

# ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ: СУЩНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

*О.П. Котикова*, доцент, кандидат педагогических наук, доцент кафедры юридической психологии Минского института управления

**Ключевые слова:** качество образования, менеджмент всеобщего качества, методологические подходы к обеспечению качества высшего образования.

При определении задач развития образования в Республике Беларусь важное место занимает подготовка специалистов, направленная не только на достижение высокого уровня преподавательской и воспитательной деятельности в учебных заведениях, но и на обеспечение высокого качества образовательных услуг с позиции организации и управления данным процессом. Проблема качества услуг и его совершенствования находится сегодня в центре внимания общественности и является наиболее важной задачей деятельности различных социальных институтов. Следует остановиться на определении понятия «качество» по отношению к сфере образования и рассмотреть возможное применение общеевропейских подходов к данной проблеме в отечественной практике.

Современная подготовка специалистов в системе высшего образования требует переосмысления традиционного понятия «качество образования» как степени соответствия знаний студентов определённому стандарту. Процесс обеспечения качества образовательных услуг распространяется сегодня на все сферы функционирования учебного заведения (материально-техническая база, воспитательная работа, деятельность социально-психологической службы и т.д.), а также на деятельность каждого преподавателя и администратора.

Рассмотрение сущности понятия «качество образования» следует начать с обоснования методологических подходов к существованию и практическому воплощению данной дефиниции.

Движение за качество начиналось в промышленности, и именно из промышленности пришли в другие сферы язык, понятия и методология менеджмента всеобщего качества (TQM – Total Quality Management) [12], [13].

Менеджмент всеобщего качества (ВМК) – это философия и методология, которые помогают различным учреждениям, в том числе и учебным, осуществить изменения, соответствующие современным социально-экономическим требованиям [1]. Специалисты считают, что ВМК может успешно способствовать таким трансформациям и в сфере высшего образования. Разумеется, при этом нельзя рассматривать ВМК как панацею в решении всех образовательных проблем. Скорее, это очень важный инструмент, который может быть использован в управлении образовательными структурами. Методологи всеобщего качества акцентируют внимание на степени удовлетворения потребителя образовательных услуг, понимая под этим качество образования.

Таким образом, логика развития специализированного понятия качества в рамках теории менеджмента всеобщего качества задает своеобразную методологическую систему координат, центром которой являются интересы и потребности потребителя (клиента), т.е. студента.

В промышленности достижение качества производителем тождественно созданию вещей, соответствующих своему назначению. Выделяют два аспекта понятия «качество» в промышленной сфере: процедурный и трансформационный [3].

Процедурное понятие качества позволило развить целую систему процедур и методов для обеспечения производства стандартных и качественных продуктов и услуг. Качество может быть достигнуто приведением этих систем в действие и их эффективной работой. Это, фактически, является рецидивом аудиторского (контролерского) подхода к качеству и основывается на поиске очевидных критериев эффективности деятельности внутри предприятия (учреждения), осуществляющего производство продуктов или услуг. Процедурное понятие является «доказательством» того, что продукт (услуга) произведен в соответствии с predeterminedными свойствами (требованиями) и подтверждает, что деятельность по его производству соответствует установленным для этого требованиям.

Результаты образования, выраженные в виде представительных индикаторов, являются примером реализации данного подхода.

