

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШЕМ ОБРАЗОВАНИИ

Гусарова О.А., канд. пед. наук, доцент,

Зархин Е.Ю.,

Белорусский государственный университет физической культуры,
Республика Беларусь

Во исполнение приказа Министерства образования Республики Беларусь № 1000 от 24.12.2008 «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов» в настоящее время в учреждениях высшего образования (УВО) Республики Беларусь формируются и активно внедряются системы менеджмента качества (СМК). Следует отметить, что при разработке модели управления качеством подготовки специалистов используется подход, основанный на требованиях международных стандартов качества серии ISO 9000.

Данная модель базируется на восьми основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе и предполагает установление заинтересованных в деятельности учреждения высшего образования лиц, выявление их требований к качеству продукции и создание системы его непрерывного совершенствования [1].

Система менеджмента качества учреждения высшего образования должна обязательно учитывать его специфику как объекта создания СМК. У любого УВО можно выделить следующие особенности: разветвленная организационная структура, три уровня управления (университет, факультет, кафедра); большое число поставщиков и внутренних потребителей, значительное количество внутренней документации.

Областью применения СМК учреждения высшего образования в первую очередь является образовательный процесс, основной продукцией которого выступают образовательные услуги. Учебно-методическая продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг является вспомогательной, обеспечивающей результатам образовательного процесса требуемый уровень качества.

Как и в большинстве стран в мире система предоставления образовательных услуг в Республике Беларусь представляет собой совокупность взаимодействующих составляющих:

- преемственных образовательных программ и государственных образовательных стандартов различного уровня и направленности;
- сети реализующих их образовательных учреждений, независимо от их организационно-правовых форм, типов и видов;
- органов управления образованием и подведомственных им учреждений и организаций.

Ключевыми в этой совокупности являются образовательные учреждения, представляющие собой не только главные исполнительные механизмы системы образования, но и основную форму существования образовательной системы. Ведь качество образовательных программ, и управления образованием проявляется, в конечном счете, именно через качество образовательных учреждений. Органы управления образованием и государственные образовательные стандарты фактически составляют необходимую нормативную основу, базу, платформу, на которой должны строить свою деятельность образовательные учреждения. Именно образовательные учреждения напрямую и больше всего (и по времени, и по интенсивности контактов) взаимодействуют с самими заказчиками и получателями образовательных услуг, которые могут объективно оценить качество существующей системы образования.

Определяющим фактором качества системы образования в целом является уровень качества образовательных учреждений, а точнее, – уровень качества оказываемых ими образовательных услуг.

Выделяя из всего круга образовательных учреждений именно учреждения высшего образования, необходимо обратить внимание на два обстоятельства.

Первое особенно характерно именно для высшей школы и выражается в том, что деятельность УВО осуществляется сегодня в условиях все возрастающей конкуренции. Это оказывает в настоящее

время чрезвычайно сильное влияние на стремление учреждений высшего образования заслужить широкую известность, удержать и повысить этот уровень, т. е. стать максимально конкурентоспособными. Добиться этого без предоставления качественных образовательных услуг невозможно.

Второе обстоятельство носит более общий характер. Образовательная система любого уровня, в том числе и на уровне отдельно взятого УВО, представляется единой функциональной системой оценивания и управления качеством, обладающей всеми системными атрибутами – целью функционирования, структурой, процессом, эффективностью функционирования, а также технической реализуемостью. Данное обстоятельство является принципиально важным при выборе методов управления качеством в УВО [2].

Основной формой деятельности УВО является предоставление образовательных услуг, то есть комплекса целенаправленно создаваемых предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей. Подобная услуга уникальна по совокупности таких параметров, как длительность и трудоемкость (4–5 лет, 6500–9000 учебных часов); комплексность (40–60 различных учебных дисциплин); сложность (значительная доля участия работников высокой квалификации: докторов и кандидатов наук, профессоров и доцентов); ответственность (специалисты с высшим образованием являются основным элементом интеллектуального потенциала общества).

Указанные особенности должны учитываться при формировании систем менеджмента качества УВО, так как игнорирование этих параметров может привести к существованию SMK только в формальном документированном виде, а не в виде эффективного инструмента управления.

В повышении качества образования заинтересованы государство, общество, работодатели, студенты и их родители. В настоящее время большинство УВО в Республике Беларусь при организации своей деятельности ориентированы в основном на выполнение требований государства, отраженных в образовательных стандартах, и показателях государственной аттестации и аккредитации учреждений высшего образования. То и другое можно рассматривать как регламентирующие нормативные требования к образовательной услуге, необходимость выполнения которых является условием существования как УВО с бюджетным финансированием, так и частных.

Система образования в каждой конкретной стране связана с ее общественно-культурной средой и производственно-технологической базой множеством сложных функциональных отношений и зависимостей. В настоящее время, когда в развитых государствах практически решена задача всеобщего среднего образования, а высшее стало массовым, указанные отношения и зависимости обособленно заняли одно из ведущих мест в ряду общественных и государственных приоритетов. Известно, что эффективность и качество являются ключевыми параметрами, по которым судят об общественно-экономической значимости сферы образования. Но если эффективность обычно рассматривается как экономическая или экономико-управленческая категория, то понятие качества, включающее в себя наряду с экономическими социальными, познавательными и культурными аспектами образования, воспринимается как всеобъемлющая характеристика образовательной деятельности, ее результатов.

