

ББК 74.58

Л.Р. Вышегурова

**Особенности управления качеством образования
в современном вузе: региональный аспект**

L.R. Vishegurova

**The Peculiarities of the Education Quality Management
in Modern University: The Regional Aspect**

Анализируется состояние проблемы управления качеством высшего образования в России. Дается оценка роли управленческой структуры вуза в повышении качества высшего образования.

Ключевые слова: качество высшего образования, управленческая структура вуза, модернизация высшего образования в России.

The author analyzes the problem of controlling the quality of higher education in Russia. The article evaluates the role of the university administration in the process of raising quality of education.

Key words: quality of higher education, administrative structure of a higher education institution, modernization of higher education in Russia.

Главное изменение в обществе, влияющее на ситуацию в сфере образования, – это ускорение темпов развития общества. Поэтому система образования должна готовить своих учеников к переменам, развивая у них такие качества, как мобильность, динамизм, конструктивность. На пути модернизации российского высшего образования одной из главных задач является формирование специалиста, отвечающего требованиям динамичного развития общества, способного творчески мыслить, ориентироваться в меняющихся условиях и принимать эффективные решения. Все это в целом отражает тенденцию повышения качества высшего профессионального образования в России.

В трудах специалистов Исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов подробно рассмотрена терминология в области качества высшего образования, которое определяется ими как сбалансированное соответствие высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) многообразным потребностям, целям, требованиям, нормам, стандартам, с одной стороны, и как системная совокупность иерархически организованных, социально значимых сущностных свойств (характеристик, параметров) высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) – с другой стороны [1, с. 187].

В социологической литературе существуют различные подходы к определению понятия качества образования. Одним из наиболее широко изучаемых сегодня является компетентностный подход. Понятие «компетентностный подход» и его качественные характеристики – «ключевые компетентности» – возникли давно, но широкое распространение по-

лучили сравнительно недавно в связи с дискуссиями о проблемах и путях модернизации российского образования. Обращение к этим понятиям связано со стремлением определить необходимые изменения в образовании, обусловленные переменами, происходящими в обществе. В рамках данного подхода в качестве ключевых рассматриваются три группы компетентностей: профессиональные, социальные и творческие [2, с. 236–239]. Кроме того, в современном обществе широкое признание получили мнения, согласно которым современный подход к повышению качества образования в первую очередь должен базироваться на обязательствах учащегося (студента) [3, с. 52–54]. Существует альтернативный подход к изучению качества образования, отражающий специфику взаимодействия двух сторон образовательного процесса: студента и преподавателя, – социально-психологический подход, и его значимость трудно переоценить [4, с. 188–190].

С учетом вышеизложенного качество в образовании требует обеспечения на пяти уровнях: первый уровень – качество обучающегося, его знания, умения, навыки (ЗУН) и личностные качества; второй уровень – качество направления и специальности; третий уровень – качество образовательной организации и ее система менеджмента качества (СМК); четвертый уровень – качество национальной образовательной системы; пятый уровень – международный (создание единой международной конвенции по оценке качества).

Процесс повышения качества высшего образования до уровня современных требований нуждается в управлении, которое должно основываться на системном подходе, позволяющем рассмотреть про-

блему качества образования как целостную систему во всем многообразии ее внутренних и внешних связей. Полем для исследования качества образования является образовательное учреждение, которое по своей природе является организацией. Эффективность деятельности организаций зависит от качества управленческих решений. Синтезируя различные компоненты, управленческие решения выступают способом постоянного воздействия управляющей подсистемы на управляемую (субъекта на объект управления), что в конечном счете ведет к достижению поставленных целей. Это постоянное связующее звено между двумя подсистемами, без которого организация как система функционировать не может. Как и любая другая организация, вуз нуждается в грамотной и сбалансированной системе управления.

Качество, как и любой процесс в социально-экономической системе, не должно формироваться стихийно. Это управляемый процесс, и проблемы эффективного управления качеством представляются сегодня актуальными. «Управление – это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы достигнуть целей организации» [5, с. 37]. Управление качеством образования невозможно осуществлять на сугубо административной основе. Оно требует широкого участия всех работников образования и включает, так же как и любое управление, основные функции: мотивацию, организацию, планирование, анализ и исследование качества. Наконец, это изменение сознания и мышления человека, позволяющее отказаться от старых схем понимания проблем, их оценок и подходов к решению. Цель управления образованием – достижение соответствующего качества образования, повышение его качества.

