

## ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ

*В статье рассматриваются вопросы формирования системы менеджмента качества в области высшего профессионального образования, его влияние на устойчивое социально-экономическое развитие общества. Анализируются основные критерии оценки качества образования в вузах и его эффективности в подготовке будущих специалистов*

Образование сегодня – это важный элемент культуры и нового мышления, заключающийся в стремлении человека к саморазвитию, воспитанию в себе лидерских качеств, аналитических, творческих способностей, умения получать и обрабатывать информацию, самостоятельно принимать решения в нестандартных ситуациях. Качеством подготовки профессиональных кадров, их социализации и организованности определяется сегодня уровень конкурентоспособности современной инновационной экономики, поэтому стратегический курс на повышение качества образования является неотъемлемой частью устойчивого развития современного общества.

Современная парадигма образования направлена на подготовку компетентного специалиста, конкурентоспособного и успешно функционирующего в развивающемся мире. Построение и совершенствование системы непрерывного образования в условиях новых ФГОС создает объективные условия для развития и воспитания человека, способного в экстремальных ситуациях к быстрому применению системно преобразующих процессов. При этом за короткий период специалист мысленно должен оценить несколько вариантов проектов решения проблемы и выбрать наиболее рациональный из них. Проектность как особый универсальный тип и культура мышления должна воспроизводиться в сфере образования и занять соответствующее место во всех областях жизнедеятельности людей.

В самом общем понимании «качество – это совокупность свойств, признаков продукции, материалов, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответство-

вать своему назначению и предъявляемым требованиям. Такая мера соответствия определяется на основе стандартов, договоров, контрактов, запросов потребителей» [4].

Качество образования является интегральной социальной категорией, определяющей состояние и результативность процесса образования в обществе, а также соответствие потребностей и ожиданий различных социальных групп общества в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности [2, 4].

Качество образования может оцениваться двумя критериями: *критерий качества образования и критерий эффективности качества образования*. При этом под качеством образования и его эффективностью понимается качество образовательного процесса и его эффективность. Качество образования (образовательного процесса) чаще всего оценивается качественным критерием соответствия результата (соответствия образовательной услуги государственным стандартам) поставленной цели [4].

Эффективность качества образования (образовательного процесса) определяется соотношением достигнутого результата (соответствия образовательной услуги требованиям соответствующих стандартов, программ, спецификаций) к затратам на получение результата. Необходимо отметить, что оценку качества образования и его эффективности можно провести только при окончании образовательного процесса или его заранее предусмотренного этапа и при получении результата соответствия образовательной услуги государственным стандартам. При этом для оценки эффективности качества образовательного процесса необходимо реально или виртуально провести или рассчитать не-

сколько вариантов соотношений результат/затраты. О качестве можно судить, когда продукция (услуга) отвечает требованиям соответствующих стандартов или вариантов спецификаций услуги требованиям государственного стандарта.

Качество образования и его эффективность – многофакторные критерии, и их расчеты не должны замыкаться только на оценке образовательного процесса, они сложным образом соотносятся с другими важными показателями (качество жизни, воспитательный процесс, нравственное развитие личности, воспитание патриотизма и др.). Государству и обществу совсем не безразлично, каким идеалам, какому государству будут служить воспитанные и получившие образование в отечественных образовательных учреждениях молодые люди. Поэтому одной из важнейших внутренних задач в системе образования остается забота о повышении роли управления качеством образования и воспитания. Эффективное управление всегда предполагает минимально необходимые затраты сил, средств, ресурсов и времени.

Ответственность за качество профессионального образования в первую очередь возлагается на профессиональные учебные заведения, как базу реальной ответственности образовательной системы страны. Цель в области качества – это конкретные и реально воплощенные на практике требования, предъявляемые к качеству результатов деятельности образовательных учреждений профессиональной подготовки. Основой гарантии качества образовательных услуг являются:

- заинтересованность общества и государства в необходимости высококачественного профессионального обучения и воспитания;
- заинтересованность обучающихся и всех сотрудников вуза, начиная от руководства, профессорско-преподавательского состава, методической и управленческой службы, в повышении качества обучения;
- постоянное совершенствование и повышение качества учебных планов, академических и авторских программ;
- необходимость соответствия внешнего и внутреннего аудита качества поставленным целям образования;
- ответственность учебных заведений за гарантию качества образования;

- защищенность интересов общества, касающихся качества и стандартов образования;

- развитие культуры качества в образовательных учреждениях;

- демонстрация качества образования в России и на международной арене [5].

Для образовательных учреждений качество образования определяется совокупностью показателей, характеризующих различные аспекты его учебной деятельности: содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническую базу, кадровый состав, которые обеспечивают развитие компетенций обучающейся молодежи. Качество образования как относительное понятие должно определять, с одной стороны, его соответствие государственному стандарту, а с другой – соответствие запросам потребителей образовательной услуги (качество с точки зрения потребителя).

