

А.И. Жук,
Первый заместитель Министра
образования
В.И. Воскресенский,
зам. начальника Главного
управления учебной и научно-
методической работы БГУ

Управление качеством образования в университетах

В современных условиях сфера образования становится ведущим механизмом общественного развития, обновления экономической и социально-культурной жизни в любой стране. Ведущую роль в образовательных системах всех стран занимает высшая школа, и, в первую очередь, университеты: классические, профильные, технические и др.

Именно университеты во всем мире были традиционно и остаются сегодня своеобразными локомотивами научного прогресса. А в ближайшем будущем, по мере вступления мировой цивилизации в информационную, постиндустриальную эпоху университеты должны взять на себя важнейшую функцию, связанную с научно-инновационной деятельностью, разработкой и внедрением современных производственных и гуманитарных технологий, научно обоснованных технических и социокультурных проектов как в региональном, так и в глобальном масштабе.

Одна из современных мировых образовательных тенденций – расширение сферы высшего образования. Это касается и Беларуси. Во-первых, сегодня в Республике Беларусь, как и в развитых странах мира, высшее образование стало массовым. В 2002 году на 10 000 населения республики у нас приходится 340 студентов, в ближайшие три года – эта цифра возрастает до 400 человек. Это один из самых высоких показателей в Европе. Во-вторых, в нашей стране сегодня 56 высших учебных заведений, из них 44 государственных вуза, 12 – частных. Причем за последние 10 лет большинство из них поменяли свой статус: были институтами – стали университетами.

Главный вопрос при этом – как изменилось качество университетского образования в Беларуси. Сегодня вопрос о качестве образования становится ключевым в определении стратегии и тактики развития университетов на ближнесрочную и долгосрочную перспективу, в управлении деятельностью вузовских коллективов [1].

Исходным для выстраивания оптимальных управленческих стратегий является само понятие «качество образования» в его современном понимании. Рассмотрим это понятие подробнее, ибо исходя из его трактовки осуществляется планирование и организация управленческой деятельности ее составляющих: целевой, содержательной, технологической, ресурсной. Понятие качества образования может быть рассмотрено в разных аспектах, исходя из понимания термина «образование» – как системы, как процесса, как результата. Если образование рассматривается как система, то можно говорить о качестве системы образования Республики Беларусь (или региона), качестве системы образования вуза (или факультета).

Образование выступает также как процесс (технологический). При этом большую роль играют та-

кие факторы, как качество профессорско-преподавательского состава, образовательных программ, стандартов, учебных планов, учебных программ дисциплин и др.

Образование может рассматриваться и как достигнутый уровень знаний, умений, навыков выпускников, как результат образовательного процесса вуза. Поэтому можно говорить о качестве полученного образования одного студента, группы, факультета, вуза и, возможно, всех выпускников вузов республики. В комплексе этот достигнутый уровень можно оценивать баллами, полученными в вузе, рейтинговыми оценками, оценками госэкзаменов и защиты выпускных работ и т.д., учитывать при этом отсроченные оценки работодателей, т.е. потребителей выпускников вузов.

Таким образом, возможно несколько вариантов понимания термина «качество образования». Выделим два основных: в широком и в узком смысле.

В широком смысле качество высшего образования – это сбалансированное соответствие высшего образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) многообразным потребностям, целям, задачам, требованиям и нормам (стандартам).

В узком смысле качество образования выпускников – это совокупность качественных характеристик выпускников, отражающих их образовательный уровень, профессиональную компетентность, ценностные ориентации.

В этом случае качество образования выпускников определяет возможности образовательной сферы удовлетворять соответствующие потребности личности, общества и государства.

На современное понимание качества образования влияет целый ряд объективных факторов.

1. **Темпы научно-технического прогресса**, в частности темпы обновления научной информации, со-

здания новых знаний. Они сократились до 3–5 лет, а в таких областях как информационные технологии, биотехнологии – до 1–2 лет. Это вызывает необходимость изменения содержания и технологий образовательного процесса в вузах, предъявляет новые требования к профессорско-преподавательскому составу, использованию Internet, постоянно обновляемых электронных учебников.

2. Подходы к образованию как сфере услуг в связи с планируемым вступлением постсоветских (и постсоциалистических) стран во Всемирную торговую организацию. Отсюда необходимость совершенствования систем управления качеством образования на основе системного подхода, с учетом принципов всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM) и требований международных стандартов серии ИСО – 9000. При этом в систему управления активно включаются функции мониторинга и обработки информации для принятия оптимальных управленческих решений.

