

# Содержательно-педагогические аспекты управления качеством образования в вузе

О. Л. Жук, зав. кафедрой педагогики и проблем развития образования БГУ, кандидат педагогических наук, доцент

## Аннотация

Повышение качества и эффективности образовательной деятельности становится одной из наиболее актуальных задач, стоящих перед сферой образования. Объективный ход социально-экономического развития стран требует кардинально поднять качество образования в вузах. Выделяется ряд факторов, актуализирующих проблему повышения качества высшего образования [1; 6; 7]:

1) изменение характера труда (например, в 1950 г. 2/3 работающих советских людей занимались физическим и только 1/3 – умственным трудом; в настоящее время это соотношение изменилось в обратную сторону);

2) превращение знаний и информации в товарные продукты XXI в., которые являются наиболее легко транспортируемыми ресурсами;

3) активное применение информационных и телекоммуникационных технологий, что способствует массовости образования;

4) расширение международного рынка труда, что делает наиболее востребованными качественно подготовленные кадры и в свою очередь обостряет конкуренцию между выпускниками вузов не только в своей стране, но и в мире;

5) усиление на международной арене конкуренции между странами, в которой побеждает страна с лучшими в мире учебными заведениями. Сегодня многие экономически развитые страны повышают уровень национальных стандартов в образовании, используют методы менеджмента качества, вводят международные стандарты в сферу образования и используют их в качестве национальных.

## Введение

На современном этапе развития методов менеджмента качества в роли основной методологии используют модель качества TQM (Total Quality Management), или метод всеобщего менеджмента качества. На его основе создаются и внедряются специальные системы управления качеством, которые охватывают все направления и этапы деятельности (качество как бы “встроено” во все стадии производства) и соответствуют требованиям международных стандартов ИСО серии 9000, европейским стандартам ENQA.

Мировой опыт внедрения международных стандартов и принципов TQM в образование, практика их использования в ряде вузов Беларуси позволили выделить ряд трудностей их применения в образовательной сфере:

- постановка четких образовательных целей, согласованных с прогнозируемыми измеряемыми результатами;

- обоснование и четкое описание “выхода” (или конечного продукта, результата);

- выбор адекватных методик мониторинга образовательного процесса и замера образовательных результатов;

- отсутствие в педагогической теории и практике единых трактовок понятия “качество образования”;

- учет таких особенностей образовательного процесса, как двусторонность, многофакторность, скачкообразность, интерактивность.

Более того, применение принципов TQM в системах высшего образования, как показывает опыт, сопровождается субъективными, психологическими, трудностями руководителей и профессорско-преподавательского состава вузов:

- недостаточной готовностью руководителей учебных заведений возглавить поисковую, творческую работу по разработке и внедрению системы управления качеством;

- достаточно высокой степенью автономности структурных подразделений вуза, членов вузовского коллектива;

- слабой подготовкой работников к реальному постоянному сотрудничеству и взаимодействию (тогда как TQM – это метод сотрудничества).

Чтобы внедрить в высшую школу международные стандарты ИСО серии 9000, европейские стандарты ENQA, основанные на принципах менеджмента качества, необходимо выделить ряд проблем, по которым у исследователей нет единой точки зрения:

- 1) адекватно определить понятие "качество образования";
- 2) выявить сущность и специфику образования как сферы образовательных услуг;
- 3) определить составляющие качества образования, воздействуя на которые можно будет управлять качеством образовательных услуг;
- 4) выявить объекты организационной структуры вуза для оценки соответствия критериев и показателей их деятельности установленным нормам; определить процессы в вузе, подлежащие контролю, измерению, оценке на основе критериев и показателей качества.

### Основная часть

Общеизвестно, что эффективность и качество являются основными параметрами общественно-экономической значимости сферы образования. Эффективность является экономико-управленческой категорией и определяется количественно. Для категории же качества образования не найдено общепринятого определения. Это объясняется, во-первых, тем, что понятие качества образования включает как экономические, так и социальные, психолого-педагогические аспекты образования. Оно рассматривается как всеобъемлющая интегральная характеристика образовательной деятельности, ее результатов. В этой связи понятие качества образования в недостаточной степени поддается адекватному формализованному представлению. Во-вторых, разные субъекты образовательного процесса (студенты, преподаватели, руководители образования, работодатели и др.) предъявляют различные требования к качеству образования.