*Доказательство, подтверждение и отчетность* – это основные понятия, раскрывающие суть такого инструментального (процедурного) подхода к качеству. Фактически, это – подход, заключающийся в установлении соответствия на основе «твердых» индикаторов измеряемого представления. При этом важно, что результаты деятельности учреждения (университета, колледжа) определяются требованием публичной отчетности. Второй аспект понятия качества – трансформационный – не так жестко ориентирован на перечень процедур, он больше связан с организационными трансформациями и основан на необходимости учитывать запросы потребителя. В рамках трансформационного понятия качество рассматривается как сложный процесс по сравнению с инструментальным определением. В дополнение к измерению качества при этом подходе осуществляется попытка интегрировать иные (более мягкие, неуловимые) аспекты (индикаторы) качества. Речь идет о заботе в обслуживании потребителя и социальной ответственности – т.е. обо всем том, что можно назвать удовлетворением потребителя. Это значит, что качество в трансформационном смысле не может быть достигнуто только соблюдением процедур. Оно достигается в ходе определения требований потребителя и соответствующего преобразования деятельности предприятия (учебного заведения). Поэтому, если процедурное понятие можно трактовать как доказательство, то трансформационное понятие – это совершенствование. Это такая культура качества, при которой именно постоянное совершенствование продукта или услуги рассматривается как определяющий фактор. Это более широкий взгляд на качество: не соответствие целям, а учет изменяющихся интересов и запросов потребителя.

В области высшего образования трансформационная культура заключается в признании приоритета интересов студента как потребителя непосредственно образовательных услуг.

Оба понятия играют ключевую роль в понимании качества. Они задают различные пути достижения качества и показывают, что оно зависит не только от соблюдения процедур, но и от ориентированной на потребителя

трансформационной культуры, когда каждый член коллектива высшего учебного заведения ответственен за качество своей работы.

Роль потребителя в определении качества – это действительно центральный пункт всех дискуссий о качестве. Дело в том, что представления о качестве производителя и потребителя могут существенно расходиться: создание продукта с точно заданными свойствами вовсе не гарантирует успешность его продажи. В соответствии с принципами менеджмента всеобщего качества, качество оценивается потребителем. Следует также отметить, что если потребителем непосредственно образовательных услуг является студент вуза, то потребителем результатов образовательных услуг является общество через работодателя будущего специалиста.

В сфере высшего образования сегодня также признана необходимость обеспечения качества образовательных услуг, предоставляемых учебным заведением студенту. Таких резервов в образовании множество: хорошо обслуживаемые здания, высокий уровень методической базы, высококвалифицированные преподаватели, высокие моральные ценности, отличные результаты экзаменов, специализация, дополнительные образовательные услуги, поддержка родительской общественности, профессиональных организаций и местного сообщества, применение технологических новинок, сильное руководство, забота о психическом и физическом здоровье студентов, сбалансированный учебный план и т.д.

Движение же за всеобщее качество в сфере образования имеет совсем недавнее происхождение (конец 80-х гг. XX в.). Первые шаги в данном направлении были сделаны в колледжах США [11], [13]. Однако серьезно стали заниматься этим вопросом лишь в 90-е гг. Сегодня уже много сделано как в теоретическом, так и в практическом плане в отношении высшего образования [1], в частности, в Беларуси понятие качества исследуется применительно к профессиональному образованию [3], [4].

В словаре понятий и терминов по законодательству РФ об образовании качество образования выпускников трактуется как определенный уровень знаний и умений,

умственного, физического и нравственного развития, которого достигли выпускники образовательного учреждения в соответствии с планируемыми целями обучения и воспитания [8]. Положительным в этом определении качества образования является то, что качество образования увязано с планируемыми целями. Но вряд ли это определение устроит руководителей учреждений образования, реализующих не только знаниевую практику. Кроме того, им сложно пользоваться; понятия нуждаются в дополнительных определениях, особенно, понятие «уровень». В.М. Полонский предлагает под термином «определенный уровень» понимать показатели, спрогнозированные в зоне потенциального развития конкретного выпускника.

В «Концепции управления качеством образования» под качеством образования на уровне ученика понимается определенный уровень освоения содержания образования (знания, способов деятельности, опыта творческой деятельности, эмоционально-ценностных отношений), физического, психического, нравственного и гражданского развития, которого он достигает на различных этапах образовательного процесса в соответствии с индивидуальными возможностями, стремлениями и целями воспитания и обучения. Авторы статьи ставят вопрос о возможности интеграции целей обучения и воспитания и возможностей ученика [5].