3. Интернационализация высшего образования, необходимость повышения профессиональной мобильности и конкурентоспособности выпускников на все более открытом, становящемся глобальным рынке труда.

Отсюда необходимость сближения, определенной унификации университетского образования в разных странах, создания единого образовательного пространства высшей школы. Это вызывает потребность в реализации положений Болонской декларации, в частности, осуществления перехода к двухступенчатой системе подготовки специалистов с высшим образованием. А это, в свою очередь, предполагает совершенствование законодательной и нормативно-методической базы в стране, учебно-планирующей документации в университетах. В Беларуси в марте 2002 года принята новая редакция «Закона об образовании». Сейчас в парламент передан проект Закона «О высшем образовании», в котором учтены международные нормы по высшему образованию. Министерство образования Республики Беларусь с участием ведущих университетов организовало работу по созданию и внедрению новых учебных планов, учебных программ дисциплин, образовательных стандартов подготовки бакалавров (4 года обучения) и магистров (6 лет обучения). С 2003/04 учебного года мы планируем начать эксперимент в университетах по новой структуре и завершить переход на нее к 2010 году, когда средняя школа Беларуси завершит переход к 12-летнему сроку обучения.

Существуют различные концепции, подходы к оценке качества образования, которое определяется как соответствие:

- образовательным стандартам;
- требованиям сферы или рынка труда;
- стоимости (стоимостным показателям);
- скрытым (перспективным) потребностям [2].

В настоящее время в образовательной сфере наиболее популярными подходами выступают первые два из них, в соответствии с которыми знания, умения и навыки выпускников должны соответствовать либо государственным образовательным стандартам, либо требованиям, предъявляемым потребителями, сферой общественного труда.

Однако, как показывают результаты практики и современных исследований в образовании, наиболее прогрессивной представляется четвертая концепция соответствия качества образования перспективным потребностям личности, общества, государства.

Задача университетов – дать выпускникам фундаментальные знания и умения (или сформировать компетенции), которые позволят им быстро адаптироваться к постоянно изменяющимся условиям труда и жизни.

В этой связи большое значение приобретают вопросы формирования модели современного выпускника университета, его способностей к постоянному совершенствованию и развитию своих личностных и профессиональных качеств, быстрому освоению новых квалификаций и т.д.

Поэтому объектами системы управления качеством образования в вузе должны выступать и результат образования в виде уровня полученных знаний, умений и навыков выпускников, отвечающих современным требованиям; и сам образовательный процесс, обеспечивающий высокое качество подготовки; и сама система управления (все элементы системы управления качеством образования).

Вопросам повышения качества образования и его составляющим в последние годы уделяется все большее внимание во всем мире.

Задачи повышения качества образования в университетах, как показывает практика, целесообразно решать путем создания всеохватывающей системы управления качеством. При этом принципиально важными являются вопросы определения составляющих качества образования, их роли, влияния и весомости в общей характеристике качества (интегральном показателе).

В докладе ЮНЕСКО в октябре 1993 г. отмечалось, что вопрос о качестве высшего образования включает в себя все основные аспекты функционирования вуза, а именно:

- качество обучения и проведения научных исследований;
- качественный состав преподавателей;
- качество учебных программ и ресурсов;
- качество получаемых знаний;
- качественный состав студентов и вузовских руководителей;
- качество управления [3].

При опросе проректоров российских вузов в 1998 г. о влиянии различных факторов на качество высшего образования мнения опрошенных распределились следующим образом:

Таблица 1. Составляющие качества университетского образования

№	Составляющие качества образования	Процедуры оценки
1. Нормативно-правовое и нормативно-методическое обеспечение		
1.	Качество директивных документов	Практика применения
2.	Качество образовательных стандартов (ОС)	Экспертиза ОС
3.	Качество учебных планов, рабочих планов (Упл)	Экспертиза Упл
4.	Качество учебных программ дисциплин (Упр)	Экспертиза Упр
5.	Качество учебников, учебных пособий и т.д. (УМК)	Экспертиза учебных пособий
6.	Качество учебно-методической документации (УМД)	Проверка, контроль УМД
2. Обеспечение образовательного процесса		
7.	Качество преподавательского состава (ППС)	Аттестация ППС
8.	Качество образовательного процесса	Проверка качества занятий
9.	Качество научно-исследовательской работы студентов	Публикации, участие в НИР
10.	Качество самостоятельной работы студентов	Промежуточные зачеты, тесты
11.	Качество социально-воспитательной работы	Экспертиза и оценка
12.	Качество практики студентов	Отчеты по практике
3. Ресурсное обеспечение		
13.	Качество работы руководства вузом	Аккредитация вуза
14.	Качество работы факультета, кафедр, служб	Рейтинговые системы
15.	Качество материально-технического обеспечения	Процент обеспеченности
16.	Качество научных исследований в университете	Научные школы, конференции
17.	Качество международного сотрудничества	Контроль выполнения договоров
18.	Качество информационных ресурсов	Библиотека, базы данных и т.д.
4. Качество знаний, умений и навыков		
19.	Качество знаний абитуриентов	Экзамены, тесты
20.	Качество знаний студентов (по курсам)	Экзамены, зачеты, тесты
21.	Качество знаний выпускников	Госэкзамен, выпускная работа
22.	Качество работы выпускников (в сфере труда)	Результаты работ
23.	Качество системы повышения квалификации	Аттестация
5. Качество системы управления		
24.	Качество системы управления в целом	Сертификация, ИСО 9000
25.	Качество мониторинга и систем оценки	Экспертиза

• уровень профессиональной подготовки ППС – 96%,

- отношение студентов к учебе – 88%,
- качественный состав абитуриентов – 79%,
- учебная литература – 68%,
- технологии обучения – от 55 до 72% [4].

Анализ вышеприведенных и других данных позволяет заключить, что в основе системы управления качеством образования в вузе лежит идея технологизации образовательного процесса и учет всех условий получения высшего образования: от этапа работы с абитуриентами до этапа выпуска, распределения выпускников и организации обратной связи с молодыми специалистами, предприятиями и организациями сферы труда.

Можно выделить 5 групп составляющих качества образования в университете, которые приведены в табл. 1.

Таким образом, важнейшими объектами мониторинга качества образования в конкретном университете являются: выпускники; образовательный процесс; вуз в целом.

Мониторинг вузов в целом должен обеспечить последовательно-параллельное решение двух задач:

- проводить периодическую переоценку степени соответствия в каждом конкретном вузе различных, установленных государством параметров минимально требуемым значениям. Речь идет о предоставлении вузом государству определенных гарантий того, что данный вуз способен в принципе выполнять поставленные задачи, и о демонстрации вузом широкой общественности факта признания государством этих гарантий;

- давать возможность проводить сравнительную оценку различных вузов для выявления лучших и определения потенциала для дальнейших улучшений.

Результаты такого мониторинга должны являться основой разработки путей совершенствования учебно-воспитательного процесса.

Что касается первой задачи, то классическими примерами мониторинга в этой области являются действия по лицензированию, аккредитации и аттестации вузов, осуществляемые как внутри республи-

ки, так и в других государствах [5]. Соответствующие документы используются как для официально-го признания вуза в системе высшего образования страны, так и для «внешней» демонстрации.

Вместе с тем, понятно, что получение лицензии, наличие аккредитации и положительные результаты аттестации являются лишь официально необходимым условием создания и существования вуза. Для проведения какого-либо сопоставления и ранжирования нескольких даже однопрофильных вузов недостаточно только информации о том, что все они имеют лицензию, аккредитованы и прошли государственную аттестацию.

Более того, сегодня интерес к вопросу о качестве предоставления вузом образовательных услуг проявляют не только будущие абитуриенты и будущие «потребители» выпускников, но и сами вузы, а также руководители и администраторы системы высшего образования в стране.

Поэтому в последнее время все большее значение стало приобретать второе назначение квалитетического мониторинга высшего образования – служить основой для сравнительного анализа однопрофильных вузов и выявления потенциала для совершенствования.

Журнал «US News and World Report» ежегодно публикует список самых лучших университетов и колледжей США [6], рейтинги которых определяются по 18 показателям, разделенным на семь групп, в том числе таких, как:

- академическая репутация вуза;
- вступительный конкурс (т.е. конкурс абитуриентов);
- научный потенциал профессорско-преподавательского состава;
- финансовые ресурсы;
- удовлетворенность студентов.

При оценке репутации американских университетов в качестве критериальных факторов используются также следующие:

- способность университета привлечь талантливых студентов (талантливость измеряется баллами стандартных тестов и количеством победителей национальных конкурсов);
- число лауреатов нобелевской премии и членов элитарных организаций, например, Национальной академии наук, являющихся преподавателями университета;
- место университета в итоговом отчете по изучению уровня знаний выпускников и профессорско-преподавательского состава, проводимом самими учеными.