Качество образования становится специфическим объектом управления. Для этого необходимо формировать систему управления, которая была бы ориентирована на качество, реализовывала специфические для управления качеством функции управления и органично вписывалась в общую систему управления образовательными процессами, например, планирование, прогнозирование, организация функционирования системы управления качеством образования, контроль, регулирование, оценка и исследование качества образования и мотивация обеспечения и повышения качества образования. Такая система управления необходима как на макроуровне управления образованием, так и на уровне управления образовательными процессами в каждом образовательном учреждении. Система управления – это совокупность действий, необходимых для осуществления воздействия на объект управления и обеспечивающих его движение в направлении цели. Все действия группируются по функциям управления и взаимосвязаны между собой подразделениями и звеньями. Так оформляется

система управления. В основе формирования системы управления, таким образом, лежат функции, для реализации которых она и предназначена. Посредством функций осуществляются разделение и интеграция деятельности. Управлению качеством образования присущи основные и специфические функции. К специфическим функциям относят управление качеством преподавательского состава, качеством деятельности студентов, качеством технологии образования, информационно-методическим обеспечением, качеством материально-технического обеспечения, качеством инфраструктуры образования, качеством образовательной программы [6, с. 142–154].

При анализе проблемы управления качеством высшего образования в современных условиях социально-экономического развития на первый план выходит процессная модель управления. Технологии внедрения процессной модели и управления процессами применялись разные. Методология всеобщего управления качеством (Total Quality Management, TQM) и ISO серии 9000 действуют в рамках имеющихся процессов организации и направлены на их улучшение, без изменения самих процессов и разрушения существующей системы. В ISO серии 9000 для этого необходима формализация всей деятельности и документирование процессов, TQM больше опирается на талант и способности каждого сотрудника. Реинжиниринг отказывается от существующих процессов и заменяет их новыми, вопреки существующей иерархической системе. Внедрение реинжиниринга процессов требует применения и развития новых информационных технологий и методологий моделирования процессов. Процесс – последовательность исполнения функций (работ, операций), направленных на создание результата, имеющего ценность для потребителя. С точки зрения процессного подхода организация представляет собой набор процессов. Управление такой организацией основывается на управлении процессами. Каждый процесс при этом имеет свою цель, которая является критерием его результативности.

Многие противопоставляют процессный и функциональный подходы, считают их взаимоисключающими. Тем не менее сочетание функционального и процессного подходов к управлению предприятием является «золотой серединой». Функциональная организация характеризуется статичными элементами, такими как функции, организационная структура, регламенты, процессная же динамична. Функциональная структура определяет «что делать», а процессная – «как делать». Эти два направления объединены в так называемом системном подходе к управлению, который, наряду с процессным, лег в основу ISO серии 9000 версии 2000 г. Системный подход предполагает исследование объекта управления как системы, в которой выделены элементы, внутренние и внешние

связи, наиболее существенным образом влияющие на исследуемые результаты его функционирования, и цели каждого из элементов, исходя из общего предназначения. Сущность системного подхода сводится к тому, что деятельность любой части системы оказывает некоторое влияние на деятельность всех других ее частей. Современная технология управления, основанная на системном подходе, носит наименование бизнес-инжиниринг [7, с. 43–46].

Проблема эффективности управления вузом в условиях развивающихся рыночных отношений приобретает особую актуальность с появлением новых требований, предъявляемых к высшему учебному заведению рынком образовательных услуг и рынком труда, полноправным участником которых является современная образовательная организация. Сегодня в центре внимания инициаторов и участников модернизации высшего образования в России находится европейское высшее образование, главная содержательная задача которого состоит в сохранении и обеспечении требуемого качества профессиональной подготовки специалиста и поиске механизмов его повышения. Одним из путей модернизации образования может стать внедрение в систему его управления принципов TQM. Ключевыми проблемами адаптации методологии TQM в сфере образования являются вопросы о выборе содержания и последовательности действий на основе процессного подхода, которые могут гарантировать качество предоставления вузом образовательных услуг, а также вопрос о выборе способов осуществления им такой деятельности. Основой проектируемой системы управления качеством может стать модель управления вузом в соответствии с идеологией TQM, которая не отделяет систему управления качеством от общей системы управления организацией, учитывая при этом полный цикл управления Деминга: планирование – выполнение – проверка – действие [8, с. 77–79].

Проведенное факультетом социологии Алтайского государственного университета (АлтГУ) в 2009–2010 учебном году социологическое исследование позволило очертить круг проблем, связанных с тенденцией повышения качества образования и управлением качеством высшего образования на фоне современной модернизации. Целью исследования было выявить роль управленческой структуры вуза в обеспечении качества высшего образования. Объектом исследования выступило обеспечение качества высшего образования.

Дисциплинарное распределение для экспертного опроса составило: социально-гуманитарное знание – 72%, естественно-научное – 28%. При анкетировании студенческой аудитории в исследовании использована случайная бесповторная выборка.

Современный этап развития России многие исследователи называют «переходным» и тем самым

объясняют многочисленные изменения в обществе и его подсистемах. Отечественное высшее образование также подвергается различным трансформациям, которые, в свою очередь, обуславливают изменения во всех его структурных элементах. Эксперты и студенты сошлись во мнении, что современные реформы в сфере образования скорее не способствуют повышению его качества.

