Осипович А.И. Сущность управления качеством образования // Актуальные проблемы профессионального образования в Республике Беларусь и за рубежом: сборник научных статей участников I (Первой) Междунар. науч.-практич. конф., Витебск, 5 – 6 декабря 2013 г.: Часть 2. Витебск: Витебский филиал Международного университета «МИТСО», 2013. – 144 с. С. 56-58.

Ключевые термины: качество высшего образования, геополитическая конкуренция, информационное общество, личностно-ориентированный подход, управления качеством образования, система менеджмента качества, международные стандарты ISO 9001.

**Сущность управления**

**качеством образования**

А.И. Осипович

(г. Минск БГПУ им.М.Танка)

Качество высшего образования имеет определяющее значение для успешного развития практически любой страны в наступившем ХХI веке. Революционное изменение технологий на рубеже веков, опирающихся на высочайший уровень интеллектуальных ресурсов и связанная с этим геополитическая конкуренция ведущих стран мира за такие ресурсы, становятся важнейшими факторами, определяющими не только экономику, но и политику нового века.  В связи с этим уровень интеллектуального потенциала страны, напрямую определяющийся качеством высшего образования в стране, становится важнейшим фактором не только экономического и социального развития, но и фактором экономической и политической самостоятельности страны, фактором ее выживания.

Если в начале века объем знаний на планете удваивался каждые 30 лет, то сейчас каждый год знания обновляются, по некоторым оценкам, на 15 %. Установку «образование на всю жизнь» сменила новая парадигма – «образование через всю жизнь» [2]. Одного диплома становится недостаточно для успешной карьеры, особенно в бизнесе и политике. Молодежь ориентирована на получение двух, а то и трех дипломов высшего образования, во всем мире именно так сегодня формируется политическая и деловая элита.

Таким образом, в отечественном образовании повторяются глобальные, мировые тенденции превращения высшего образования из элитного в массовое. Его получают не избранные, а большая часть молодых людей, окончивших средние школы, что, безусловно, определяется переходом к постиндустриальному, информационному обществу.

Можно выделить две полярно противоположные точки зрения на образование и, соответственно, систему управления его качеством. Для представителей традиционной (и преобладающей) школы образование – это способ трансляции знаний, умений и навыков от одного поколения к другому. В таком случае контроль над качеством образования – это гарантия того, что знания и опыт, накопленные в обществе будут переданы подрастающему поколению в полном объеме. Такой подход, как правило, ассоциируется с централизованным, вертикально-иерархическим контролем, олицетворяемым и осуществляемым министерством образования и другими государственными органами.

На наш взгляд, более правилен начавший распространяться в последнее время личностно-ориентированный подход. Суть которого заключается в том, что образование рассматривается не просто как способ передачи знаний, умений и навыков, а как способ формирования творческой личности, которая испытывает постоянную потребность в самосовершенствовании и получении новых знаний.

«Качество образования» является достаточно сложным понятием. Специалисты утверждают, что «качество высшего образования» характеризуется «многоаспектностью, многосубъектностью, многокритериальностью, неопределенностью в оценках, инвариантностью и вариативностью» [2, с. 10].

Перечисленные особенности качества высшего образования представляются объективным свидетельством сложности данного явления, поэтому, нужно исследо­вать все его аспекты и находить компромисс между всеми заинтересованными сторонами. Невозможно говорить о качестве как таковом. Абсолютного качества в природе не существует. Вот и качество высшего образования определя­ется консенсусом всех заинтересованных сторон при согласовании требований, которым оно должно отвечать.

В этой связи, на наш взгляд, качество образования – это многомерное понятие, включающее многостороннюю деятельность вуза, направленную на удовлетворение потребностей: личности – в самосовершенствовании, в адаптации к меняющимся социально – экономическим, политическим и нравственно-психологическим условиям жизни; предприятия – в подготовке компетентных работников, способных обеспечить рост производительности труда, распространение технологических инноваций; общества – в формировании социально-активных и адаптирующихся к реалиям жизни граждан, ориентирующихся на общечеловеческие ценности, обеспечивающих рост национального дохода и культурного развития страны.