Управление качеством образования является сложной многофакторной и многоуровневой системой и для своего анализа требует системного подхода. Это означает, что учебное заведение должно стремиться к объединению процессов создания услуг с процессами, позволяющими отследить соответствие предоставляемых услуг потребностям заказчика (государства, общества, личности). Только при системном подходе к оценке управления станет возможным полное использование обратной связи с заказчиком для выработки удачных стратегических планов по повышению качества предоставления образовательных услуг. Результативность и эффективность деятельности учебного заведения может быть повышена за счет создания и обеспечения системы взаимосвязанных процессов и управления этой системой. В этом случае важным моментом является процесс непосредственного контроля над качеством выполнения предоставляемых заказчику услуг на всем протяжении технологического процесса выполнения заказа – от обоснования технического задания до получения и оценки качества выполнения услуг [6].

Система управления качеством профессионального образования представляет собой особое педагогическое направление. Проектирование системы менеджмента качества профессионального образования в высшем учебном заведении следует начинать с определения миссии, стратегии, политики, цели и

задач в области качества подготовки кадров на основе анализа состояния образования и востребованности специалистов. Учебное заведение должно иметь политику, цели и соответствующие процедуры гарантии качества, при этом обязательно стратегия, политика и процедуры должны обладать официальным статусом и должны быть в свободном открытом доступе для общественности.

Таким образом, основные задачи в области качества профессионального образования в вузе определяют:

- политику государственного высшего учебного заведения в области качества учебной, научной, методической и воспитательной работы, которая утверждается Ученым советом и соответствует стратегическим целям учебного заведения;

- миссию учебного заведения, отражающую его индивидуальность и определяющую позиционирование учебного заведения в образовательном пространстве, стержневые цели учебного заведения, основные группы потребителей и заинтересованных сторон, ключевые обязательства и пути обеспечения качества работы на всех направлениях образовательной деятельности;

- цели и задачи с дальнейшей их проекцией на все подразделения образовательного учреждения;

- прогноз желаемого состояния образовательного учреждения на ближайшую обозримую перспективу его развития;

- стратегические цели внедрения системы качества;

- ожидаемые результаты и механизмы их достижения;

- гарантии реализации качественных образовательных услуг населению.

Разработку педагогической системы менеджмента качества профессионального образования в учреждении необходимо начинать с анализа современного состояния образования и рассмотреть следующие процессы:

- содержательный аспект стандартов обучения, учебных планов, учебных программ;

- уровень образованности и профильности образования профессорско-преподавательского состава как один из важнейших показателей системы качества профессионального образования;

- качество ведения занятий профессорско-преподавательским составом по результатам тестирования студентов;

- методическую и научно-исследовательскую работу;

- руководство и управление профессиональным учебным заведением;

- возможность предоставления образовательных услуг для удовлетворения потребности студентов в обучении;

- востребованности выпускников данного учебного заведения;

- востребованности направления обучения (специальности) [5].

Стратегические цели и задачи в области качества должны находить отражение на всех уровнях образования, управления и во всех структурных подразделениях учебного заведения, также в планах конкретных мероприятий с указанием сроков их выполнения, показателей, которых необходимо достичь к концу планируемого периода, и ответственных за эти мероприятия. С этой целью в учебных заведениях формируется организационная структура, которая будет заниматься комплексным непрерывным мониторингом качества образования, проводить комплексное самообследование, в том числе проверку и анализ существующей документации по проектированию и разработке образовательных программ, содержанию учебных программ, экзаменов, тестирования и всего учебно-методического комплекса. Созданная структура призвана контролировать основной образовательный процесс, а также исследовательскую и инновационную деятельность учебного заведения. Полученные результаты могут служить основой для определения стратегии, целей и задач учебного заведения в области качества образования, выделения наиболее проблемных моментов с целью корректировки и проведения предупреждающих действий. Такая работа должна вестись контролирующей структурой непрерывно на основании разработанных положений об основных показателях и характеристиках рабочих процессов в области определения качества образования. При этом необходимо пользоваться системой их измерения с учетом мониторинга удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг, а также оценки качества полученных знаний обучающимися, включая процедуры текущего, промежуточного и заключительного контроля, а также проведения внутреннего аудита [5].

Важным элементом оценки качества учебного процесса в вузе и педагогической деятельности профессорско-преподавательского состава является педагогическая экспертиза. Под педагогической экспертизой понимается проверка и изучение специалистами-экспертами характера, продуктов деятельности педагога с целью получения объективной информации для оценки качества, эффективности и результативности его деятельности с представлением мотивированного заключения об уровне профессиональной квалификации педагога и праве заниматься этой деятельностью. Педагогическая экспертиза и аттестация педагогических работников проводится в соответствии с «Порядком аттестации педагогических работников государственных и муниципальных образовательных учреждений», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24 марта 2010 года № 209 и в соответствии с «Методикой оценки уровня квалификации педагогических работников» (Письмо Департамента общего образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 ноября 2010 года № 03-339).

Цели экспертизы – создание условий для профессионального развития педагогических работников и формирование инновационного кадрового ресурса из работников, принимающих задачи модернизации образования и способных решать их на практике посредством инновационной деятельности.