Анализ значимости условий, оказывающих влияние на повышение качества высшего образования, позволяет сделать следующие выводы: большинство студентов АлтГУ в качестве наиболее значимых условий назвали профессионализм профессорско-преподавательского состава, используемые в вузе образовательные технологии, научно-исследовательскую работу (НИР) и ресурсное обеспечение вуза. Значимость управленческой структуры вуза обозначили чуть больше 1/3 студентов. Эксперты в качестве ключевых условий выделили профессионализм профессорско-преподавательского состава, ресурсное обеспечение вуза, НИР и используемые образовательные технологии. Роль управленческой структуры вуза эксперты оценили сравнительно невысоко (28,1%).

Актуальным для проблемы качества высшего образования является вопрос о критериях определения качества. Респондентам было предложено оценить значимость каждого из них. Наиболее значимыми студенты считают следующие категории: роль профессорско-преподавательского состава, трудоустройство выпускников и студенческий потенциал как элемент системы управления качеством высшего образования. Высокую значимость трудоустройства выпускников подчеркивают преимущественно студенты пятого курса – 54,8%. Значимость роли профессорско-преподавательского состава высоко оценивают в основном студенты третьего курса – 51,9%, и высокую значимость студенческого потенциала как критерия качества высшего образования – студенты первого курса магистратуры. Эксперты наиболее значимыми критериями назвали роль профессорско-преподавательского состава, характер и сущность образовательных процессов и студенческий потенциал.

Управление работой профессорско-преподавательского состава является одной из задач управленческой структуры вуза. При этом возникает необходимость анализа значимости деятельности профессорско-преподавательского состава для повышения качества высшего образования. Среди предложенных категорий наиболее значимыми студенты назвали уровень компетентности преподавателя, уровень педагогического мастерства и личностно-психологические характеристики преподавателя. Эксперты ключевыми категориями отметили уровень компетентности преподавателя, уровень педагогиче-

ского мастерства и подчеркнули значимость количества научных профессиональных достижений.

Управленческая структура вуза обеспечивает управление деятельностью студентов в вузе. Анализ оценки значимости показателей, характеризующих роль студентов в повышении качества высшего образования, позволил сделать следующие выводы: большинство студентов полагают, что ключевыми показателями являются степень развитости, образованности студента, удовлетворенность студента образовательным процессом, академическая успеваемость студента и его духовно-нравственное развитие. Что касается экспертов, то почти все показатели из предложенного списка были оценены как «значимые». Большинство экспертов в качестве ключевого показателя назвали академическую успеваемость студента, многие высоко оценили значимость таких показателей, как степень развитости и образованности студента, уровень его духовно-нравственного развития.

Респондентам было предложено обозначить условия, которые должна и может создать управленческая структура вуза для студентов и профессорско-преподавательского состава с целью повышения качества высшего образования. Все многообразие предложенных вариантов можно представить в виде следующих блоков: I блок – улучшение инфраструктуры вуза; II блок – улучшение методической и материально-технической базы; III блок – совершенствование организации НИР в вузе.

Модернизация высшего образования предполагает изменения во всей сфере высшего образования. Поэтому трансформации подвергаются не только образовательные процессы, модели, системы оценки знаний и прочее, но и сама управленческая структура вуза. Большинство экспертов и студентов считают, что управленческая структура нуждается в улучшении качества своего функционирования с целью повышения качества высшего образования в целом. При этом больше всего студентов, разделяющих данную позицию, – среди пятикурсников (51,6% респондентов).

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о том, что управленческая структура вуза является значимым элементом в системе обеспечения качества высшего образования, оптимизирующим качество высшего образования посредством повышения качества деятельности профессорско-преподавательского состава и студентов для достижения основных целей модернизации образования, в частности для формирования высококвалифицированного специалиста. Большинство опрошенных студентов АлтГУ и экспертов, анализируя различные аспекты проблемы качества высшего образования, указывают на высокую значимость роли профессорско-преподавательского состава и студентов как объектов образовательного процесса. При этом респонденты обозначают значимость управленческой структуры вуза как координирующего и направляющего элемента.

Библиографический список

1. Балобанова Е.Г. Качество образования как объект эмпирических исследований // Социально-гуманитарное знание. – 2008. – №1.
2. Авдеев В.М. Компетентностный подход в конструкции современных образовательных моделей // Социально-гуманитарное знание. – 2006. – №6.
3. Третьяков О.Б. Потенциальное качество образования // Социально-гуманитарное знание. – 2006. – №3.
4. Мосина Н.В. Подходы к формированию компетентности будущего специалиста // Социально-гуманитарное знание. – 2007. – №1.
5. Иванов В.Н. Основы современного социального управления: теория и методология. – М., 2000.
6. Коротков Э.М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. – М., 2006.
7. Кошкарева Н.В., Левшина В.В. Методические подходы к описанию процессов системы менеджмента // Качество. Инновации. Образование. – 2004. – №1.
8. Денисенко В.А. Современной высшей школе нужны инженерные методы управления качеством учебного процесса // Открытое образование. – 2005. – №5.