В докторской диссертации В.П. Панасюка качество школьного образования определяется как совокупность его свойств, которое обуславливает способность выполнять выдвинутые обществом задачи формирования и развития личности в аспектах ее обученности, воспитанности, выраженности социальных, физических и психических свойств [7].

В известной педагогической общественности книге С.Е. Шишова и В.А. Кальнея качество образования определяется как социальная категория, отражающая состояние и результативность образования, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности [10]. Качество образования определяется со-

вокупностью показателей, характеризующих различные аспекты учебной деятельности образовательного учреждения: содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническая база, кадровый состав и т.п., которые обеспечивают развитие компетенции обучающейся молодежи.

Современное понимание качества образования не имеет ничего общего с пониманием его как процентного отношения лиц, получивших при аттестации хорошие и отличные оценки, к общему числу обучаемых. Качество нельзя сводить к «процентным» характеристикам.

Исследователи М.М. Поташник и А.М. Моисеев предлагают свое определение качества образования: *качество образования* – это соотношение цели и результата, мера достижения целей при том, что цели (результаты) заданы только операционально и спрогнозированы только в зоне потенциального развития школьника [9]. При этом результаты образования должны включать в себя и оценку того, какой ценой они достигнуты. Это требует сведения к минимуму негативных последствий образовательного процесса, достижения не просто хорошего результата, но наилучшего из возможных при минимальных затратах.

Для обеспечения связи результатов образования с качеством образовательного процесса и образовательной системы необходимо оперативное изменение представлений о существенных свойствах требуемого результата, т.е. необходимо создание системы управления качеством, которая должна гарантировать, поддерживать и развивать учебные стандарты. Вместе с тем, как уже отмечалось, понятие качества образования не сводится исключительно к соответствию знаний студентов учебному стандарту. В первую очередь, это степень соответствия образовательных услуг запросам потребителей (обучаемых).

Ориентируясь на основные положения менеджмента всеобщего качества и специфику образовательной сферы определение понятия «качество образования» можно сформулировать как *степень соответствия образовательных услуг, предоставляемых учебным заведением, запросам потребителей; учебным*

*стандартам; образовательной, культурной и экономической политике общества.*

Рассмотренные выше определения и существенные аспекты понятия «качество образования» позволяют нам сформулировать следующие методологические подходы к обеспечению качества высшего образования:

- в условиях рыночной экономики забота о качестве образования не может быть сведена к государственным процедурам аттестации и аккредитации учебного учреждения – она является также делом самого учреждения;

- качество результатов образования обеспечивается качеством функционирования всех структур учебного заведения, где выделяются четыре основных вида деятельности: учебный процесс; воспитательная работа; социально-психологическая поддержка студентов; хозяйственно-коммерческая работа;

- качество результатов образования можно определить путем соотношения желаемого (запланированного) и реально достигнутого результата;

- обеспечение и совершенствование качества образования, отражаемого его результатами, требует создания в структуре учреждения образования специальной системы управления качеством, осуществляющей не столько контроль, сколько гибкое реагирование на запросы потребителя и координацию основных видов деятельности;

- обеспечение качества образования напрямую зависит от уровня подготовки специалистов в области управления данным процессом и оценки его эффективности.

Управление качеством образования – это целенаправленное, организующее, контролирующее и регулирующее взаимодействие субъектов деятельности по обеспечению качества образования с целью достижения оптимально высоких результатов [3]. Речь идет об эффективном и планомерном использовании сил, средств, времени, людских и материальных ресурсов для достижения заявленных целей.

Можно выделить законченный цикл следующих последовательных и взаимосвязанных функций управленческой деятельности по обеспечению качества образования: анализ; целеполагание и планирование; организаци-



онная деятельность; контроль и оценка; мониторинг; регулирование и совершенствование.