В России при проведении рейтинговой оценки университетов журналом «Карьера» используются следующие 5 групп факторов, приведенных в табл. 2.

В последние годы образовательные учреждения и университеты, в первую очередь, стали ис-

Таблица 2. Факторы, используемые при рейтинговой оценке вузов

Фактор
1. Качественный состав преподавателей
Процент дипломированных специалистов от:
Число академиков
Число докторов наук
Число кандидатов наук
Общее число преподавателей
2. Показатели материальной базы образования
Объем библиотечного фонда
Количество компьютеров
3. Показатели активности университета
Объем научно-исследовательских работ
Количество изданных университетом книг
4. Показатели бытовых условий для студентов
Обеспеченность общежитиями
Обеспеченность местами общественного пользования
Площадь крытых спортивных сооружений
5. Общие показатели
Общее число студентов
Общее число специальностей
Основные фонды университета

пользовать в своей работе новые решения, связанные с применением системного подхода, использованием принципов всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM) и учетом требований международных стандартов серии ИСО 9000 [7].

Работы российских вузов, например, по системам управления качеством образования стали предьявляться на премии Правительства России в области качества, на получение сертификатов соответствия систем управления качеством образования требованиям международных стандартов серии ИСО 9000 [8].

Белорусский государственный университет также развернул эти работы и в 2004 г. собирается представить свои разработки для сертификации системы управления качеством образования.

Таблица 3. Группы критериев качества

№	Критерии качества
1.	Роль руководства в организации работ
2.	Планирование в области качества
3.	Использование потенциала работников
4.	Рациональное использование ресурсов
5.	Управление процессами выполнения работ
6.	Удовлетворенность потребителей
7.	Удовлетворенность персонала работой
8.	Влияние организации на общество
9.	Результаты работы организации



Рис. 1

Во многих странах разработаны критерии премий по качеству. Наиболее известными из них являются: премия Деминга в Японии, Болдриджа в США, Европейская премия по качеству, премия Правительства Российской Федерации

по качеству. Имеется такая премия и в Беларуси. Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 05.11.1998 г. № 1705 утверждена премия Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества. Премии предусматривают 9 групп критериев, которые приведены в табл. 3.

Вопросам разработки и сертификации систем управления качеством уделяется большое внимание и в международной организации по стандартизации – ИСО, созданной в 1947 г.

В 1987 г. в ИСО были разработаны первые стандарты серии ИСО 9000, в которых устанавливались требования к системам качества.

В 1994 г. эти стандарты были пересмотрены и до последнего времени наиболее полной была модель, изложенная в стандарте ИСО 9001:1994 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании», в которой устанавливались 20 элементов системы качества (см. табл. 4).

Конечно, эта таблица несколько сложна для восприятия учреждениями образования, однако большая часть элементов имеет важное значение и, в особенности, регистрация всех данных о качестве.

Следует сказать, что в 2000 г. ИСО завершила очередной пересмотр этой серии стандартов. В новой версии стандарта ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования» предложена модель системы ка-

чества, которая отражает идеологию процессного подхода, состоящего из четырех блоков, объединенных в замкнутый управленческий цикл (PDCA) – планирование, выполнение, контроль, анализ и корректировка (так называемый цикл Деминга). Схема цикла приведена на рис. 1.

Такая схема в наибольшей степени подходит для реализации системы управления качеством образования в вузе.

Наиболее восприимчивыми к реализации требований международных стандартов оказались технические вузы. И это не случайно. На первом этапе стандарты серии ИСО 9000 были разработаны для промышленных предприятий. Однако теперь наступает этап их широкого внедрения в сферу услуг, в сферу образования.

Известно, что в Европе сертификаты на свои системы управления качеством получили уже более

Анализ и корректировка Принятие решений на основе данных контроля и мониторинга	Планирование Учебные планы Планы издания учебной литературы Планы приема на год
Контроль Текущий контроль Экзамены, зачеты, тесты Проверки, самооценка	Выполнение Выполнение учебных планов Обеспечение образовательного процесса (кадровое, учебно-методическое, ресурсное)

100 образовательных учреждений. В России совершенствованием своих систем управления качеством занимаются около 120 университетов, в том числе 22 классических, 50 технических, 14 педагогических, 11 экономических, 7 медицинских [9].

