

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНТЕГРАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Т.Ф. Сибирина

Ачинский филиал Красноярского государственного аграрного университета

Повышение внимания к качеству образовательного процесса означает рост осознания обществом того факта, что вузы оказывают образовательные услуги. Это значит, что на потребителей данных услуг в полной мере могут быть распространены основные положения закона РФ «О защите прав потребителей». Эта тема будет постоянно набирать актуальность в ближайшее время, так как увеличивается потребность в платных образовательных услугах за счет желающих получить второе и дополнительное профессиональное образование или повышение квалификации. В России функционирует более 900 вузов, из них около 40% негосударственных, в которых обучаются всего 8,5% российских студентов и в то же время от 25 до 50% студентов государственных вузов полностью оплачивают обучение.

Вопросы качества беспокоили русских ученых еще в начале 20 века. Журнал «Стандарты и качество»¹ перепечатал в 1996 г. статью русского ученого и футуролога И.А. Ильина «Спасение в качестве», опубликованную впервые в журнале «Российский колокол» в 1928 г. В статье освещается историческая роль качества в судьбе России: «...и вы увидите, что русскому народу есть только один исход и одно спасение – возвращение к качеству и его культуре. Ибо количественные пути исхожены, выстраданы и разоблачены, поэтому количественные иллюзии на наших глазах изживаются до конца...».

Сегодня актуальным становится вопрос признания качества российского образования не только на территории Российской Федерации, но и за рубежом. Одним из способов подтверждения этого

является сертификация системы менеджмента качества вуза. Как показывает многолетний, в основном зарубежный опыт, достижение требуемого качества и его дальнейшее совершенствование наиболее продуктивно осуществляется путем внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9000. В число аккредитационных показателей с 2000 г. включено наличие внутривузовской системы контроля качества подготовки специалистов. На сегодняшнем этапе это означает существование вузовской документации в виде положений, инструктивного материала, методических указаний и стандартов предприятия по организации и контролю образовательного процесса. В терминах ГОСТ Р ИСО 9000-2001 это соответствует документации третьего уровня.

В настоящее время, в российских вузах, сохранены традиционно сложившиеся системы качества, включающие мониторинг, планирование, анализ результатов, корректирующие и предупреждающие мероприятия, элементы внутреннего аудита, работа с поставщиками и потребителями.

Проблемами, сдерживающими переход на современный уровень менеджмента качества образования, являются: дефицит специалистов-разработчиков; негативная память об административном внедрении в вузах в 80-х гг. комплексных систем управления качеством, которое сопровождалось ростом числа бумаг и отсутствием видимой результативности этих систем; недостаток финансовых средств и знаний в области менеджмента качества, прежде всего, у высшего руководства вузов; недооценка практической пользы от внедрения системы менеджмента качества.

¹Ильин И.А. Спасение в качестве // Стандарты и качество.- 1996- № 10.- С. 14-15.

Система менеджмента качества не может быть внедрена в вуз извне, а должна быть интегрирована руководством конкретной организации, в первую очередь, повышения эффективности вуза и только при участии всего коллектива. Однако имеется ряд противоречий: создание ее в вузе согласно ИСО 9000 является необходимой реальностью, а возникшая в 2000 г. версия стандартов ИСО 9000 требует разработки организационно-методических подходов, адаптированных к российскому образовательному учреждению, учитывающих его структурную специфику, понятийный аппарат и другие особенности. Отсутствие этих подходов и специалистов, способных реализовать современные системы менеджмента качества, являются сдерживающими факторами для уже достаточно большого числа российских вузов, изъявляющих желание управлять своей организацией на основании последних достижений в области менеджмента качества, признанных мировым сообществом и гармонизированных с системой сертификации.

В российском высшем образовании качество подготовки специалистов связывается, главным образом, с реализацией государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, государственным регулированием деятельности учреждений высшего образования.

Образовательные программы того или иного цикла учебных предметов обуславливают содержание образования соответствующего уровня и направленности, которые по целевому назначению разделяются на две крупные группы: общеобразовательные и профессиональные, они, в свою очередь, подразделяются на основные и дополнительные. Если основные образовательные программы призваны обеспечивать достижение такого уровня, который соответствует государственному образовательному стандарту, то дополнительные – выходят за пределы

основной образовательной деятельности, и учеба по ним обычно осуществляется на платных началах. Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования определяют образовательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников. Эти стандарты устанавливаются органами государственной власти (управления) и выступают основой объективной оценки уровня образования и квалификации выпускников независимо от форм получения образования.

