

СТУДЕНТ – АКТИВНЫЙ УЧАСТНИК СИСТЕМНОГО МЕНЕДЖМЕНТА УНИВЕРСИТЕТА

В.И. Соловьев¹, Е.В. Ткач²

¹ Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента EUROASIA MS, Астана, Казахстан

² Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет, Москва, Ресей

Аннотация

В статье рассматривается роль студента как активного участника образовательного процесса в рамках системного менеджмента качества. Подчеркивается, что студент не является «потребителем образовательных услуг», а полноправным участником системы, несущим ответственность за освоение профессии и за сотрудничество с преподавателем. Особое внимание уделено применению цикла PDCA как естественного инструмента профессионального самоменеджмента, включая использование искусственного интеллекта. Показано, что сплочённость студентов с коллективом университета формирует чувство гордости за «Альма-матер» и ответственность за результаты обучения — важнейшие факторы формирования профессиональных компетенций и патриотизма.

Ключевые слова: системный менеджмент, ISO 9001, студент, преподаватель, самоменеджмент, сотрудничество, обратная связь, ответственность, цикл PDCA, искусственный интеллект, качество образования.

Опыт аудитов систем менеджмента качества (СМК) по ISO 9001:2015 в университетах показывает, что во многих случаях высшее руководство допускает серьёзную методическую ошибку - рассматривает студента как «потребителя образовательных услуг». Такой подход делает СМК формальной и подменяет сущность образования рыночной риторикой. На деле студент - активный участник деятельности университета, а без его участия теряется смысл образовательного процесса. То есть, если исходить из того, что есть «студенты-потребители», следовательно, нет студентов, способных активно участвовать в образовательном процессе, следовательно, нет «настоящих» и полноценных университетов.

Разберемся, что может явиться причиной ошибочного подхода «студент = потребитель»?

1. Высшее руководство университета не обучилось основам применения правил системного менеджмента - ISO 9001:2015, что приводит к отсутствию по Демингу «глубинного знания», понимания важности серьёзного отношения и ответственности к применению их в

жизнедеятельности университета.

2. В связи с п.1 у профессорско-преподавательского состава чаще встречаются случаи отсутствия здравого смысла в отношении ISO 9001 и нежелания ими применять в своей работе правила системного менеджмента - ISO 9001:2015; при этом руководят магистерскими диссертациями по тематике «менеджмента»; это можно назвать «научным шарлатанством» - не знают, но учат.

3. Формализм и подмена понятий, которые, к сожалению, иногда допускаются исполнителями при внедрении системы менеджмента качества в университете; они копируют термины ISO («потребитель», «услуга»), но не адаптируют их к сути образовательного процесса. В результате студенты превращаются в клиентов, которым оказывают услугу, забывая в реальности, что они должны в будущем быть специалистами, обладающими требуемыми компетенциями, востребованными на рынке труда.

4. Можно также констатировать, что у части студентов отсутствует ответственность за

качество совместной работы с преподавателем в рамках образовательного и воспитательного процессов. Потребительский настрой порождает восприятие университета как «поставщика услуг», что сравнимо с «бюро добрых услуг» или даже с рестораном; в этом случае ответственность за качество обучения и воспитания полностью перекладывается на университет; к сожалению, даже родители в большинстве своем придерживаются этой точки зрения.

5. Система менеджмента качества в таких университетах построена на исключении студентов из системы, можно сказать, из университета. Такой подход делает СМК в университете фиктивной и неполной. Естественно, вышеуказанная ситуация должна быть исправлена. Вначале высшему руководству необходимо определиться: «Кто на самом деле потребитель».

В вышеуказанных случаях, возможно, следует вспомнить и требования системного менеджмента – СМК: полагаться на профессиональную интуицию, принципы менеджмента качества, цикл PDCA и рекомендацию «стандарт не предполагает необходимость использования специальной терминологии стандарта в рамках организации, то есть нужно пользоваться терминологией, свойственной университету и др.» [1; 2].

Безынициативность и незаинтересованность руководителей университетов, в которых не функционирует системный менеджмент, говорить об освоении новых прогрессивных методов управления и, тем более, многоуровневом развитии университета не приходится [3; 4].

