

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ: ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ И РЕШЕНИЯ

***Панибратцев А.В.***

Московский государственный технический университет гражданской авиации (МГТУ ГА), г. Москва

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС), г. Москва  
e-mail: pasabas@yandex.ru

***Бамбаева Н.Я.***

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС), г. Москва  
e-mail: bambaeva-ny@ranepa.ru

***Аннотация.*** В настоящем научном исследовании рассматриваются актуальные вопросы, связанные с обеспечением качества образования. Действительно, данные проблемы обусловлены тем, что на всех уровнях управления, а также на уровне общественности уделяется повышенное внимание к качеству образовательной деятельности. В условиях постоянно повышающегося объема информации, компьютеризации, информатизации и цифровизации добиться качества образования становится все сложнее. Автор проанализировал различные научные точки зрения, сложившиеся в литературе по вопросам качества образования, на основании чего удалось систематизировать ключевые факторы, которые оказывают влияние на него. К ним относятся качество обучающихся, преподавательского состава, управления образовательным учреждением, образовательной среды. Особое внимание уделяется вопросам, посвященным управлению качеством образования, сущность которого заключается в воздействии управляющего на управляемого. Также затронуты проблемы управления качеством в сфере образования в условиях цифровизации.

***Ключевые слова:*** управление качеством образования, образовательная деятельность, образовательная программа, преподаватель, обучающийся, образовательная среда, цифровизация.

В современных условиях особое место занимает сфера образования. Его роль существенно изменяется. Данный факт обусловлен тем, что оно становится важным фактором социально-экономической и политической жизни страны, устойчивого развития общества и государства, саморазвития личности. В этой связи необходимо пристальное внимание уделять качеству образования, поскольку именно оно выступает неотъемлемым условием формирования единого мирового образовательного пространства, превращения его в созидательный процесс. Это проявляется в повышении научного уровня образования, оперативном введении в него научных достижений, создании принципиально новых, эффективных педагогических технологий и методик, компьютеризации и др.

Анализ современных педагогических исследований и практика отечественной высшей школы свидетельствуют о возрастающем интересе к проблеме качества образования, ставшей одой из наиболее острых общенациональных проблем. Это вызвано происходящей функциональной дифференциацией управленческого труда, изменениями организационной структуры высшей школы, децентрализацией образовательной системы и т.д. В этих условиях принципиальное значение приобретает поиск новых подходов к повышению эффективности организации и управления образовательными системами с ориентацией на качественные аспекты и реформирование на их основе системы образования.

В Федеральном законе от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" представлено легальное определение понятия "качество образования", под которым следует понимать комплексную характеристику образовательной деятельности и подготовки обучающегося, которая выражает степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы [10].

Ф.Л. Ратнер и Н.В. Тихонова указывают на зависимость качества образования от субъектного состава образовательного процесса, то есть обучающихся и преподавателей. Они отмечают, что качество образования тесно связано с реализацией учебно-воспитательного процесса, с выбором образовательных технологий, средств обучения, учебно-методических материалов, с профессиональной педагогической компетентностью, его умением создавать атмосферу в условиях окружающей среды и наращивать средства общения с обучением [6, с.87].

Согласимся с научной точкой зрения, согласно которой качество образования представляет собой многокомпонентное понятие. Оно включает в себя различные аспекты функциональной деятельности образовательного учреждения и способствует оперативному взаимодействию всех субъектов, принимающих участие в образовательном процессе.

В.А. Садовничий вкладывает в понятие качества образования следующий смысл: это комплексная характеристика деятельности учебного заведения, которая базируется на общественно признанном уровне учебной и научной работы, компетентности преподавательского состава, наличии достаточной материально-технической базы и востребованности выпускников на рынке труда [7, с.14]. Данное определение в большей степени применимо к высшим учебным образованиям, поскольку ориентировано на обучающихся, которые в последствие станут специалистами конкретного профиля и выйдут на рынок труда.

