

УДК 331.102.344:378-057

*Е. О. Тумова,  
кандидат экономических наук,  
доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин БГПУ*

## **ПРИОРИТЕТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТРУДА И ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ПРОДУКТА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ВУЗА**

При определении стратегических приоритетов управления качеством интеллектуального продукта преподавателя педагогического вуза возникла необходимость модернизации системы оценок качества предоставляемых им образовательных услуг. Сформулированы цели вуза и кафедры. В числе целей БГПУ – занять высокие места в международных рейтингах, вступить в Болонский процесс, достичь высоких показателей в области измерения качества преподавания. Однако необходимо глубокое теоретическое обоснование системы оценки качества образовательных услуг, чтобы сформулировать основные требования к уровню качества интеллектуального продукта преподавателя педагогического вуза.

Между тем проблема достижения высоких показателей нередко упирается в непонимание того, чем являются эти высокие показатели на современном уровне. Кое-кто с недоверием смотрит на рейтинговые ведомости, на бланки опросов студентов о качестве услуг преподавания дисциплин, электронные средства контроля знаний. Все это часто расценивается как атака информационного общества на традиционные ценности знания, образования и даже всей системы человеческих отношений. Надо разобраться, что же такое все эти новшества, как их звать-величать, как уложить их в жесткие нормы сознания нормального преподавателя педагогического вуза. Очередное втаскивание нас в Европу, в мир мало приемлемых для нас чувств, понятий и ценностей?! При всех недостатках нашего мышления его бесспорным достоинством является то, что мы мыслим теоретически и нам трудно понять то, что не укладывается в стройную теоретическую модель, не противоречащую системе нашего мировоззрения.

Идя от частного к общему, можно сказать, что система оценки качества преподавания является ключевым звеном менеджмента качества работы вузов или непрерывной системы управления качеством всех сторон их деятельности, главной из которых является преподавание. Что же такое оценка качества преподавания в нашем вузе? Для многих станет полной неожиданностью, что теорети-

чески это – частный случай оценки качества услуг государственных учреждений, так как БГПУ – государственное учреждение.

Проблема оценки, измерения, вообще измеримости качества услуг государства, отдельных его звеньев, функций, мер, документов и всех прочих составляющих является одной из самых дискутируемых и бурно развивающихся в мире [1; 2]. Она ветвится на подпроблемы, касающиеся самых разных сторон процесса оценки, вплоть до того, кто будет все это оплачивать и в чьих интересах это будет объективно оцениваться. Проблема повышения производительности труда в государственном секторе экономики, включая оказание услуг, рассматривается современными учеными как междисциплинарная концепция, методология которой основывается на макро- и микроэкономических концепциях, теории организации и научной организации труда, государственного администрирования. Проблем и теоретических подходов столько, что ученые говорят об «интеллектуальных гетто» [3, с. 82], изолированных друг от друга, где ведутся разные исследования, вплоть до исследований эффективности приватизации госсобственности.

Рассмотрение эволюции взглядов на экономическую роль и эффективность деятельности государства заняло бы не одну тысячу страниц. Теоретические концепции качества услуг государства неизбежно упираются в теории происхождения и сущности государства. «Два вида человеческих устремлений, скорее всего, содействовали появлению крупных государств – стремление к власти и богатству, возможное благодаря установлению контроля над территорией, и стремление к социальной стабильности, обеспечить которую можно лишь с помощью закона» [2, с. 87]. Идеи контроля над территорией, экономической мотивации, административного общества, бюрократического государства, производственно, социально ориентированные концепции государства, экономики, общества и цивилизации – каждая общественная дисциплина осмысливает и определяет государство, его сущность, происхождение, цели и задачи по-своему. Государства исто-

риков, философов, политологов, социологов, юристов и экономистов практически не имеют точек соприкосновения, что не мешает им оспаривать друг у друга пальму первенства. Стремления к справедливости, равенству, уважению прав работников и предпринимателей и к эффективности распределения ресурсов и производства продуктов представители различных теоретических школ то смешивают, то противопоставляют друг другу.