В научной литературе при рассмотрении вопросов управления качеством образования уделяется внимание оценке качества лишь отдельных элементов образовательного процесса, хотя наличие объективных оценок именно самого образовательного процесса (в совокупности с другими показателями) безусловно, позволило бы оценить тот или иной вуз более объективно. Кроме того, часто встречается противопоставление управления качеством образования, ориентированного на процесс, управлению, ориентированному на результат. Совершенно очевидна невозможность отрыва целей (результатов) от средств (процесса) их достижения, ибо они диалектически взаимосвязаны.

На наш взгляд, при управлении качеством образования в вузе не достаточно ограничиваться только оценкой самого процесса и результата. Качество образования необходимо понимать дифференцировано – с позиции содержания, процесса и результата. То есть управление качеством образовательного процесса в вузе должно быть связано с его содержательными, процессуальными и результативными характеристиками.

Таким образом, управление качеством образования – это целенаправленное, комплексное, скоординированное воздействие на образовательный процесс с целью достижения оптимального сочетания его содержательных, процессуальных и результативных характеристик.

В высших учебных заведениях Республики Беларусь успешно функционируют сформированные на протяжении многих десятилетий системы менеджмента качества, о чем убедительно свидетельствует высокий уровень профессиональной подготовки специалистов с высшим образованием. В связи с этим точнее говорить не о внедрении или создании систем менеджмента качества в вузах, а об их адаптации к требованиям международных стандартов ISO 9001 [1; 4-6].

Работа по адаптации, документированию и сертификации систем менеджмента качества учреждений образования в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9001 проводится для достижения следующих целей:

- включения национальной образовательной системы в общемировое образовательное пространство;

- изучения, обобщения и практического использования в высших учебных заведениях мирового опыта менеджмента качества;

- обеспечения, поддержания и постоянного улучшения качества образовательных услуг на основе инновационного развития в соответствии с динамично растущими требованиями потребителей и других заинтересованных сторон;

- повышения конкурентоспособности высших учебных заведений и страны на внутренних и внешних рынках в условиях глобализации и формирования новой экономики, основанной на знаниях;

- обеспечения конкурентоспособности выпускников на внутреннем и внешнем рынках [3].

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества : СТБ ISO 9004–2010. – Введ. 20.05.10. [Электронный ресурс]. – Минск : Гос. комитет по стандартизации Республики Беларусь : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. - Режим доступа:

http://www.tnpa.by/ViewFileText.php?UrlRid=85411&UrlOnd=%D1%D2%C1%20ISO%209004-2010. – Дата доступа : 20.05.2013.

1. Османов, С.А. Управление качеством образовательных услуг вуза на основе маркетинговой концепции: автореф. дис. … канд. экон. наук : 08.00.05 / С.А. Османов : Дагест. гос. техн. ун-т – Махачкала, 2008. – 25 с.
2. Развитие вузовских систем менеджмента в Республике Беларусь / Доклад Первого заместителя Министра образования Республики Беларусь Жука А.И. на Республиканском совете ректоров высших учебных заведений 11 ноября 2008 г., г. Минск [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://www>. srrb. niks.by/info/guk.htm. – Дата доступа : 20.05.2013.
3. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : СТБ ИСО 9000-2006. – Введ. 01.05.07. [Электронный ресурс]. – Минск : Гос. комитет по стандартизации Республики Беларусь : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. - Режим доступа: <http://www.tnpa.by>/Kartochka Doc.php?UrlRN=187193&UrlIDGLOBAL=284411. – Дата доступа : 20.05.2013.
4. Системы менеджмента качества. Требования : СТБ ISO 9001-2009. – Введ. 01.06.09. [Электронный ресурс]. – Минск : Гос. комитет по стандартизации Республики Беларусь : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. – Режим доступа : http://www.tnpa.by /KartochkaDoc.php?UrlRN =224508&UrlIDGLOBAL=322002. – Дата доступа : 20.05.2013.
5. Система стандартов в сфере образования. Основные положения : СТБ 22.0.1-96. – Введ. 01.09.96. [Электронный ресурс]. – Минск : Гос. комитет по стандартизации Республики Беларусь: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации. - Режим доступа: <http://tnpa.by>/ViewFileText.php?UrlRid= 10992&UrlOnd=%D1%D2%C1%2022.0.1-96. – Дата доступа : 20.05.2013.