В.И. Андреев выделяет несколько качеств образования. Среди них он отмечает следующие:

- цели качества;
- содержательная характеристика;
- управление образованием;
- актуальный уровень развития студентов;
- личностные и профессиональные качества преподавательского состава;
- качество методики и технологий обучения;
- материально-техническая база;
- результаты, полученные в ходе образовательного процесса;
- способность к самообразованию и др. [1, с.3]

Н.В. Фирсова и М.А. Чекрыгин указывают, что качество образования основывается на нескольких основополагающих базисах, среди которых особого внимания заслуживают следующие:

- человеческие ресурсы (профессиональные кадры, специалисты с соответствующими компетенциями);
- инфраструктура (современное оснащение учебных аудиторий);
- знания организации (центры с информацией, программы, личные, научные разработки). [9, с.64]

Указанные структурные элементы должны присутствовать в любом учреждении образования независимо от уровня. Это позитивным образом отразится на качестве образования и, как следствие, на профессиональном становлении обучающегося.

Проанализировав научные точки зрения, сложившиеся в современной литературе относительно сущностно-содержательной характеристики качества образования, приходим к выводу, что основными факторами качественного образования выступают следующие:

- качество обучающихся;
- качество преподавательского состава;
- качество управления образовательным учреждением;
- качество образовательной среды.

Рассмотрим каждый из представленных факторов более подробно.

Качество студентов включает исходный уровень образованности и развития, уровень результатов, полученных в процессе образования, интеллектуальные и деловые качества, перспективный характер выбранной сферы профессиональной деятельности, востребованность на рынке труда, способность к самообразованию и саморазвитию, что особенно актуально в условиях активизации развития непрерывного образования или образования в течение всей жизни.

Качество преподавательского состава предполагает удовлетворение таким критериям, как достаточный уровень психолого-педагогической подготовки, результативность по конкретной дисциплине, уровень личностных и профессиональных качеств, использование инновационных технологий в педагогической деятельности, возможность самообразования и саморазвития, проявление стремления к профессиональному росту.

К ключевым параметрам, которые характеризуют качество управления учебным заведением, целесообразно отнести следующие:

- установление целевых ориентиров обучения, воспитания, развития;
- содержательная характеристика образовательных программ;
- инновационная деятельность коллектива образовательного учреждения, причем как преподавательского состава, так и руководства;
- установление партнерских отношений с органами государственной власти и работодателями;
- мониторинг результатов обучения;
- регулярное повышение квалификации преподавателей;
- корпоративная культура и устойчивый психологический климат и др.

Следующий компонент, который выступает неотъемлемым элементом качественного образования, - качество образовательной среды. Оно включает в себя материально-техническое обеспечение, учебно-методическое оснащение обучения, эффективная организация образовательного процесса и др.

Необходимо отметить, что все субъекты, принимающие непосредственное участие в процессе образовательной деятельности, находятся в постоянном достаточно тесном контакте. С учетом этого, улучшение любого из представленных компонентов, образующих в совокупности качество образования, положительно влияет на все остальные элементы образовательной системы. Данное утверждение распространяется и на обратный процесс. Это означает, что при снижении качества любого из названных структурных элементов качество конечного результата будет меняться в худшую сторону. Иными словами, даже если образовательная программа продумана до мелочей и полностью соответствует образовательным стандартам либо персонал обладает высокой квалификацией и постоянно совершенствует свои знания и навыки, но при этом отсутствуют должные условия обучения, качество образования останется на достаточно низком уровне.

В процессе образования необходимо обеспечить получение достаточного объема учебного материала совместно с практическими навыками, которые впоследствии выпускник сможет использовать в своей профессиональной деятельности. В этих целях предлагается внедрить на комплекс мероприятий, включающий следующее:

- исследовательские проектные группы, ориентированные на изучение тематического материала, его анализ, установление отношений в коллективе, взаимодействие между участниками команды);
- мастер-классы или воркшоп (каждый обучающийся демонстрирует сформированные навыки, полученные за пределами образовательного

- учреждения, пытается обучить остальных участников, представлять себя и созданный проект);
- обмен знаниями в фокус-группах (каждая команда формулирует собственную точку зрения по конкретному проблемному вопросу, аргументирует ее, отстаивает свою позицию, ведет переговоры);
  - конференции (обучающиеся проводят исследовательскую работу, анализируют большой объем данных, формируют работу и защищают ее в аудитории, отвечают на задаваемые вопросы);
  - тренинги (обучающиеся учатся применять изученную тему или предметную область в практической плоскости) и др.