Экономические интересы и государственные цели, идеалы общества и пути их достижения – все это трудно увязать в единое логическое целое, оставаясь в рамках только одной науки, например экономической. А с выходом за ее рамки – и еще труднее. Надо сказать, что военная, репрессивная, карательная, принудительная и идеологическая функции государства веками создавали ему «защитную оболочку», мешающую его четко видеть, устрашая и навязывая строго обязательное видение вместо того, чтобы делать его привлекательным, в том числе и для беспристрастного рассмотрения.

Сложилось четыре главных подхода к проблеме производительности государства. Первый ставит вопрос о роли и месте государственного управления в обществе в целом. Второй рассматривает вопросы государственного регулирования экономики с позиций теории общественного выбора и приватизации. Третий подход рассматривает эффективность применения программных методов управления. В четвертом подходе «начало исследования в области организационных структур было положено представителями науки администрирования – аналитиками эффективности управления в государственных органах» [2, с. 101].

Современное государство разными авторами трактуется как сильное, либеральное, сетевое, информационное, сервисное... За каждым определением стоит не просто идея, а века истории, горы фактов, технологические прорывы, десятки ярких личностей, тысячи приверженцев... Каждое претендует если не на ось, вокруг которой вертится мир, то хотя бы на составляющую национальной идеи. Сторонники «сильного» государства ополчаются на сторонников «сервисного», считая его слабым и недостойным. На самом деле слово «сервис», часто понимаемое как совокупность услуг, обслуживание, означает в переводе «служба». Слова «государственный служащий» гораздо точнее отражают суть того, чем занимается государство, чем слово «чиновник». Услуги, оказываемые государством, гораздо меньше похожи на ре-

сторанный или гостиничный сервис и гораздо больше – на военную службу, пожарную, милиционную, скорой помощи и другие специальные службы.

Нам представляется, что самой продуктивной современной концепцией государства, позволяющей найти правильные подходы к систематизации его оценок, является концепция служебного, или оказывающего специфические услуги, или «сервисного государства». Она позволяет полностью отбросить властные, политические, диктаторские элементы поведения государства и оставить только дружественные, экономически ценные, измеримые и полезные. Что дает нам основания предпочесть именно такой подход? Объективные данные свидетельствуют, что в бюджете современных государств огромную долю занимает совокупность социальных расходов на финансирование структур, оказывающих разнообразные жизненно важные услуги населению: здравоохранение, образование, культуру, и на собственно социальную политику: выплату пенсий, стипендий, пособий, ряд других. Так, в государственном бюджете Республики Беларусь социальная группа расходов занимает 67 %, причем многие из этих статей расходов защищены от сокращения в связи с кризисными и другими возможными ситуациями.

Однако государство остается государством со всеми своими недостатками: отсутствием конкуренции, экономической неэффективностью, склонностью к коррупции, бюрократизмом, негибкостью административных процедур. Стремительное возрастание функций государства потребовало такого же стремительного роста бюджета, но рост налоговой нагрузки резко ограничен возможностями налогоплательщиков. Практическое применение теории сервисного государства потребовало всестороннего, вплоть до массовых сокращений госструктур, решения проблемы эффективности бюджетных расходов. Вообще, о какой эффективности может идти речь, если услуги государства заведомо нерентабельны? Для необходимой экономии бюджетных расходов были кардинально переосмыслены и систематизированы не только теоретические представления о целях, функциях, структурах и эффективности деятельности государства, но и о самой экономической эффективности, появился ряд новых ее видов: социальная, техническая, экологическая, бюджетная.

Проблема совмещения жестких структур государства с разнообразными функциями оказания жизненно необходимых населению

услуг вызвала к жизни концепцию бюджетирования, ориентированного на результат (БОР). «Бюджетирование, ориентированное на результат, – это метод планирования, исполнения и контроля за исполнением бюджета, обеспечивающий распределение бюджетных ресурсов по целям, задачам и функциям государства с учетом приоритетов государственной политики и общественной значимости ожидаемых непосредственных и конечных результатов использования бюджетных средств» [4, с. 9]. При планировании деятельности бюджетных учреждений в условиях БОР исходным пунктом является обоснование приоритетов и ожидаемых результатов. Соотнесение бюджетных расходов с показателями результатов осуществляется через показатели ресурсов и мероприятий, необходимых для их достижения. Таким образом, количество контролируемых показателей резко возрастает, а их состав меняется, в растущей мере отражая специфику деятельности учреждения. Часто эти показатели бывают натуральными (не стоимостными), но в итоге учреждение должно приносить прибыль на народнохозяйственном уровне. Для вузов это означает преимущественное развитие науки, дающей прибыль другим субъектам хозяйствования, а участникам исследований по научным темам – дополнительный заработок и карьерный рост. Соответственно снижается нагрузка на бюджет и растет бюджетная эффективность.