Реализация образовательного процесса осуществляется на основе образовательной программы учебного заведения, включающей цели образовательной деятельности, учебный план образовательного учреждения, учебные программы по образовательным областям и предметам, используемые педагогические технологии и методы обучения, систему диагностики промежуточных и итоговых результатов, систему дополнительного образования, систему управления, обеспечение инновационных процессов, творческие достижения педагогов. При этом в качестве результатов образовательного процесса рассматриваются оценки текущей и итоговой аттестации, творческие достижения обучающихся, обеспечение продолжения образования, состояние здоровья обучающихся, удовлетворение образовательного заказа обучающихся и родителей.

При рассмотрении качества образования необходимо руководствоваться качеством ценностей, целей и норм. Под ценностью понимается важность, которая заявляется, провозглашается, осознается, принимается. Цель формируется в русле заявленных ценностей и так, чтобы ее достижение можно было бы проверить. Норма – это обязательное правило поведения, санкционированное уполномоченным субъектом. Норма качества включает несколько компонентов: федеральный,

региональный, образовательного учреждения и «личную норму» самого обучающегося.

Образовательные учреждения по своим организационно-правовым формам подразделяются на государственные, негосударственные и муниципальные. В настоящее время Россия располагает огромной сетью учебных заведений, объединяющей более 162 тысяч образовательных учреждений, где трудятся почти 6 миллионов работников, а обучением и воспитанием охвачено примерно 50 миллионов человек.

Система образования объективно работает на следующих рынках: на сегменте рынка образовательных услуг, обеспечивая удовлетворение потребностей граждан в образовании и воспитании; на сегменте рынка труда, обеспечивая удовлетворение потребностей работодателей и специалистов; на сегменте рынка интеллектуальных товаров, обеспечивая удовлетворение потребителей (заказчиков) в новых знаниях, технологиях и наукоемкой продукции.

Важнейшая задача сферы образования – удовлетворение образовательных потребностей общества в целом и каждого обучающегося в частности. Потребности общества – иметь людей готовых разрабатывать конструкции и технологии, производить, организовывать и управлять, осуществлять подготовку новых поколений, обеспечивать существование и развитие человека и общества. Потребности обучающегося – иметь гарантированную профессию и уровень знаний, достаточный для реализации его способностей, продвижения по иерархической лестнице, престижа, получения определенного дохода и т.д. Образовательные потребности каждого субъекта различны, поэтому, чем шире спектр образовательных услуг, тем больше возможность у потребителя найти образ своей потребности.

На базе исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов при Московском институте стали и сплавов (МИСиС) с 1992 г. Министерство образования РФ ежегодно проводит

симпозиум «Квалификация человека и образования. Методология и практика». Проблема мониторинга качества образования была поставлена как «ядровая» в политике образования Европы в 1997 г. в Палермо на конференции представителей университетов.

Концепция мониторинга качества образования рассматривается как инструмент политики качества образования и как основа внедрения в образовательных учреждениях системы управления качеством с привлечением идеологии систем качества «TQM». Система TQM является комплексной системой, ориентированной на постоянное улучшение качества, минимизацию производственных затрат и поставку продукции точно в срок. Основная идеология TQM базируется на принципе – улучшению нет предела².

Как убедиться, что в данном конкретном вузе создан и эффективно функционирует механизм, действительно гарантирующий тот уровень предоставления образовательных услуг, на который рассчитывает потребитель? В известной степени ситуация в вузе подобна производству; абитуриенты – «исходное сырье», студенты – «полуфабрикаты, получаемые в ходе последовательно-параллельных технологических операции и переделов», преподаватели – «исполнители работ, операторы». На всех участках и уровнях есть «руководители».

Некоторые авторы придерживаются мнения, что знания, умения и навыки выпускников стали основными при оценке вузов и главное, чтобы они соответствовали государственным образовательным стандартам высшего профессионального образования. Для опровержения их мнения можно привести следующий аргумент: «Качество знаний и умений определяется не только тем, сколько и какого качества представлено

²Всеобщий менеджмент качества – стратегия XXI века. В сб. «TQM -XXI Проблемы, опыт, перспективы», вып.3-М.: ИздАТ, 1998.; Тиммерс Й.Г., Меннес М.А. Оценивание качества образования с помощью некоторого диагностического инструмента // Система качества в образовании. Выпуск 1.4 2 / Под ред. Ю.П. Адлера. М.: МИСиС. – 2000.- 144 с.

образовательных услуг, а и количеством и качеством собственного труда обучающегося в процессе потребления этих услуг, а также степенью реализации личных способностей потребителя. Вот почему не следует отождествлять комплекс образовательных услуг, предоставленных обучающимся, с тем комплексом знаний, умений и навыков, которые ими приобретены. Если первый – продукт труда преподавателей, то второй – продукт интегрированного труда преподавателей и обучающегося»³.

Ориентация некоторых вузов только на государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования как гарантии обеспечения качества имеет два недостатка:

- а) ложное представление о том, что качество можно достичь путем инспекции;
- б) пренебрежение потребностями образовательного рынка (стандарты не успевают за изменениями требований работодателей).