Представленные мероприятия способствуют проявлению новых умений обучающимися, применению теоретических знаний в практической деятельности, что способствует лучшему усвоению учебного материала и, следовательно, положительным образом отражается на качестве получаемого образования.

В контексте настоящего исследования особого внимания заслуживает анализ вопросов, посвященных управлению качеством образования. А.Х. Мухаметзянова понимает под управлением качеством - структурную часть менеджмента качества, которая нацелена на выполнение ключевых требований, предъявляемых к качеству [2, с.308]. Анализ представленных в научной литературе трактовок свидетельствует о том, что они раскрываются через воздействие "управляющей" на "управляемую" подсистемы.

Необходимо отметить, что в процессе разработки системы управления качеством в учреждении образования может использоваться процессный подход. Главное достоинство данного подхода заключается в том, что управление осуществляется непрерывно. При этом непрерывность обеспечивается на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их сочетании и непосредственном взаимодействии.

Если рассматривать управление качеством образования с точки зрения процессного подхода, то отправным пунктом для образовательной деятельности выступают учащиеся, обладающие определенным уровнем знаний, умений и навыков, то есть компетенций. На выходе появляются выпускники учебного заведения с определенным уровнем знаний и документом об окончании учебного заведения (аттестат, диплом).

Если рассматривать управление качеством образования с точки зрения системного подхода, то оно охватывает следующие проблемные вопросы:

- обеспечение единства учебных планов и требований к базовому содержанию образования по всей территории страны;
- переход от оценивания знаний учащихся, обладающего субъективным характером, к педагогическим измерениям стандартизированными измерителями учебных достижений;
- организация процесса независимой итоговой аттестации выпускников и его проведение;
- повышение качества образования путем его демократизации, открытости для общества в вопросах качества обучения и оценивания;
- индивидуализация обучения и личностно ориентированный подход к планированию образовательной траектории обучающегося;
- активное использование информационно-коммуникационных технологий не только процесса обучения, но и контроля;
- создание единого образовательного и контрольно-оценочного пространства для самообучения, самоконтроля и самооценки.

Управление качеством образования достигается комплексным, координированным воздействием на субъекты образования и на его структурные элементы. Это необходимо для того, чтобы обеспечить достижение максимально возможного соответствия основных показателей и результатов необходимым требованиям, нормам, стандартам и ожиданиям.

Важно понимать, что для того, чтобы процесс управления качеством в образовательной деятельности, базирующийся на объективных показателях, был эффективным, необходимо проведение независимого контроля. Некоторые авторы считают, что данный вид контрольной деятельности должен основываться на теории, технике и технологии современного тестирования как педагогическом измерении уровня учебных достижений обучающихся.

Управление качеством образования должно быть максимально эффективным. Для этого целесообразно проводить оценку данного процесса. В соответствии с действующим российским законодательством оценка управления качеством образования реализуется на основании данных, полученных в ходе экспертизы документов и материалов, которые размещаются учреждение образования в открытом доступе [5].

С.В. Титова выделяет несколько подходов к оценке эффективности управления качеством образования в зависимости от цели оценки и ее объектов. К ним относятся следующие:

- экспертный (применяется в контексте государственной аккредитации и основывается на субъективной оценке специалиста-эксперта);
- нормативный (предусматривает четкое соблюдение учреждений образования нормативных правил, регламентирующих деятельность по лицензированию);
- индикативный (формулируется перечень показателей, по которым проводится оценка качества образования). [8, с.62]
- Как показывает практика, широкое распространение получил индикативный метод оценки управления качеством образования. При этом в процессе оценки целесообразно применять методику расчета показателей мониторинга эффективности учреждения образования, структурными элементами которой выступают следующие:
  - образовательная деятельность: средний балл ЕГЭ и результаты испытаний по профессиональным направлениям;
  - научно-исследовательская деятельность: количество научных исследований и опытно-конструкторских работ, объем средств, направленных на их реализацию;
  - международная деятельность (доля иностранных студентов в общей численности контингента);
  - финансово-экономическая деятельность (доходы учреждения образования, источники их поступления, расходная часть);
  - фонд оплаты труда преподавателей (отношение заработной платы преподавателей к средней оплате по экономике административно-территориального образования);
  - рынок труда (удельный вес выпускников, трудоустроенных в течение календарного года, трудоустройство по полученной специальности);
  - контингент студентов;
  - дополнительные показатели (численность сотрудников, имеющих ученые степени, государственные звания и т.д.).