В течение многих лет в большинстве стран мира система БОР применяется для оценки деятельности всех видов государственных структур, включая оказывающие населению услуги социального характера. Одной из таких услуг является высшее образование. Как и всюду, система бюджетирования, ориентированного на результат, в системе высшего образования означает набор финансовых инструментов, обеспечивающих упорядочение объемов финансирования, четкую связь денежных и натуральных показателей, целевой зависимости этапов бюджетных операций от достигнутых и планируемых показателей, в целом – всесторонний контроль эффективности финансирования из бюджета. Увеличивая самостоятельность субъектов хозяйствования, она повышает также их ответственность и прозрачность использования бюджетных средств, прекращение практики мелочной регламентации их деятельности. Финансирование увязано с достижением конкретных результатов, и распорядители бюджетных средств сами выбирают путь достижения этих результатов [5, с. 2]. Одна из трудно-

стей внедрения БОР заключается в том, что необходимо определить формализованные показатели или индикаторы, которые позволяют измерять результаты, ориентирующие бюджетирование. Система БОР предполагает четкую постановку программных целей, определение ответственных за их достижение, сроки и этапы, очень часто – и механизмы стимулирования исполнителей и руководства.

Для разработки систем показателей результатов в системе образования наиболее часто пользуются всесторонне разработанной, широко применяемой в европейских странах системой внутреннего мониторинга качества образования. В российских вузах его наличие стало необходимым условием их аккредитации, иначе говоря, официального признания.

Для этого применяются международные стандарты ИСО серии 9000, в соответствии с которыми и в БГПУ разработаны документированные системы менеджмента качества, применение которых в течение ряда лет и позволило нашему вузу стать признанным участником Болонского процесса с мая 2015 г. Сертификация системы менеджмента качества (СМК) по стандартам ИСО серии 9000 – это не обязательное, но весьма желательное требование ко всем учреждениям высшего образования. Наличие сертификата этого образца является залогом успешной работы на рынке образовательных услуг, и по причинам не столько формального, сколько содержательного характера. Оно позволяет серьезно улучшить не только множество показателей, но и саму работу вуза.

Сертификация систем качества тесно связана с управлением качеством. Оно фактически обеспечивает высокий уровень качества услуг за счет разумного управления процессами оказания образовательных услуг. Именно стандарты ИСО серии 9000 предлагают методику разработки показателей и построение системы управления качеством, соответствующую специфике данного конкретного вуза, которая может быть официально сертифицирована, то есть проверена путем сочетания внутреннего и внешнего аудита и официально признана независимым аккредитационным органом сертификации.

Суть стандартов ИСО заключается в универсальности этой серии, то есть возможности ее приспособить к определенному уровню специфических требований данного вуза. Эти стандарты не предлагают абсолютных критериев качества данного вида услуг, так как качество услуг определяется их способностью удовлетворять потребности людей,

а эти потребности разнообразны и постоянно обновляются. Стандарты ИСО серии 9000 представляют собой по существу методологию организации системы качества, позволяющую оперативно учитывать изменения запросов потребителя, в виде постоянно совершенствующейся системы показателей, благодаря которой вуз может контролировать важнейшие составляющие учебного процесса и обеспечивать высокую степень удовлетворенности потребителей.

Традиционно Министерство образования Республики Беларусь обеспечивало качество содержательной стороны процесса обучения, определяя посредством инструкций и распоряжений, чему учить и как учить (примерные программы и методические разработки). Контроль качества образовательных услуг проводится аудиторами, что и составляет новизну процесса. В Российской Федерации внутрен-

ний аудит проводится ежегодно, внешний – один раз в пять лет, при аккредитации. При этом используется два вида оценок: «удовлетворительно» либо «неудовлетворительно». Если вуз получает хотя бы по одному из показателей «неуд», то у него отзывают лицензию. Как же действует система SMK в Республике Беларусь? Рассмотрим на примере маркетинга удовлетворенности потребителей образовательных услуг БГПУ.