На основании практики работы университета, с учетом требований системы менеджмента к потребителям, следует отнести: а) министерства и общественные организации, которым нужны компетентные специалисты; в) отрасли и работодатели, которые также ждут квалифицированных кадров.

Студенту же отводится роль полноправного участника системного менеджмента – СМК в рамках жизнедеятельности университета, в том числе, в обеспечении работы образовательного и воспитательного процессов. Здесь уместно отметить, что роль отраслевых министерств и работодателей может реализовываться также в процессе обучения студентов в виде наставничества, открытия на производстве кафедры, соответствующей профилю специальности, что позволит в полной мере осуществлять дуальное образование,

позволяющее, как известно, готовить специалистов к идеально соответствующим потребностям этих организаций и способных «вечно учиться» и адаптироваться к динамике развития производственной среды и рынка труда – реализация принципа подготовки кадров под заказ предприятия, отрасли.

Родителям студентов также отводится роль заинтересованных сторон. При этом они должны нести ответственность в рамках законодательства нашей страны, договора об образовании с университетом, поддержку и мотивацию у студентов тем самым, помогая своему ребенку, студенту справляться с нагрузкой и трудностями, возникающими в процессе обучения. По мере необходимости они могут принимать участие в жизни университета.

Теперь остановимся на главных аспектах, от которых, по нашему мнению, зависит развитие качества управления университета, т.е. успех функционирования качественного системного менеджмента ISO 9001:2015:

1. Необходимо повысить грамотность коллектива университета, разрабатывать программы курсов и семинаров, адаптированных к различным уровням персонала – от высшего руководства, ППС до рядовых сотрудников, включая студентов.

2. Вовлечение и приверженность высшего руководства к необходимости нарабатывать трудовые навыки в своей работе с применением системного менеджмента – ISO 9001:2015, что позволит создать атмосферу доверия и сотрудничества, которую в дальнейшем можно воспринимать как гарантию того, что системный менеджмент будет функционировать неформально, а эффективно.

3. Одним из главных основополагающих понятий в системном менеджменте следует обращать внимание на обеспечение качества эффективного и ответственного сотрудничества между преподавателем и студентом, естественно, и другими участниками жизнедеятельности университета. В системном менеджменте преподаватель не поставщик знаний, а партнер, который помогает студенту правильно построить маршрут освоения профессии (возможно даже избавиться у студента от страха несостоятельности). Преподаватель берет на себя ответственность построить качественное, эффективное сотрудничество со студентом в рамках системных процессов университета. Нужно уйти от слова «услуга» к словам «совместная деятельность», «партнерство»,

«освоение профессии», «процесс обучения». В аудитории должны звучать вопросы студента, а не только чтение лекций, постановка правильных вопросов, особенно когда в учебном процессе применяется искусственный интеллект – это тоже профессиональная компетенция.

4. Исходя из того, что студент полноправный участник системного менеджмента ISO 9001-2015, он должен также взять на себя ответственность за качество эффективного сотрудничества с преподавателем. Получается совместная ответственность со своими нюансами, о которых уже частично отмечено. Студент также должен научиться уметь сотрудничать с разными преподавателями, уметь давать преподавателям обратную связь о понятности, полезности практических курсов. Это формирует у него потребность следовать реализации необходимых улучшений как ключевого принципа ISO 9001:2015 [1; 2].

Такой подход превращает университет в сообщество, которое не только готовит специалистов, но и воспитывает граждан и профессионалов своего дела; университет получает неформальную СМК, а живую систему сотрудничества, в которой студент учится не только профессии, но и умению управлять качеством – начиная с себя (навыки самоменеджмента и самообучения), заканчивая будущим местом работы.

