

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ

В статье дается описание существующих методов определения качества образования. Даются предложения по совершенствованию качества образования, методов измерения эффективности управления качеством в системе образования.

Ключевые слова: качество образования, модель управления, хорошее качество обучения, измеряемые элементы качества обучения, степень удовлетворенности запросов потребителей, приборы и индикаторы для измерений степени удовлетворенности.

На современном этапе развития России резко усилились внимание и требовательность к высшему профессиональному образованию, как со стороны работодателей, так и со стороны общественности и власти.

Проблем в системе образования огромное количество, среди которых проблема качества подготовки специалистов является наиболее актуальной.

Еще в далеком 1928 году русский философ И.А.Ильин говорил: «Качество необходимо России: волевые, знающие и даровитые люди; крепкая и гибкая организация; напряженный и добросовестный труд; выработанный первосортный продукт; высокий уровень жизни. Новая, качественная эпоха нужна нашей Родине».

Хотя эти слова прозвучали 82 года назад, ощущается потрясающая актуальность сегодняшнего дня.

О проблемах повышения качества образования говорилось много и всегда, а сейчас, в период перехода к рыночным отношениям они стали крайне острыми в силу таких причин: ликвидация государственного распределения выпускников ВУЗов; неустойчивость рынка труда; резкое сокращение финансирования со стороны государства образовательной и научной деятельности; снижение мотивации к овладению инженерными знаниями, так как приоритет в основном имеют более «легкие и престижные» специальности – юристы и экономисты. Хотя имеются данные, что Россия обеспечена юристами и экономистами на 25 лет вперед [1].

Эффективность исследования в основном зависит от того, что понимается под качеством образования. Само же понятие «качество образования» трактуется различными

исследователями достаточно неоднозначно. Из различных источников по оценке качества образования можно выделить три основных подхода.

Первый – теоретический, в рамках которого изучение проблемы идет по пути теоретико-методологического исследования. При этом часто не просматриваются пути перехода от теоретического уровня к практическим разработкам методики оценки качества и внедрения ее в учебный процесс.

Второй – практический подход, где его представители идут по пути создания средств (например, контроля) для оценки подготовки обучаемых, не задумываясь о концептуальных составляющих исследования.

Представители же третьего направления сочетают в проводимых исследованиях теоретико-методологическую и практическую составляющие. Здесь, естественно, они сталкиваются с большим количеством трудностей, однако без такого подхода трудно определить задачи и цели по повышению качества образования.

Однако до настоящего времени не разработана и не утверждена единая научно-обоснованная система показателей качества подготовки обучаемых, так же, как и не существует единой общепринятой системы оценки качества образования.

Согласно «Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года» в основную задачу учреждений высшего профессионального образования входит создание, в том числе с учетом международных рекомендаций, системы управления качеством учебного процесса по специальностям, курсам и факультетам с широким привлечением студентов, преподавателей и работодателей [1].

Но, в связи с новым ФЗ, с 1 января 2011 года в Закон РФ «Об образовании» вносятся поправки (Федеральный закон от 08.11.2010г. №293-ФЗ), предусматривающий новые формы контроля в сфере образования со стороны надзорных органов, вводится государственный контроль качества образования [2].

Обязательным условием государственной аккредитации станет наличие у образовательного учреждения системы внутреннего мониторинга качества образования.

Для создания системы внутреннего мониторинга качества образования необходимо учитывать требования международных стандартов ИСО серии 9000, а для большего эффекта разработать документированные системы менеджмента качества и, в конечном итоге, подготовить ВУЗ к сертификации на соответствии требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Сертификация системы менеджмента качества (СМК) по стандартам ИСО серии 9000 – это не обязательное требование ко всем учреждениям. Однако именно наличие сертификата зачастую является залогом успеха работы на рынке образовательных услуг.

Для того, чтобы понять суть данных требований, нужно не путать, а разделять два основных понятия – сертификация систем качества и управление качеством.

Управление качеством является одной из функций учреждения по его управлению, которая фактически обеспечивает качество услуг на высоком уровне за счет разумного и грамотного управления различными процессами в отдельности и всей образовательной деятельностью в целом.

Именно стандарты ИСО серии 9000 предлагают методику разработки и построение системы управления качеством, которая, соответственно, может быть официально сертифицирована, то есть, проверена и признана независимым аккредитационным органом сертификации.