Таблица 4. 20 элементов системы качества
(модель системы качества, изложенная в стандарте ИСО 9001:1994)

№	Элементы системы качества
1.	Ответственность руководства
2.	Система качества
3.	Анализ контрактов
4.	Управление проектированием
5.	Управление документацией
6.	Закупки продукции
7.	Продукция, поставляемая потребителем
8.	Идентификация продукции и прослеживаемость
9.	Управление процессами
10.	Контроль и проведение испытаний
11.	Контрольное, измерительное и испытательное оборудование
12.	Статус контроля испытаний
13.	Управление несоответствующей продукцией
14.	Корректирующие и предупреждающие действия
15.	Погрузочно-разгрузочные работы, хранение, упаковка и поставка
16.	Регистрация данных о качестве
17.	Внутренние проверки качества
18.	Подготовка кадров
19.	Техническое обслуживание
20.	Статистические методы

В Республике Беларусь за последние 3–5 лет также сделано многое на пути к совершенствованию систем управления качеством образования.

Так в 1996 г. разработаны СТБ 22.0.1-96 «Система стандартов в сфере образования. Основные положения» и комплекс стандартов системы оценки соответствия СТБ 22.9.1-96 – СТБ 22.9.4-96. В зависимости от поставленных целей объектами оценки соответствия могут быть учебные заведения, учебные планы и учебные программы дисциплин, системы управления качеством учебного заведения, уровень знаний или квалификации отдельных физических лиц. В 1998 г. утверждены образовательные стандарты Республики Беларусь практически по всем специальностям высшего образования.

Появление новых подходов, новых задач в обеспечении качества высшего образования приводит к необходимости решения дополнительных вопросов, так как к оценке качества образования все больше стали подключаться потребители (личность, общество, государство), независимые организации, в том числе международные.

Предстоит большая работа по совершенствованию системы управления качеством высшего образования как на уровне страны, отдельных регионов, так и на уровне каждого университета; по разработке принципиально новых документов в практике работы вузов, таких как «Политика вуза в области качества образования», «Руководство по качеству»; по пересмотру положений о подразделениях и должностных инструкций с целью более четкой регламентации обязанностей, прав и ответственности каждого сотрудника вуза за качество университетского образования в целом.

Литература

1. Жук А.И. Проблемы качества образования в современных условиях // Материалы 6 Междунар. науч.-практ. конф. «Управление качеством образования в интересах устойчивого развития общества». (15–17 мая 2002 г., Минск). Мн.: Академия последипломного образования, 2002. С. 3–20.
2. Нуждин В.Н. Информатизация и система тотального управления качеством образования / Лекция-доклад. Серия материалов школы-семинара «Создание единого информационного пространства системы образования. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1998.
3. Стратегия изменений и развития в сфере высшего образования / Доклад ЮНЕСКО, 1993, октябрь.
4. Красноженова Т. Самооценка вузовской элиты // Высшее образование. 1998. № 3.
5. Кружалин В.И. Государственная система оценки качества высшего профессионального образования // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 26–29.
6. Козулин А.В., Ковалев М.М. Рейтинги университетов // Высшая школа. 2001. № 4. С. 32–38.
7. Селезнева Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования / Лекция-доклад. Изд. 2-е, дополненное. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. 95 с.
8. Соловьев В.П. и др. Стимул и инструмент повышения качества деятельности вузов // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 52–56.
9. Качалов В. Проблемы управления качеством в вузах. Заметки менеджера по качеству // Стандарты и качество. 2000. № 5–7, 9–12.

дайджэст

Человек, культура, цивилизация: проблема исторического выбора

Проведением 3 апреля 2003 г. конференции «Человек, культура, цивилизация: проблема исторического выбора» стартовал цикл юбилейных мероприятий, посвященных 30-летию учебно-образовательного учреждения БГУ «Республиканский институт высшей школы». В конференции приняло участие около 80 аспирантов, соискателей и молодых ученых вузов республики, занимающихся исследовательской деятельностью в сфере общественных дисциплин. Решением ректората института аспиранты, достигшие значительных успехов в научно-исследовательской деятельности, были награждены Почетными грамотами РИВШ БГУ.



С приветственным словом и докладом «Проблемы высшей школы: пути и перспективы решения» выступил ректор РИВШ БГУ, член-корреспондент НАН Беларуси, профессор М.И. Демчук. Организаторы конференции

приложили немало усилий, чтобы научный уровень докладов и выступлений, обсуждение социокультурной ситуации, сложившейся в обществе и насущных проблем развития современного белорусского государства способствовали повышению качества подготовки кадров высшей научной квалификации

и развитию научно-исследовательской работы в области социально-гуманитарных наук.