Руководствуясь данной методикой, каждый параметр предполагает разработку индикаторов по направлениям деятельности учреждения образования. Однако, данная методика не отражает учета работодателей, международной деятельности и других факторов, имеющих важное значение.

В последние годы некоторые учреждения образования в целях оценки управления качеством образования используют методику национального рейтинга университетов «Интерфакс». Ее главная цель состоит в оценке функциональной деятельности высшего учебного заведения с учетом общемировых тенденций. Во внимание принимаются такие показатели, как:

- образование (реализуемые образовательные программы, качество абитуриентов, научно-методическая работа, стоимость предоставляемых услуг, организация практики студентов, профориентационная работа со школьниками);
- бренд (медиа-активность, коммуникации с целевыми аудиториями);
- исследования (спектр реализуемых образовательных программ, вклад в формирование научно-образовательной элиты страны, наличие вычислительных систем, цитируемость авторов);
- социализация (оплата труда, реализация программ непрерывного образования, участие в программах или социально-экономических проектах публично-правовых образований различного уровня);
- интернационализация (доля студентов-иностранцев, международное сотрудничество, образовательные программы на иностранных языках);
- инновационная компонента (наличие опыта технологического производства, наличие патентов, сотрудничество с высокотехнологическими компаниями, наличие и полнота инфраструктуры).

В то же время представленная методика учитывает не все аспекты оценки качества. Так, например, во внимание не принимается уровень удовлетворенности педагогов работой в данном учреждении, влияние организации образования на общество и др.

Следует подчеркнуть, что процессы цифровизации оказывают непосредственное воздействие на процессы управления качеством образования. Так, некоторые специалисты вкладывают в процессы цифровизации следующий смысл: это трансформация парадигмы общения и взаимодействия друг с другом и обществом, что требуется для достижения максимально положительного эффекта от процесса управления. Цифровизация предоставляет возможность не только в получении доступа к большому объему данных, но и изменяет информационное поведение индивида в каждодневной жизни. В то же время основанием любой системы в педагогике является выделение человека как целостной подсистемы, которая включает в себя набор определенных компонентов:

- внутренние установки;
- потребности;
- знания;
- умения;
- опыт и др.

При этом, следует подчеркнуть, что в процессе осуществления образовательной деятельности взаимодействие и информационный обмен происходят в различных форматах и схемах. Среди них целесообразно отметить такие схемы, как "одного к одному", от "многих ко многим". Рассматривая цепочку "многие ко многим", то есть там, где имеют отношение несколько субъектов образовательной деятельности, можно выделить контакт различных подсистем между собой. При этом в ходе этого взаимодействия включаются необходимые для обратной подсистемы компоненты как внутри, так и вне образовательного процесса.

Вместе с тем, традиционное управление предполагает процесс одностороннего воздействия в самом образовательном процессе. Компоненты подсистем не обмениваются, что ограничивается нормативно-правовыми и методическими рамками.

Изменение управления воздействием на цифровое управление взаимодействия порождено различными факторами, среди которых выделяются следующие:

- расширение сферы деятельности человека и его влияния на окружающую среду;
- возможность получения большого объема данных из нескольких источников;
- проведение большого количества времени в Интернет-пространстве;
- функциональность и алгоритмичность процессов развития и преобразования личностных особенностей обучающихся [3, с.120].

При этом в контексте цифровизации управления качеством образования важно понимать, что все участники образовательного процесса приобретают статус активного

субъекта познания. Во внимание принимаются его индивидуальные, личностные качества, за основу берется самооценочность.

С учетом вышеизложенного можно отметить, что цифровое управление качеством образования выступает в качестве системы взаимодействия субъектов образовательного процесса в учебном заведении, в структуре которой неопределенное количество субъектов, вследствие чего неопределенное количество решений, умозаключений, выводов, которые можно объединить понятием "продуктов интеллектуальной деятельности" [4, с.273].