Суть стандартов ИСО заключается в универсальности этой серии. Эти стандарты не предлагают абсолютных критериев качества для отдельного вида услуг, так как это невозможно. Качество – это способность услуг удовлетворять потребности людей, а, в свою очередь, потребности – разнообразны до бесконечности. Стандарты ИСО серии 9000 задают методологию функционирова-

ния системы качества с учетом изменения запросов потребителя, а уже она, в свою очередь, должна обеспечивать и поддерживать высокий уровень качества услуг – обеспечить высокую степень удовлетворительности потребителей.

Органы управления образованием посредством инструкций и распоряжений, регламентирующих, чему учить (ГОСы, ФГОСы) и как учить (примерные программы), управляют только одним компонентом образования – процессом обучения, его качество они и контролируют.

Контроль проводится аудиторами (внутренними – ежегодно, внешними – один раз в пять лет, при аккредитации). Каждый показатель (каждый этап образовательного процесса) оценивается либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно» [1].

Если ВУЗ получает «неудовлетворительно» хотя бы по одному из показателей – у него отзывают лицензию.

Несмотря на то, что такая система контролирует только качество обучения, она, тем не менее, обеспечивает отсутствие откровенно «неудовлетворительного» образования.

О том, что наше образование не плохое, свидетельствуют многочисленные победы наших студентов на различных всемирных олимпиадах (хотя в последнее время наших студентов теснят представители стран Азии: китайцы, корейцы, иранцы), но в основной массе наши студенты получают лишь «удовлетворительное» образование.

Существующая система управления, качеством обучения, обеспечивая «удовлетворительную» квалификацию преподавателей, «удовлетворительное» освоение всех дисциплин учебного плана студентами в процессе учебы, не в состоянии не только обеспечить «хорошее» и, тем более, «отличное» качество обучения, которое требуется потребителям на современном этапе, но даже отличить «хорошее» или «отличное» от «удовлетворительного». Необходимость реформирования этой системы понимают давно и на всех уровнях, но четких представлений о том, какой должна быть новая система, как она будет контролировать качество, пусть даже не образования, а пока лишь только обучения, нет ни у кого.

Многие ВУЗы пытаются модернизировать механизм контроля качества обучения.

Эти попытки модернизации сталкиваются с неожиданной проблемой.

Органы управления образованием, преподаватели, обучающиеся – все желают повышения качества образования. Но у каждой из этих категорий свое представление о качестве, зависящее от личных взглядов и убеждений.

Одни утверждают, что качество интуитивно понятно всем, но его невозможно измерить. Поэтому лучше ничего не нужно модернизировать, оставить все как есть, а управление качеством возложить на плечи опытных преподавателей.

Другие видят и определяют качество в конкретных терминах и понятиях: в стоимости основных фондов, в количестве диссертационных советов с определенным процентом доцентов и профессоров с учеными степенями и т.д.

Расхождение понятий качества образования в России привело к тому, что до сих пор не определен единый системообразующий фактор, ориентирующий все элементы системы к достижению главной цели – обеспечению массового «хорошего» качества обучения.

Многие принятые модели пытаются объединить различные понятия качества методом «латания дыр».

Все кажущееся многообразие этих моделей основывается на одном из трех методов (подходов) управления качеством:

- оценочный метод управления качеством (SWOT-анализ);
- метод, основанный на принципах Всеобщего управления качеством (TQM);
- метод, основанный на требованиях Международных стандартов ИСО 9001-2008.

Модель управления, основанная на оценочном методе, предлагает систематическое проведение самооценки для выявления сильных и слабых сторон деятельности ВУЗа, а также положительных и отрицательных факторов развития.

Модель управления, основанная на принципах Всеобщего управления качеством, также использует метод оценок, но этот метод основывается на анализе деятельности ВУЗа. Концепция Всеобщего управления качеством предполагает наличие у ВУЗа четко сформулированной миссии и ясных стратегических целей.

Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов ИСО

9001-2008, предполагает установление заинтересованных сторон, выявления их требований к качеству услуг, создание системы непрерывного совершенствования деятельности.

Данная модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе, на процессном подходе.

В отличие от модели Всеобщего управления качеством в данной модели основным инструментарием менеджмента качества становится документированная система управления, ориентированная на постоянное повышение качества.

Многие ВУЗы разработали, внедрили и сертифицировали системы менеджмента качества, но по каким критериям можно сравнивать качество образования в различных ВУЗах – задача трудноразрешимая.