5. Другим важным навыком, которым должен овладеть студент, это применение цикла PDCA до уровня привычки, чтобы студент автоматически построил свою работу через мини-циклы по курсам (неделя-месяцы). Приведем пример, как построить в логике цикла PDCA учебный процесс в каждой дисциплине (еженедельно):

P (Plan): постановка учебных и профессиональных целей, задач и критериев по понедельно (что считаем успехом);

D (Do): освоение дисциплин, практика, выполнение мини-задач/лабораторных/кейсов;

C (Check/Monitoring): мониторинг качества обучения в соответствии с учебной программой, самооценка, обсуждение результатов с преподавателем;

A (Act): анализ, достижения в учебной деятельности, области улучшения (недостатки и упущения), корректировка плана.

Регулярное применение PDCA в обучении формирует культуру самоанализа и ответственности за результат. При этом преподаватель выступает не контролёром, а наставником, создающим среду доверия и

диалога.

Использование искусственного интеллекта как «тренажёра мышления» усиливает персональную траекторию обучения и помогает студенту быстрее осваивать приёмы системного анализа и критического мышления. Взаимодействие «студент - ИИ - преподаватель» открывает новые формы самоконтроля, обратной связи и коллективного улучшения качества знаний при освоении учебных программ, обеспечивающих формирование конкурентоспособных специалистов. Аудиты показывают, что такой подход позволяет студенту через диалоговые системы учиться формулировать точные вопросы, которые способствуют развитию способности к осознанному мышлению; ошибка становится не наказанием, а частью обучения. Преподаватель в этих условиях освобождается от рутинных проверок, сосредотачивается на творческой части обучения – наставничестве, разборе сложных кейсов, развитии профессиональной культуры. Реализация указанной траектории обучения позволяет также учитывать современные тенденции на рынке труда, которые являются следствием перехода экономики от модели должностей к модели компетенций; в этом контексте специалисты, владеющие системным менеджментом (способностью видеть целое как систему, управлять сложными процессами, взаимосвязями) плюс искусственным интеллектом (умением применять ISO 9001 + ИИ-инструменты, работать с данными, автоматизировать и оптимизировать) действительно становятся приоритетно востребованными. Этот процесс происходит сейчас и будет только усиливаться, поскольку компании все больше нуждаются в сотрудниках, которые могут управлять цифровой трансформацией и использовать ИИ для повышения эффективности.

Следует отметить, что такой подход может помочь высшему руководству улучшить качество функционирования СМК; при этом можно также отметить возможность улучшения качества внутренних аудитов в университете.

Практика показывает, что улучшению системного подхода в образовательном процессе можно достичь применением также в совокупности цикла PDCA, самоменеджмента и самообразования; это формирует у студентов устойчивые навыки в организации времени, ответственности и дисциплины в освоении учебных программ по заданным специальностям и формирования конкурентоспособного

специалиста [5, 6].

В этой связи, для размышления приведем результат жизненного опыта писателя-фантаста Айзека Азимова: «Я убежден, что самообразование и есть истинное образование». Самоменеджмент и навык самообразования в рамках системного менеджмента формируют у студентов инициативы к самостоятельному изучению интересующих их тем, которые позволят углубить знания, включая практики, выходящие за рамки стандартно-учебной программы, что напрямую может повысить профессиональную компетентность [7; 8].

6. Системный менеджмент может также помочь высшему руководству поднять на новый уровень участие коллектива, включая студентов, в общественной жизни университета. Как мы уже договорились, что студент не посторонний клиент, а член университета, участвует в: научных и проектных группах; студенческом самоуправлении; культурных и спортивных инициативах; сотрудничестве с работодателями и промышленностью.

Эта деятельность воспитывает в нём чувство гордости за то, что он учится и работает именно здесь. Университет становится не только «местом получения диплома», но и пространством формирования личности и профессионала.

7. С течением времени у студента рождается особое чувство – патриотизм к университету: выпускник гордится своей принадлежностью к альма-матер; он хранит уважение к наставникам и передаёт его молодым студентам; возвращается к университету в роли работодателя, наставника, спонсора или партнера.

Таким образом, патриотизм к университету становится ценностью на всю жизнь. Университет превращается из «поставщика услуг» в сообщество людей, объединённых общим делом подготовки специалистов для своей страны.

