое представление о стандартах ISO. Из этого можно заключить, что, несмотря на наличие в учреждениях образования сертифицированных систем менеджмента качества, «первоисточники» (базовые стандарты) по большому счету не изучались. Спектр высказываний слушателей о системах менеджмента качества в образовании был разнообразным: от положительного отношения до терпимого, безразличного или отрицательного. Причем сторонников систем менеджмента качества оказалось меньшинство. Можно, конечно, построить гистограмму распределения мнений, однако гораздо важнее проанализировать конкретные предложения. Главным негативным моментом является увеличение документооборота. Далее отмечают формальный или бюрократический подход, дублирование существующих процессов, бумаготворчество. Неоднократно подчеркивается, что зачастую происходит «ломка» устоявшихся традиций, неоправданное форсирование событий, система менеджмента качества «насаждается» искусственно, существует изолированно от реальной практики. Все это приводит к выводу о необходимости серьезного совершенствования и улучшения существующих систем.

Что касается запросов и ожиданий слушателей, большинство из них хотели бы овладеть практическими навыками в области менеджмента качества, причем непосредственно на своих рабочих местах. В целом можно заключить, что на данный момент системы менеджмента качества в учреждениях образования страны находятся на базовом уровне зрелости.