Методы исследований, используемые для оценки эффективности процессов управления качеством образования, слабо ориентированы на выявление конкретных дефектов управления, как в направлениях обеспечения качества, так и в деятельности администрации, сотрудников и отдельных подразделений ВУЗа. При всем этом качество процессов образования измеряется субъективно и только по двухуровневой системе. Вывод очевиден – измеряемые сегодня элементы качества обучения не ориентированы на запросы потребителей услуг высшей школы.

Недостаточно определять качество обучения по количеству докторов наук и объему томов в вузовской библиотеке или по рейтингу ВУЗа после очередной аттестации. Несомненно, эти показатели необходимо учитывать. Но это внутренние показатели. Потребителей меньше всего интересует список докторов наук, тем более что перспективной считается методика приглашения для чтения лекций ведущих профессоров из других ВУЗов.

С помощью сети Интернет и электронных библиотек студенты получили неограниченные информационные ресурсы.

Качество включает в себя не только числовые показатели. Оно отражается и в миссии ВУЗа, в его стратегических планах и, конечно же, в его лучших людях (в героях).

Оно проявляется и в том, как поддерживаются здания, как относятся друг к другу люди, и в том, что ВУЗ и его сотрудники считают самым важным (эту сторону не принято оценивать в процедурах лицензирования и ак-

кредитации). Качество – это то, что мы делаем, а не то, о чем мы говорим или что показываем в актах для измерения рейтинга по существующим методикам.

Если под качеством понимать степень удовлетворения запросов потребителей (студентов, работодателей, родителей, общества), степень пригодности выпускника ВУЗа к эффективной работе, то его можно измерить.

Если под качеством понимать степень удовлетворенности ожидания множества потребителей со своими взглядами на качество обучения и своими требованиями к допустимым затратам для получения высокого уровня знаний выпускников, то его тоже можно измерить.

И систему управления и контроля качества, основанную на этих подходах, можно построить.

Например, студент считает (ожидает) образование качественным, если он, получив диплом о высшем образовании, устроился на перспективную, высокооплачиваемую работу.

Министерство образования считает (ожидает) образование качественным, если ВУЗ выполнил образовательные стандарты при минимуме затрат.

Родители считают (ожидают) качественным то образование, при котором их дети не калечат здоровье.

Общество считает (ожидает) образование качественным, если инженеры не допустили технологических катастроф и т.д.

Для измерений степени удовлетворенности запросов всех групп потребителей можно подобрать и соответствующие «приборы», и «индикаторы».

Стратегическое управление качеством – это и философия и ряд средств для определения и улучшения процессов, ведущих к лучшему качеству.

Это задача, которую невозможно решить отдельной группой лиц. Для этого нужны усилия всех участников процесса.

Документированные системы менеджмента, в которых описаны все процессы и процедуры, разработана матрица ответственности, позволяют ВУЗам иметь действенную систему контроля и качества обучения и получать методы системного улучшения качества.

И то, что для всех ВУЗов станет обязательным наличие системы внутреннего мониторинга качества образования, вселяет надежду, что качество образования России поднимется на более высокий уровень.

18.01.2011

Список литературы:

1. Филиппов В.М. Модернизация российского образования. – М. Просвещение, 2003. – 96 с.
2. Федеральный закон от 08.11.2010 г. №293-ФЗ

Сведения об авторах:

Мазитов Минулла Абдуллович, разработчик документированной системы менеджмента качества в филиале Российского государственного университета нефти и газа имени И.М. Губкина в г. Оренбурге, кандидат технических наук, доцент, e-mail: orenrgu@mail.ru

Сагитов Рамиль Фаргатович, доцент кафедры машин и аппаратов химических и пищевых производств, кандидат технических наук, доцент
460018, г. Оренбург, пр-т Победы, 13, ауд. 3115, e-mail: RSagitov@mail.ru

UDC 378

Mazitov M.A., Sagitov R.F.

SYSTEM OF MANAGEMENT OF QUALITY AT EDUCATION

There is the existing methods description of education quality determination in the article. The authors give the prepositions of education quality perfection, the effectiveness measurement methods of quality management in education system.

Key words: education quality, management model, mass good quality of teaching, measured elements of teaching quality, the satisfaction degree of consumers' inquiry, devices and indicators for satisfaction degree measurement.

Bibliography:

1. Philippov V.M. Modernization of Russian education. – M.: Prosvescheniye, 2003. – 96 p.
2. Federal law of 08. 11.2010 №293 – FZ