Основные тезисы, связанные с управлением качеством образования, могут быть реализованы максимально эффективно только при обеспечении концепции многоуровневого построения систем качества. Приоритетная цель системы качества заключается в интеграции различных типов усилий организационно-методического, научного, кадрового характера и соответствующих ресурсов. При этом в учет принимаются различные факторы и условия с целью достижения высокого качества образовательного процесса и его результатов, отвечающих эталонам и соответствующим образовательным стандартам.

Данная система предусматривает следующее:

- ситуационный подход к формированию организационных структур;
- системное представление объекта, на которое нацелено управление;
- обеспечение оптимального сочетания функционально-линейных и программно-целевых компонент;
- наличие в технологическом блоке управления качеством текущего функционирования и качества развития;
- согласование методик и процедур диагностики и оценивания на различных уровнях.

Подобные положения одинаково адаптированы для систем качества всех уровней, начиная от образовательной организации и заканчивая государственным уровнем. При этом следует учитывать специфические принципы и закономерности.

### Список литературы

1. Андреев В.И. Вызовы глобализации качеству жизни, качеству образования и саморазвитию человека XXI века // Образование и саморазвитие. 2019. № 1 (17). - С.3-12.
2. Мухаметзянова А.Х. Организация и функции управления качеством образования // Форум молодых ученых. 2020. №5 (45). - С.307-313.
3. Панасюк В.П. Качество образования: инновационные тенденции и управление: монография / В. П. Панасюк, Н. В. Третьякова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2018. - 201 с.
4. Полупан К.С. Управление качеством высшего образования в условиях цифровизации // Самарский научный вестник. 2019. №4 (29). - С.273-278.
5. Постановление Правительства РФ от 05.08.2013 N 662 (в ред. от 24.03.2022) "Об осуществлении мониторинга системы образования" (вместе с "Правилами осуществления мониторинга системы образования") // Собрание законодательства РФ. 19.08.2013. № 33. Ст. 4378.
6. Ратнер Ф.Л., Тихонова Н.В. Качество образования: педагогический аспект // Высшее образование в России. 2019. №12. - С.87-96.
7. Садовничий В.А., Кружалин В.И., Артюшина И.А. Как рассчитать качество образования // Ректор вуза. 2008. № 8. - С. 14-18.
8. Титова С.В. Оценка эффективности управления качеством образования вуза // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. №8-2. - С.62-66.
9. Фирсова Н.В., Чекрыгин М.А. Применение инструментов системы менеджмента качества в системе школьного образования: качество образования - качество жизни // Бизнес-образование в экономике знаний. 2021. №1 (18). - С.64-68.

10. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (в ред. от 04.08.2023) "Об образовании в Российской Федерации" // Собрание законодательства РФ. 31.12.2012. № 53 (ч. 1). Ст. 7598.

## QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION: PROBLEMATIC ISSUES AND SOLUTIONS

***Panibrattsev A.V.***

Moscow State Technical University of Civil Aviation (MGTU GA), Moscow  
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA),  
Moscow  
e-mail: pasabas@yandex.ru

***Bambaeva N.Y.***

Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA),  
Moscow  
e-mail: bambaeva-ny@ranepa.ru

***Abstract.*** *In this scientific study, topical issues related to ensuring the quality of education are considered. Indeed, these problems are caused by the fact that at all levels of government, as well as at the level of the public, increased attention is paid to the quality of educational activities. In the context of an ever-increasing volume of information, computerization, informatization and digitalization, it is becoming increasingly difficult to achieve the quality of education. The author analyzed various scientific points of view that have developed in the literature on the quality of education, on the basis of which it was possible to systematize the key factors that influence it. These include the quality of students, teaching staff, management of an educational institution, and the educational environment. Particular attention is paid to issues related to the quality management of education, the essence of which is the impact of the manager on the managed. The problems of quality management in the field of education in the context of digitalization are also touched upon.*

***Keywords:*** *quality management of education, educational activity, educational program, teacher, student, educational environment, digitalization.*