Впервые теории научного управления образованием появились в США и они в основном опирались на классическую теорию управления человеческими отношениями, согласно которой управлять – это предвидеть, организовывать, распоряжаться, координировать, контролировать. В 50-60-х годах начинается разработка теорий на основе концепций социальных наук, а также концепций целевого управления в образовании, когда была предложена модель системного управления образованием, в основу которой положен принцип взаимодействия и взаимозависимости всех компонентов образовательной организации.

Усиление интереса и внимания к проблемам определения качества в системе высшего образования характерно не только для отдельных европейских стран, но и для Европейского Союза в целом. Во многих европейских странах концепции качества

образовательного процесса стали привлекать к себе внимание уже с начала 80-х годов. В Великобритании в 1984 г. высказывалось мнение о том, что основными объектами при оценке системы высшего образования должны быть «качество» и «капиталовложения». В том же году в Греции был организован Национальный комитет по качеству. В Нидерландах в 1985 г. опубликован правительственный документ под названием «Высшее образование: автономность и качество». В ряде других стран начались дискуссии по вопросу необходимости введения системы качества в структуру высшего образования.

Период 80-х годов характеризуется активными реформами в системе образования. Во многих странах происходит децентрализация управления образованием, повышение самостоятельности образовательных учреждений, выработка новых принципов управления ими, структур и механизмов управления. Однако в конце 80-х и начале 90-х годов в системах качества высшего образования как в Европе, так и в Великобритании начинают разрабатываться и использоваться новые методы, основная цель которых не только осуществлять контроль ее стороны государства, но и организовывать процесс, способствующий усовершенствованию самой системы образования.

Тенденция предоставления большей независимости образовательным учреждениям во многих странах связана с развитием не только внутренней системы оценивания качества. Самооценивание может рассматриваться как отдельный процесс и как часть общего цикла оценивания качества. Развитие механизмов оценивания качества связано с такими процессами как переход от государственного регулирования к ориентации на рынок, усиление внимания к усовершенствованиям и развитию качества образовательных программ и учреждений.

Безусловно, ключевым звеном в системе управления качеством образования является образовательное учреждение. Однако при ее создании требуется»

³Субетто А. И., Селезнева В.А., Качество образования как синтезатор проблем развития образования в России: мониторинг, проблемы. / В сб. под общ.ред. А.С. Вострякова.- Новосибирск.: Изд-во НГТУ.- 2000.- 380 с

реализация одновременно двух позиций: «сверху» и «снизу вверх». «Сверху» на федеральном, региональном и муниципальном уровнях управления создается идеология качества образования, строится система обеспечения, а само качество формируется «снизу» – на институциональном и локальном уровнях. «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 образовательного учреждения 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 управленческой иерархии имеет свои особенности, обусловленные целями и задачами соответствующего уровня.

Важнейшим аспектом системы управления качеством образования является выбор стратегии контроля, основанной на сочетании внешнего контроля и внутреннего стимулирования. В системе высшего образования России более развита внешняя оценка качества, ориентированная на стандарты и показатели эффективности. Основными элементами этой системы являются стандартизация и процедуры лицензирования, аттестации и аккредитации, а также комплексное оценивание образовательных учреждений в целом и отдельных специальностей на основе рейтинговой системы. Все эти процедуры предусматривают проведение внутренней проверки.

Одним из нежелательных последствий внешнего контроля в образовании является стремление контролируемых улучшить не саму работу, а показатели, желание заниматься только тем, что контролируется,

стремление блокировать сведения, снижающие оценку. Это приводит к утрате достоверности всей системы управленческой информации, непроизводительному расходованию сил и времени. Контролируя качество, надо ставить перед собой задачу не наказания виновных, а выявление причин, порождающих низкое качество и их последовательное устранение.

Основными подходами к процессу оценивания, используемыми как во внешней, так и во внутренней системах контроля качества, являются повышение эффективности и экспертные проверки. При этом показатели эффективности ориентированы преимущественно на количественные оценки, ими являются эмпирические количественные или качественные данные, по которым можно судить о достижении целей.

Далеко не все объекты образовательной деятельности являются конкретно выраженными в правильном и однозначно лучшем результате. Более того, основные результаты образовательной деятельности носят вероятностный характер и могут быть оценены лишь в весьма отдаленном будущем. И здесь представляется продуктивным использование метода предвосхищения, позволяющего контролировать качество образования по планируемым способам и целям их достижения.

Создавая систему управления качеством, необходимо:

1. Управление качеством образования рассматривать на четырех уровнях:

1.1. Федеральный – уровень министерства и ведомств;

1.2. Региональный – уровень республики, края, области;

1.3. Институциональный – связанный с решением административных научных вопросов управления образованием в образовательном учреждении;

1.4. Неправительственный – внешняя оценка качества (с привлечением независимых экспертов).