Студент – не потребитель, а активный участник системного менеджмента университета. Сотрудничество, взаимная ответственность и вовлеченность формируют у него гордость за принадлежность к университету. Именно так система менеджмента качества перестает быть формальностью и превращается в живой механизм развития университета и общества в целом.

Заключение

1. Настоящую статью можно рассматривать как рекомендации или набросок к инициации применения системного

менеджмента; конкретика должна решаться на уровне каждого университета, с учетом всех особенностей его жизнедеятельности и установившихся традиций.

2. Предлагаемые рекомендации могут быть интересны и высшему руководству колледжей.

3. Студент - не «клиент» университета, а соавтор качества и активный субъект СМК. Когда руководство отказывается от формального языка «услуг» и переходит к партнёрству и ответственности, система начинает работать как живой организм. Так формируется университет - сообщество практики, где рождается профессиональная идентичность, гордость и чувство принадлежности к образовательной среде. В этом и заключается истинная миссия системного менеджмента – превращать знание в качество, а качество – в развитие страны.

4. Внедрение системного менеджмента в университетах и колледжах является необходимым условием подготовки востребованных специалистов XXI века. Только через культуру качества можно обеспечить конкурентоспособность выпускников на рынке труда и экономики страны в целом. Как справедливо отмечает Г. П. Воронин, «качество – это религия, а мы – ее миссионеры» [9]. Следовательно, каждый руководитель, преподаватель вуза и студент должны осознать свою роль в формировании профессиональной культуры уже будущих управленцев. В связи с этим можно сформулировать правило подготовки эффективных кадров: «Учись дома – стажируйся в дальнем зарубежье – работай на Родину».

Отлично! Ниже я оформил ваш список литературы **строго по ГОСТ 7.1–2018**, с правильной последовательностью элементов: автор(ы), название, сведения об источнике (журнал/издательство), год, том/номер/страницы, DOI или URL, где применимо.

Список источников

1. International Organization for Standardization.** ISO 9000:2015 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary. – Geneva: ISO, 2015. – Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь. – URL: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:ru (дата обращения: 28.10.2025).
2. International Organization for Standardization.** ISO 9001:2015 Quality

management systems – Requirements. – Geneva: ISO, 2015. – Системы менеджмента качества – Требования. – URL: https://www.iso.org/standard/62085.html (дата обращения: 28.10.2025).

3. Соловьев В. И.** «ИСО 9001 плюс» инструмент многоуровневого развития организации // *Стандарты и качество*. – 2019. – № 9. – С. 82–84.

4. Соловьев В. И., Ткач Е. В.** Все, что мы имеем – результат качества системного менеджмента ISO 9001 // *Вестник НИА РК*. – 2024. – № 2. – С. 244–251.

5. Адлер Ю. П., Шпер В. Л.** Учение доктора Деминга и его судьба: учебное пособие. – Москва: Издательский Дом НИТУ «МИСиС», 2021. – 352 с.

6. Нив Г. Р.** Организация как система: Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса Деминга. – Москва: Альпина Пабл., 2016. – 368 с.

7. Гувер Д.** Как работать на идиота? Руководство по выживанию / пер. с англ. В. Сокова, Т. Платоновой. – Москва: Эксмо, 2017. – 320 с.

8. Кауфман Дж.** Сам себе MBA. Самообразование на 100% / пер. с англ. А. Логиновой, П. Миронова, С. Кицюк. – 7-е изд. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2018. – 464 с. – ISBN 978-5-00117-408-0.

9. Воронин Г. П.** Качество – это религия, а мы – ее миссионеры // *Стандарты и качество*. – 2017. – № 4. – С. 8–12.

References

1. International Organization for Standardization. ISO 9000:2015 Quality management systems – Fundamentals and

vocabulary. – Geneva: ISO, 2015. – Systems of quality management – Fundamentals and vocabulary. – URL: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:ru (accessed: 28.10.2025)

2. International Organization for Standardization. ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements. – Geneva: ISO, 2015. – Systems of quality management – Requirements. – URL: https://www.iso.org/standard/62085.html (accessed: 28.10.2025)

3. Solovyov V. I. “ISO 9001 Plus” as a tool for multi-level organizational development // Standards and Quality. – 2019. – № 9. – P. 82–84

4. Solovyov V. I., Tkach E. V. Everything we have is the result of ISO 9001 quality management system // Vestnik NIA RK. – 2024. – № 2. – P. 244–251

5. Adler Y. P., Shper V. L. The Teaching of Dr. Deming and Its Fate: Textbook. – Moscow: Publishing House of NITU MISIS, 2021. – 352 p.