Большой пласт проблем экспертизы качества педагогического образования раскрыт в трудах доктора педагогических наук, профессора И. И. Соколовой [3]. Аттестация педагогических работников рассматривается как институт, который задает систему установления качества профессиональной деятельности за счет:

- разработки и переоформления заинтересованными сторонами требований к профессиональной деятельности;
- формирования работодателем заказа на повышение квалификации работника в соответствии с требованиями к профессиональной деятельности;
- экспертной оценки качества профессиональной деятельности;
- разработки и переоформления заинтересованными сторонами требований к профессиональной деятельности;

- формирования работодателем заказа на повышение квалификации работника в соответствии с требованиями к профессиональной деятельности;

- экспертной оценки качества профессиональной деятельности.

Оценивание профессиональной деятельности педагогов в настоящее время проводится на основе требований квалификационных характеристик к должностям работников образования, а также руководящих документов в сфере образования (закон «Об образовании в РФ», стандарты профессионального образования, стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года и др.). В настоящее время в рамках новых ФГОС предлагается оценивать педагогов по следующим видам компетентности специалистов: предметным, системным, межличностным, инструментальным, функциональным в рамках учебной деятельности, исследовательским, методическим, методологическим, экспертным, инновационным. Разрабатывая процесс критериального оценивания профессиональной деятельности работников образования, важно рассматривать педагогическую профессию и педагогическую деятельность в динамике ее развития и с учетом рекомендаций научно-практических достижений относительно новой науки – профессиологии [7].

Исходя из этого положения, экспертизу качества системы педагогического образования в вузе мы рассматриваем через призму оценки качества педагогической деятельности, управленческой деятельности, материально-технической базы, оценки качества содержания программ, оценки непосредственного качества проведения образовательного процесса и профессиональной востребованности и конкурентоспособности выпускников вуза.

Эффективность функционирования вузовской системы образования в большей степени зависит от уровня и качества подготовки профессорско-педагогического состава и уровня материально-технической оснащенности образовательного процесса. Успешность функционирования вуза на образовательном рынке определяется процедурой комплексной оценки деятельности вуза, которая осуществляется в соответствии с требованиями нормативных документов федерального уровня и в установленные сроки.

В повышении качества образования подчеркнем необходимость интернационализации учебных заведений путем возможного формирования многонациональных групп, более квалифицированного привлечения зарубежных студентов и преподавателей, активного участия в программах обмена студентами и практикантами с ведущими зарубежными вузами. Широкий уровень контакта с внешним миром поможет будущим специалистам видеть новые идеи, приобретать новые знания и навыки, принимать участие в совместных проектах и тем самым повышать потенциал своих профессиональных возможностей. Это является важным аспектом для подготовки успешных специалистов. Условием подготовки преподавателя новой формации должны стать интеграция и междисциплинарное взаимодействие профессионально-педагогической и педагогической деятельности, построенной на принципах непрерывности и многоуровневости образования.

Должны ставиться и решаться вопросы создания конкурентной среды, ротации педагогических кадров, устранения уже имеющейся значительной дифференциации педагогических работников по уровню профессионализма; управления кадровой динамикой, обеспечения профессиональной мобильности; повышения роли саморегулирования со стороны профессионально-педагогической общественности [8].

Тогда качество образования действительно станет инструментом ускоренного социального и экономического развития общества.

### Л и т е р а т у р а

1. Образование и XXI век. Информационные и коммуникационные технологии / отв. ред. В. Г. Кинелев. – М.: Наука, 1999. – 191 с.
2. Гершунский Б. С. Образование в третьем тысячелетии: гармония знания и веры (прогностическая гипотеза образовательного триумфа). – М.: Московский психолого-социальный институт, 1997.
3. Соколова И. И. Мониторинг качества педагогического образования: науч. отчет о НИР (промежуточный за 2011 год) Института педагогического образования РАО. – М.: ФГНУ ИПООВ РАО, 2012. 95 с. № ГР 0120.08070010. Инв. № 02201255102.
4. Понятие о качестве. Качество образования [Электронный ресурс]. URL: <http://www.profile-edu.ru/ponyatie-o-kachestve-kachestvo-obrazovaniya-page-2.html>
5. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). (2009). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. Retrieved November 15, 2013, from [http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2013/06/ESG\\_3edition-2.pdf](http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2013/06/ESG_3edition-2.pdf)
6. Богачек И. А., Онищенко Э. В. Управление качеством в вузе в условиях Болонского процесса: моногр. – М.: Экон-информ, 2010.
7. Профессиональный стандарт педагогической деятельности (проект) / под ред. Я. И. Кузьминова, В. Л. Матросова, В. Д. Шадрикова // Вестник образования. – 2007. – № 7. – С. 17-24.
9. Панасюк В. П. Реформы и качество педагогического образования // Управление качеством образования: теория и практика эффективного администрирования. – 2013. – № 7. – С. 3-7.