Реализация названных функций зависит от специфики учебного заведения и подробно описана в публикациях автора данной статьи [4], [5]. Следует отметить, что важнейшей функцией является создание в учебном заведении организационной структуры управления качеством образования с выделением коллективных (индивидуальных) субъектов деятельности.

Модернизация структуры управления качеством образования связано с формированием ключевых компетенций субъектов деятельности. Идея компетентности возникает тогда, когда к результатам образования предъявляются социокультурные требования. Именно эти требования менеджмент всеобщего качества предлагает учитывать при организации процесса управления качеством образования.

В общем смысле *компетентность* – это способность субъекта действовать адекватно, сообразно условиям ситуации, в направлении получения имеющих определенную ценность результатов [6]. Следует различать понятия «компетентность» и «компетенция». Из анализа существующих современных подходов к данным категориям следует, что *компетенция* – это совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваем

*ых по отношению к определенному кругу предметов и процессов, необходимых для качественной и продуктивной деятельности по отношению к ним.* В свою очередь, компетентность как свойство индивида существует в различных формах: в качестве степени умелости, способа личностной самореализации, некоего итога саморазвития индивида или формы проявления способностей и т.д.

Обращение к проблеме компетенций в связи с подготовкой специалистов в системе высшего образования свидетельствует о появлении в образовании подходов менеджмента и маркетинга, а, соответственно, о смене ценностных ориентиров и целей образования. Сегодня сам факт наличия знаний не задает пространства жизненного пути, следовательно, не является единственным показателем качественного образования. Включение в подготовку специалистов понятия «компетенция», а не знания, умения, навыки – свидетельство того, что наличие знания перестало быть «символическим капиталом». Успешным современным специалистом считается лишь в том случае, если у него сформирована не одна профессиональная компетенция, а система ключевых компетенций, включающая в себя разные позиции. Соответственно, обеспечение качества высшего образования не ограничивается проблемами управления, а также затрагивает и содержание профессионального образования.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Буйко, Т.Н. Обеспечение качества высшего образования: организационно-управленческий аспект / Т.Н. Буйко, В.А. Капранова. – Минск: НИО, 2000.
2. Внутришкольное управление: словарь-справочник / под ред. А.М. Моисеева. – М., 1999.
3. Котикова, Обеспечение качества педагогического образования / О.П. Котикова, Н.Н. Полещук. – Минск: НИО, 2004.
4. Котикова, О.П. Оценка качества образования в педагогическом колледже / О.П. Котикова, Н.Н. Полещук // Адукацыя і выхаванне. – 2003. – № 10. – С. 23–27.
5. Концепция управления качеством образования. – Пермь, 1997.
6. Леднев, В.С. Содержание образования: учеб. пособие / В.С. Леднев. – М.: Высш. школа, 1989. – С. 8.
7. Панасюк, В.П. Педагогическая система внутришкольного управления качеством образовательного процесса: автореф. дис. ... д-ра пед. наук / В.П. Панасюк. – СПб., 1998.
8. Полонский, В.М. Словарь понятий и терминов по законодательству РФ об образовании / В.М. Полонский. – М., 1995.

9. Поташник, М. Понятие “качество образования” / М. Поташник, А. Моисеев // Народное образование. – 1999. – №7–8. – С.167–170.

10. Шишов, С.Е. Мониторинг качества образования в школе / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М., 1998.

11. Craft, A. Quality assurance in Higher Education / A. Craft. – London, 1992.

12. Levis, R. Total Quality in Higher Education / R. Levis, D. Smith. – Delray Beach, Florida: St. Lucie Press, 1994.

13. Sallies, E. Total Quality Management in Education / E. Sallies. – London: Kogan Page, 1996.

### **РЕЗЮМЕ**

В статье рассмотрены основные понятия и процедуры менеджмента всеобщего качества, представлены методологические подходы к обеспечению качества высшего образования.

### **SUMMARY**

The article deals with basic concepts and procedures of total quality management. It proposes the methodological approaches to quality assurance in higher education.