6. Niv G. R. Organization as a System: Principles of Building a Sustainable Business of Edwards Deming. – Moscow: Alpina Publ., 2016. – 368 p.

7. Hoover D. How to Work for an Idiot? Survival Guide / translated from English by V. Sokova, T. Platonova. – Moscow: Eksmo, 2017. – 320 p.

8. Kaufman J. The Personal MBA: Master the Art of Business / translated from English by A. Loginova, P. Mironov, S. Kitsyuk. – 7th ed. – Moscow: Mann, Ivanov and Ferber, 2018. – 464 p. – ISBN 978-5-00117-408-0

9. Voronin G. P. Quality Is a Religion, and We Are Its Missionaries // Standards and Quality. – 2017. – № 4. – P. 8–12

..

СТУДЕНТ – УНИВЕРСИТЕТТІҢ ЖҮЙЕЛІ МЕНЕДЖМЕНТІНЕ БЕЛСЕНДІ ҚАТЫСУШЫ

Соловьев В. И.¹, Ткач Е. В.²

¹ EUROASIA MS жүйелерін сертификаттау органы, Астана, Қазақстан

² Мәскеу Мемлекеттік Құрылыс Университеті, Мәскеу, Ресей

Аңдатпа

Мақалада студенттің жүйелік сапа менеджменті шеңберіндегі білім беру процесінің белсенді қатысушысы ретіндегі рөлі қарастырылады. Студент "білім беру қызметтерін тұтынушы" емес, мамандықты игеруге және оқытушымен ынтымақтастыққа жауапты жүйенің толыққанды қатысушысы екендігі атап өтілді. PDCA циклін жасанды интеллектті қолдануды қоса алғанда, кәсіби өзін-өзі басқарудың табиғи құралы ретінде қолдануға баса назар аударылады. Студенттердің университет ұжымымен бірлігі "Алма-матер" үшін мақтаныш сезімін және оқу нәтижелері үшін жауапкершілікті қалыптастыратыны — Кәсіби құзыреттілік пен патриотизмді қалыптастырудың маңызды факторлары екені көрсетілген.

Түйінді сөздер: жүйелік менеджмент, ISO 9001, студент, Оқытушы, өзін-өзі басқару, ынтымақтастық, кері байланыс, жауапкершілік, PDCA циклі, жасанды интеллект, білім сапасы.

THE STUDENT AS AN ACTIVE PARTICIPANT IN UNIVERSITY SYSTEM MANAGEMENT

Solovyov V. I.¹, Tkach E. V.²

¹ Certification Body for Management Systems Compliance EUROASIA MS, Astana, Kazakhstan

² Moscow State University of Civil Engineering, Moscow, Russia

NATIONAL STANDARD ST RK 3963-2023 AS A TOOL TO ENSURE THE SAFETY OF MEDICAL PERSONNEL: ASSESSMENT OF THE EFFICIENCY AND COMPLIANCE OF FFP2 AND FFP3 RESPIRATORS

Abstract

Annotation. The article examines the role of the student as an active participant in the educational process within the framework of quality management system. It is emphasized that the student is not a "consumer of educational services", but a full-fledged participant in the system, responsible for mastering the profession and for cooperation with the teacher. Special attention is paid to the use of the PDCA cycle as a natural tool for professional self-management, including the use of artificial intelligence. It is shown that students' solidarity with the university staff creates a sense of pride in the Alma Mater and responsibility for learning outcomes, which are the most important factors in the formation of professional competencies and patriotism.

Key words: system management, ISO 9001, student, teacher, self-management, collaboration, feedback, responsibility, PDCA cycle, artificial intelligence, quality of education.