Периодически проводится анкетирование почти всех, кто учится и работает в БГПУ, в соответствии с разработанными стандартами серии ИСО 9000. Вопросы анкет примерно раз в год меняются. Их содержание охватывает важнейшие стороны образовательного процесса, от отношения преподавателя к студентам до условий в общежитиях. Разработано и применяется несколько видов анкет. Вот один из них.

**Таблица 1 – Данные анкетирования студентов 6 факультетов БГПУ о качестве работы преподавателей кафедры экономики в течение 2014/2015 учебного года**

Номера групп (условные), где преподаватели кафедры ведут занятия	1	2	3	4	5	6	Среднее по кафедре
Профессионализм преподавателя, читающего лекции	91	98	99	91	94	91	94
Профессионализм преподавателя, проводившего семинарские занятия	89	100	98	92	94	93	94
Отношение преподавателя к студентам	87	100	98	81	94	97	93
Вовлечение в активную работу на лекциях	76	84	91	82	88	83	84
Вовлечение в активную работу во время проведения семинарских (практических, лабораторных) занятий	83	94	92	90	87	89	89
Оптимальность объема учебной дисциплины	87	88	94	73	87	77	85
Получение навыков для самостоятельного пополнения знаний и использования их на практике	74	88	96	78	88	83	84
Обеспеченность учебниками и учебно-методическими материалами	73	87	91	85	77	78	82
Полезность данной дисциплины для дальнейшей учебы	84	86	93	64	81	82	82
Полезность данной дисциплины для будущей профессиональной деятельности	78	76	95	66	86	74	79
<b>СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО АНКЕТЕ</b>	<b>82</b>	<b>90</b>	<b>95</b>	<b>80</b>	<b>88</b>	<b>85</b>	<b>87</b>

Таким образом, анкетирование помогает выявить «слабые места» образовательного процесса в целом, например, недостаточную практическую ориентированность курса экономической теории для нужд профессиональной деятельности педагогов и каждого данного преподавателя: один должен обратить внимание на качество проводимых семинаров, другой – на развитие у студентов навыков самостоятельной работы над экономической литературой. Важно, что стабильно высокой остается оценка студентами отношения к ним преподавателей – это говорит о том, что преподаватели экономической кафедры соответствуют специфике вуза, то есть проявляют качества педагогов и психологов. В целом уровень оценок выше 80 %, что позволяет дать положительную оценку работы кафедры в целом и каждого преподавателя в отдельности.

Помимо собственно качества преподавания, то есть лекций и семинаров, какой интеллектуальный продукт могут предложить вузовские преподаватели? Во всем мире кафедры университетов являются одним из крупнейших поставщиков научных идей, от фундаментально-теоретических до самых прикладных. Создание научных школ, привлечение одаренных студентов к научным работам, богатые карьерные возможности для аспирантов – вот ключевые факторы успеха западных вузов, главный способ их борьбы за привлечение студентов из богатых семей, готовых щедро оплатить образовательные услуги данного учреждения. «Конкуренция обостряется и за таланты, и за деньги, поскольку иностранные студенты оплачивают полную стоимость обучения, что становится существенным источником доходов для университетов и позволяет им субсидировать отечественных студентов. В Великобритании, например, иностранные студенты обеспечивают сейчас 10 % доходов всего высшего образования, в Австралии – 15 %» [6, с. 81]. Какие позиции занимают белорусские вузы в мировой конкуренции за умы и кошельки студенческой молодежи?

Разумеется, лидерство в борьбе за финансовую эффективность бюджетных затрат на вузовскую науку захватили технические вузы и факультеты. По статистике, «наиболее высокая изобретательская активность в университетах Минобразования в отношении изобретений в 1993–2012 гг. отмечена в Белорусском национальном техническом университете – получено 790 патентов, Белорусском государственном технологическом университете (705), Белорусско-российском университете (526), Белорусском государственном

университете (491), Могилевском государственном университете продовольствия (224), Брестском государственном техническом университете (219) и Полоцком государственном университете (162), а среди научных организаций – в НИИ физико-химических проблем БГУ – 165 патентов. Из 33-х организаций, получивших в 1994–2012 гг. более 100 патентов Республики Беларусь на изобретения, 9 организаций находились в подчинении Министерства образования» [7].