Всемирной торговой организацией (ВТО), объединяющей наиболее развитые страны мира, образование признано сферой услуг. Именно образование удовлетворяет сегодня важнейшие потребности цивилизации, обществ и государств, производства и бизнеса, личности в образовании. Качество образования как сферы услуг рассматривается с позиций соответствия образования стандартизированным требованиям или образовательным запросам потребителей. И в этом случае понятие "качество образования" анализируется на предмет соответствия образования стандартам-эталонам или как степень удовлетворения образовательных запросов потребителей [5; 10; 11].

Во Всемирной декларации "Высшее образование для XXI века: подходы и практические меры" (9 октября 1998 г., Париж) определены основные атрибутивные требования к качеству образования: "Качество в сфере высшего образования является многомерной концепцией, которая должна охватывать все его функции и виды деятельности: учебные и академические программы, научные исследования и стипендии, укомплектование кадрами, студентов, здания, материально-техническую базу, оборудование, работу на благо общества и академическую среду. Важнейшее значение имеет внутренняя самооценка наряду с внешней оценкой независимых международных экспертов... Качество требует, чтобы высшее образование имело международное измерение".

Взяв за основу определение качества высшего образования Н. А. Селезневой [8], мы раскрываем этот термин следующим образом: Качество высшего образования – мера (степень) соответствия высшего образования как системы, как процесса, как результата целям, потребностям, нормам и требованиям основных потребителей: личности, общества, государства. Здесь учтены, с одной стороны, три аспекта образования – система, процесс, результат, а с другой стороны – требования основных потребителей к сфере образовательных услуг.

Говоря об управлении качеством, его мониторинге, необходимо определить термин "система качества". В международном стандарте ИСО 8402: 1994, который входил во вторую версию стандартов ИСО серии 9000, термин "система качества" был определен как "совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством".

Таким образом, система управления качеством подготовки выпускников – это целостная система действий вуза по организации управления качеством образования.

В соответствии с гуманистическим подходом к образованию управление качеством выступает в роли особой функции вуза как целостной социальной самоорганизующейся системы. Реализация этой функции направлена на стимулирование деятельности каждого сотрудника вуза с целью подготовки компетентных, профессионально мобильных специалистов. Суть управляющих воздействий со стороны руководителей всех структурных подразделений вуза заключается в создании благоприятных внешних и внутренних условий для эффективной деятельности всех субъектов образовательного процесса – студентов, преподавателей, научных работников, учебно-методического персонала и других сотрудников.

Следует подчеркнуть, что при управлении качеством образования в вузе важно сочетать технологический и гуманистический подходы. Технологический подход направлен на разработку и реализацию адекватных технологий управления и процессов, а гуманитарный – позволяет учитывать отличительную особенность вуза как самоорганизующейся системы, осуществляющей деятельность интеллектуального, творческого характера.

Анализ опыта разработки системы качества образования в вузах [4; 9; 10; 11] свидетельствует, что,

- во-первых, эти системы могут различаться по организационным структурам, методикам мониторинга, руководящим и обеспечивающим процессам;

- во-вторых, несмотря на эти различия, процесс проектирования системы управления качеством должен включать следующие общие этапы:

- ✓ изучение запросов заинтересованных сторон – государства, общества, работодателей, преподавателей, студентов;

- ✓ обоснование требований к выпускнику вуза;

- ✓ соотнесение ранее обоснованных требований к выпускнику с возможностями вуза, корректировка целевых, содержательных, технологических компонентов образовательного процесса;

- ✓ выбор каждой кафедрой образовательной парадигмы, проектирование кафедрами и деканатом образовательной модели профессиональной подготовки студентов, разработка образовательной траектории для каждого студента;

- ✓ выбор критериев, по которым будет оцениваться качество подготовки;

- ✓ разработка и реализация мониторинга процесса оказания образовательных услуг.

Образовательные услуги, предоставляемые вузом (в отличие от других услуг), имеют отличительные особенности:

- образовательная услуга – это услуга не просто информационного, а интеллектуального характера, что предполагает учет требований гуманистического подхода при управлении качеством;

- методы оценки качества предоставляемых вузом услуг являются косвенными – сбор и анализ мнений работодателей, экспертов;

- ограниченный временной интервал (4–6 лет) предоставления образовательных услуг потребителю;

- студент является объектом и субъектом процесса предоставления образовательных услуг;

- при единственном субъекте оказания образовательных услуг – вузе – существует несколько объектов получения образовательных услуг (государство, предприятия, сфера бизнеса, личность).