2. Сформулировать понятие «качество образования», включающее показатели, по

которым его нужно оценивать для каждого уровня.

3. Определить методы оценки, организации, управления и совершенствования качества на всех уровнях управления.

Одним из основных факторов системы управления качеством образования в целом является уровень организации качества образовательных учреждений. Поэтому создавая систему управления качеством в вузе, прежде всего, необходимо определиться с конечной продукцией, которую он выпускает. Одни вузы за основу своей деятельности принимают подготовку выпускника, другие оказание образовательной услуги. Потребитель конечной продукции вуза не только сам студент, сколько государство и общество в виде организации, привлекающей выпускника на работу. Таким образом, качественная продукция вуза не образовательная услуга, а выпускник. Исходным пунктом формирования системы управления качеством должно стать построение «модели» выпускника вуза как совокупности определенных его личностных профессиональных качеств, на развитие которых должен быть направлен образовательный процесс: его содержание, методы обучения, формы организации, способы контроля и оценки знаний студентов. Между тем необходимо отметить, что основой деятельности вуза является учебный процесс. Однако его нельзя рассматривать в отрыве от других видов деятельности: научной, учебно-методической, административно-хозяйственной и т.д.

Система управления качеством в вузе в целом складывается из управления качеством каждого вида деятельности вуза. Поэтому вузам целесообразно определить основные направления своей деятельности. К примеру, МИСиС⁴ при создании системы управления качеством выделил для себя основные направления деятельности – это образовательное, научное, финансовое, информационное, административно-

хозяйственное, социальное, работу с персоналом. При этом вуз рассматривается как совокупность шести подсистем, объединяющих функционально взаимосвязанные виды деятельности: учебной, научной, экономической, управленческой, маркетинговой, хозяйственной.

Некоторые вузы, создавая систему управления качеством, пошли иным путем: они выделили основной процесс – образовательный, а остальные определили как обеспечивающие его качество. Такие подходы вполне приемлемы, так как учебное заведение имеет право их выбирать, а требования МС ИСО серии 9000:2000 не ставят своей целью добиться однообразия системы управления качеством. Главное, чтобы она обеспечивала оказание качественной образовательной услуги и профессионально подготовленного выпускника.

Проведенный в работе анализ позволил сделать следующие выводы:

Внедрение и реализация системы менеджмента качества позволяет сделать вывод, что современный университет только тогда может ответить на вызовы времени, когда станет “интернационализированным” вузом, международным научно-образовательным комплексом, внедряющим и развивающим систему менеджмента качества.

Для данной модели характерно:

- включение международных компонент во все сферы (образовательную, научную, управленческую и др.) своей жизнедеятельности;
- наличие эффективной системы управления качеством образования, созданной на основе международных требований, стандартов и опыта, внедрение системы учета трудоемкости учебной работы;
- формирование у преподавателей и студентов новых компетенций с учетом глобальных изменений в экономике, политике, социальной и культурной сферах;
- осуществление на постоянной основе научно-педагогических связей с

⁴ Качалов В. А. Сертификация системы менеджмента качества как основа для перехода к TQM // Стандарты и качество.- 2000.- № 8,- С. 46-53.

зарубежными вузами, научными центрами и международными организациями;

- формирование специфической культуры, аккумулирующей и репродуцирующей наряду с национальными общемировые ценности;

- обеспечение выпускников профессиональными знаниями, обогащенными международным компонентом, навыками межкультурного общения и готовностью к жизни и профессиональной деятельности,

способностью самостоятельно в течение всей жизни осваивать и применять новые знания и технологии, обладающих видением взаимосвязанности национальных и мировых проблем;

- наличие специализированных структур, осуществляющих организацию международной деятельности вуза;

- успешное внедрение и развитие системы менеджмента качества во все сферы деятельности высшего учебного заведения.

Список литературы

1. Ильин И.А. Спасение в качестве // Стандарты и качество.- 1996- № 10.- С. 14-15.
2. Качалов В. А. Сертификация системы менеджмента качества как основа для перехода к TQM // Стандарты и качество.- 2000.- № 8,- С. 46-53.
3. Субетто А. И., Селезнева В.А., Качество образования как синтезатор проблем развития образования в России: мониторинг, проблемы. / В сб. под общ.ред. А.С. Вострякова.- Новосибирск.: Изд-во НГТУ.- 2000.- 380 с
4. Всеобщий менеджмент качества – стратегия XXI века. В сб. «TQM -XXI Проблемы, опыт, перспективы», вып.3-М.: ИздАТ, 1998
5. Тиммерс Й.Г., Меннес М.А. Оценивание качества образования с помощью некоторого диагностического инструмента // Система качества в образовании. Выпуск 1.4 2 / Под ред. Ю.П. Адлера. М.: МИСиС. – 2000.- 144 с.