Но какой интеллектуальный продукт может предложить преподаватель педагогического вуза? Рассмотрим это на примере научных школ БГПУ. В недавно разработанном и изданном пособии по основам предпринимательской деятельности [8] студентам дается возможность изучить основные возможности и проблемы предпринимательства. Главное для разработки бизнес-плана – иметь идею, быть одновременно нужным людям и непохожим на других, двигать прогресс и быть рентабельным. Что нужно для успешного стартапа? Во-первых, интеллектуальный продукт. Введение в мир этого тонкого, хрупкого, но уж очень требовательного и многообещающего продукта дает книга «Основы управления интеллектуальной собственностью» [9], где изложены необходимые правовые знания о правах на этот продукт и современном уровне их защиты.

Интеллектуальное право знает четыре вида продукта: результат интеллектуальной деятельности, защищенный авторским правом, объект промышленной собственности, товарные знаки и фирменные наименования, географические указания. Для нас сегодня важнейшим является объект авторского права, то есть статьи, монографии, сборники, выступления на конференциях. Бесспорным приоритетом сегодня обладают учебно-методические публикации преподавателей по своим дисциплинам, включая материалы для контроля знаний студентов. Для подготовки таких материалов, особенно в электронной форме, еще многое предстоит сделать. В то же время необходимо отметить, что наступило некоторое перепроизводство учебников по общественным дисциплинам, при этом частый пересмотр учебных программ делает их все равно недостаточными для подготовки к экзаменам. Обновление учебников зачастую, к сожалению, отстает от обновления программ. Это вынуждает писать новые учебники, которые в момент выхода из печати тоже устаревают. Но с точки зрения бюджетной эффективности науки и карьерной привлекательности для молодежи лидирующие

позиции должны перехватить темы научных исследований. Тут вся надежда на Национальную академию наук. Она должна «раздавать» тематику, формулировать критерии достижения цели исследований, рекомендовать формы стимулирования труда исследователей. Как правило, вузовский преподаватель может предложить тему исследования только своим студентам, и то в рамках учебной программы. Чтобы «озадачить» его, нужны возможности и проблемы академической науки или как минимум отраслевой. Если, скажем, экономист работает в педагогическом вузе, то трудно найти соответствующую тематику исследований на современном уровне экономических проблем, да еще чтобы принесла прибыль. Проблема «пробуксовывания», «мелкотемья» вузовской науки – это проблема слабого обеспечения темами вузовских ученых со стороны академической науки.

Большой резерв для бюджетной эффективности вузовского образования представляет собой система дополнительного обучения. Почти каждый факультет БГПУ проводит разнообразные кружки, занятия, секции, где за небольшой срок и по доступной цене слушатели могут изучить иностранные языки, научиться плавать, танцевать, рисовать, наносить макияж, выступать по телевидению, брать интервью... Как ни странно, кафедре экономики труднее стать рентабельной, чем многим из коллег, не владеющих понятиями о выручке, прибыли и налогах. Самое большее, мы можем предоставить образовательные услуги в области составления бизнес-планов и создания идей для успешных стартапов. Исключить грубые ошибки: так, например, студент сдает прекрасно подготовленный бизнес-план, но в нем одна ошибка: более чем в 100 раз занижена сумма предполагаемых налогов. Естественно, ни к чему, кроме разочарований, такой «бизнес» не приведет. Думается, надо совместить традиционный подход: студент должен писать статьи, выступать на конференциях – с идеей бюджетной эффективности: студент должен давать грамотный, рентабельный интеллектуальный продукт, в чем бы он ни заключался. Преподаватель может способствовать этому как добрым советом, так и личным примером. И стимулом для такого экономически измеримого успеха студента должно стать, как и во всем мире, карьерное продвижение, включая реализацию стартапов.

В университетах создаются возможности для продвижения в практику интеллектуальных продуктов. Так, например, на базе Белорусского государственного университета соз-

дан и функционирует Центр оценки стоимости прав на объекты интеллектуальной собственности. Оценки производятся двумя независимыми экспертами, аккредитованными в НЦИС (Национальном центре интеллектуальной собственности). При необходимости оценить интеллектуальную собственность, в том числе государственную, можно получить необходимые консультации в отделе правовой охраны ИС Главного управления БГУ [7].