Если эффективность образования определяется, в том числе, и количественно – в зависимости от выбранного подхода или объекта исследований (учреждение образования или его подразделение, система образования в целом или ее конкретная ступень), то для его качества до настоящего времени общепринятого определения не найдено. Такое положение дел объясняется, во-первых, неоднозначностью самого понятия качества, различные аспекты которого и их взаимозависимости, как правило, не поддаются адекватному формализованному представлению. Во-вторых, тем, что основные общественные группы, которые непосредственно участвуют в образовательном процессе или оценивают и используют его результаты (студенты, преподаватели, руководители образования, работодатели), имеют разные представления о качестве образования и поэтому предъявляют к нему разные требования [3].

Качество образования опирается на три ключевые позиции:

- цели и содержание образования;
- уровень профессиональной компетентности преподавательского персонала и организации их деятельности;
- состояние материально-технической и научно-информационной базы образовательного процесса.

Согласно СТБ ISO 9000, качество – это степень, с которой совокупность собственных характеристик удовлетворяет требования [4]. Качество образования это сбалансированное соответствие образования установленным целям, потребностям, требованиям потребителей [5].

В наибольшей мере потребителями выпускников УВО являются работодатели, поскольку именно в сфере реальной экономики в полной мере может проявиться результат образовательной услуги, выраженный в знаниях и умениях выпускника, т. е. в уровне его компетентности. Поэтому очевидно, что, сотрудничая с потенциальными работодателями, учреждения высшего образования должны определять, какие характеристики выпускников для них наиболее значимы. Вместе с тем сейчас не все работодатели в состоянии объективно и квалифицированно формулировать собственные требования к выпускникам. Поэтому маркетинг на рынке потенциальных работодателей должен быть активным, т. е. не только посредством мониторинговых исследований изучающим, но и формирующим спрос на будущих специалистов, в результате чего может быть получен ряд пожеланий и требований предприятий.

В определенном смысле потребителями можно считать и студентов как непосредственных объектов получения образовательных услуг. Исходя из этого, учреждения высшего образования для оценки качества образования (т. е. качества организации образовательного процесса, его содержания, методического сопровождения, материально-технического, информационного, кадрового обеспечения и пр.) проводят мониторинг удовлетворенности студентов.

Внедрение систем менеджмента качества в учреждениях высшего образования должно способствовать достижению таких целей, как повышение уровня удовлетворенности потребителей образовательной услуги; увеличение степени конкурентоспособности учреждений высшего образования в нестабильной внешней среде; быстрое реагирование системы управления на внешние воздействия; рациональное использование всех видов ресурсов; эффективность контроля и координации всех процессов УВО; формирование информационной базы по вопросам управления качеством высшего образования [6].

Учитывая огромную значимость системы образования, актуальным является вопрос не только о качестве образовательных услуг, но и о комплексном подходе к управлению качеством образования.

В условиях функционирования эффективной системы управления качеством образования «сверху» – на государственном уровне создается идеология качества образования, а само качество формируется «снизу» – на уровне учреждений образования. «Сверху» надо строить систему обеспечения условий управления качеством образования – нормативную базу, учебно-методическую основу, организационные структуры, подготовку кадров; разрабатывать технологии и методики, осуществлять информационное обеспечение и т. п. Это дает возможность сделать управление качеством обязанностью каждого учреждения высшего образования и каждого педагога. Основа управления качеством образования – это коллективная деятельность, которая не может выполняться только отдельными лицами, она требует совместных усилий по выстраиванию целой системы обеспечения. Реализация принципов управления качеством на каждом уровне управления имеет свои особенности, обусловленные целями и задачами соответствующего уровня.

1. Система менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001 – 2009. – Введ. 20.02.2009. – Минск: Госстандарт, 2009. – 32 с.

2. Беляева, М.Г. Проблемы качества образования в условиях реформ высшей школы / М.Г. Беляева // Стандарты и качество. – 2002. – № 4.

3. Белкин, В.Г. Теоретические основы и практические шаги формирования системы менеджмента качества в вузе [Электронный ресурс] / В.Г. Белкин, Е.Б. Гафорова, В.А. Балабан. – Режим доступа: <http://www.quality21.ru>. – Дата доступа: 17.11.2014.

4. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ISO 9000 – 2006. – Введ. 15.11.2006. – Минск: Госстандарт, 2006. – 26 с.

5. Кодекс Республики Беларусь об образовании: 13 янв. 2011 г., №243-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2011. – № 13. – 2/1795.

6. Формирование системы менеджмента качества вуза [Электронный ресурс] / В.В. Левшина [и др.]. – Режим доступа: <http://www.quality21.ru>. – Дата доступа: 17.11.2014.