Как указано в официальных документах кафедр, свое социальное служение гуманитарные кафедры видят в повышении интеллектуального и духовного развития личности, раскрытии ее творческого потенциала как ресурса и гаранта устойчивого развития общества. Политика кафедры в области обеспечения качества образования базируется на следующих приоритетах:

- укрепление авторитета и конкурентоспособности университета на рынке образовательных услуг и в международном образовательном пространстве;
  - достижение высокой деловой репутации и имиджа университета, соответствующих ведущему вузу в национальной системе педагогического образования Республики Беларусь;
  - обеспечение потребностей личности, общества и государства в широком спектре основных и дополнительных образовательных программ подготовки высококвалифицированных специалистов образования.
- Основными задачами деятельности кафедры являются:
- совершенствование содержания экономического образования и учебно-методической работы;
  - осуществление образовательного процесса с использованием информационных технологий;
  - развитие креативного экономического мышления и поведения студентов;
  - эффективные фундаментальные и прикладные научные исследования, инновационные научные разработки;
  - оптимизация научно-исследовательской работы со студентами;
  - обновление учебно-методического и информационного обеспечения.

#### *ЛИТЕРАТУРА И ИСТОЧНИКИ*

1. Управление – это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тэйлор, Г. Форд. – М. : Республика, 1992. – 351 с.
2. Мартин, Даниэль В. Классические теории управления и концепции производительности в государственном

- секторе / Даниэль В. Мартин // Эффективность государственного управления: пер. с англ. / общ. ред. С. А. Батчикова и С. Ю. Глазьева. – М. : Фонд «За экономическую грамотность», Российский экономический журнал, Издательство АО «Консалтбанкир», 1998. – 848 с. – С. 84–101.
3. Бухарт, Г. Ретроспективный анализ производительности в государственном секторе / Г. Бухарт // Эффективность государственного управления: пер. с англ. / общ. ред. С. А. Батчикова и С. Ю. Глазьева. – М. : Фонд «За экономическую грамотность», Российский экономический журнал, Издательство АО «Консалтбанкир», 1998. – 848 с. – С. 47–83.
  4. Лавров, А. Среднесрочное бюджетирование, ориентированное на результаты: международный опыт и российские перспективы / А. Лавров // Финансы. – 2004. – № 3 – С. 9.
  5. Внедрение в Республике Беларусь бюджетирования, ориентированного на результат: разработка методологии подготовки и реализации пилотного проекта / Д. Ярошевич, И. Рукомигева, О. Иванова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.sympaby.eu/sites/default/files/library/policy paper bipart budgeting.pdf](http://www.sympaby.eu/sites/default/files/library/policy%20paper%20bipart%20budgeting.pdf). – Дата доступа: 30.06.2015.
  6. Дуглас, Дж. О. Глобальная борьба за таланты: перспектива США / Дж. Дуглас, Р. Эделштейн // Экономика и образование. – 2011. – № 1. – С. 79–82.
  7. Коммерциализация объектов промышленной собственности – задача стратегическая / заместитель директора по научной работе учреждения Белорусского государственного университета «Научно-исследовательский институт физико-химических проблем», кандидат химических наук, изобретатель Ю. В. Нечепуренко // Интеллектуальная собственность в Беларуси. – № 3. – 2013.
  8. Давыденко, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности : практикум / Л. Н. Давыденко. – Минск : БГПУ, 2015. – 140 с.
  9. Основы управления интеллектуальной собственностью : практикум / А. Н. Бруханчик [и др.]; под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. Л. Н. Давыденко. – Минск : БГПУ, 2011. – 212 с.

#### SUMMARY

*The article is devoted to the problems of assessing the quality of services in the field of higher education. The substantiation of the quality management system of public provision of educational services, is given from the standpoint of economic theory, and within its framework from the stand point of the theory of the service of the state. Its practical application was a system of budgeting, result-oriented, encompassing all activities of state institutions. It was introduced to ensure the highest quality of services to the public at minimal costs. For its application it was necessary to develop a system of criteria for the quality of public institutions, which served as the basis for standardization of quality assessment of all types of services provided by government agencies, including education. Thus the system of ISO 9000 arose which used in the Pedagogical University for a comprehensive assessment of the quality of educational services. Statistical data on the profiles of customer satisfaction quality of educational services of one of the departments of Belarusian State Pedagogical University are presented.*

Поступила в редакцию 29.06.2015 г.