Указанные особенности перечисленных услуг выдвигают следующие требования к функционированию системы управления качеством в вузе:

- 1) управлением, управленческими действиями необходимо охватывать все этапы предоставления образовательных услуг, а не только результаты образования. Ибо на качество конечного результата влияет качество деятельности на каждом этапе. Это и обеспечит гарантию качества оказываемых услуг на выходе. Эффективно управлять качеством образования в вузе означает управлять каждым этапом образовательного процесса;

- 2) оценка качества образования в вузе лишь по результатам образовательного процесса (например, по уровню сформированных у выпускника ЗУНов или компетенций) не является объективной. Адекватно оценить качество образования в вузе можно только через оценку качества всех этапов образовательного процесса или предоставления образовательных услуг, всех составляющих качества.

Важнейшими принципами менеджмента качества выступают процессный и системный подходы. Их реализация при разработке и внедрении системы качества в вузе позволит комплексно исследовать образовательный процесс, выявить все составляющие качества образования, определить систему процессов на уровне вуза, определить их взаимосвязи и влияние на качество предоставляемых образовательных услуг.

В Программном документе ЮНЕСКО “Реформа и развитие высшего образования” (1995 г.) определяются три аспекта обеспечения образовательной деятельности, в большей степени влияющих на качество высшего образования.

Во-первых, это качество персонала, гарантируемое профессиональной компетентностью преподавателей и научных работников, и качество образовательных программ, обеспечиваемое сочетанием преподавания и научных исследований, их соответствием социально-экономическому заказу.

Во-вторых, качество подготовки абитуриентов, которое в условиях массового высшего образования может быть обеспечено посредством совершенствования школьных образовательных программ, преодоления разрыва между школой и вузом, усиления профориентационной работы среди молодежи.

В-третьих, качество инфраструктуры вузов (“физической учебной среды”), обеспечивающее всю совокупность условий их функционирования, включая компьютерные сети и современные библиотеки. Это может быть обеспечено за счет государственной поддержки, адекватного финансирования.

Учитывая вышеуказанные аспекты, научно-исследовательским коллективом сотрудников БГУ с нашим участием были разработаны:

- ✓ составляющие качества образования и процедуры их оценивания,
- ✓ графическое представление образовательного процесса,
- ✓ система процессов БГУ,
- ✓ типовая структура документации вуза,
- ✓ объекты контроля и оценки в вузе,
- ✓ контролируемые и оцениваемые процессы в вузе,
- ✓ мероприятия системы анализа и принятия решений.

Названные документы могут составлять типовую модель системы управления качеством образования в вузе.

Анализ зарубежных и отечественных исследований по проблеме оценки качества образования показывает, что эта проблема разрабатывается комплексно, а именно: определяется само понятие качества как многомерной концепции; обосновываются составляющие качества образования, раскрываются критерии и методы их оценивания; изучаются вопросы мониторинга качества.

Анализ опыта и исследований [2; 3] свидетельствует, что национальные системы оценки качества вузовского образования в разных странах различаются не только по целям и задачам, критериям и процедурам, но и по степени включенности в оценку работников вуза и работодателей, государственных и общественных органов и учреждений. В мировой образовательной практике оценка качества высшего образования преимущественно основывается на сочетании внутренней (самооценки) и внешней оценок. Приоритет отдается внутривузовской оценке качества образования. В настоящее время качество образования в белорусских вузах становится объектом управления и оценивания со стороны многих субъектов – государства, вуза, преподавателя, студента, работодателя.

Ряд факторов способствует созданию или совершенствованию внутривузовской оценки качества образования:

- ✓ рост конкуренции между вузами,
- ✓ изменения на рынке труда,
- ✓ возрастание требований работодателей,
- ✓ заинтересованность самих студентов в повышении качества получаемого образования,
- ✓ международный обмен студентами,
- ✓ систематическое проведение внешней оценки качества работы вуза Министерством образования Республики Беларусь.

Представляется важным определить основные принципы оценки качества образования в вузе:

- демократичное оценивание, т. е. ориентация проверяющих на оказание организационно-методической помощи, а не на наказание работников вуза;

- минимизация отчетности и четкая регламентация процедур оценки;

- сочетание внутренней и внешней оценок качества образования, что предполагает привлечение внешних экспертов, совершенствование процедур самообследования, а также повышение ответственности вуза за качество подготовки выпускников;

- вариативность методов оценки качества образования (аналитический, информационно-административный методы, метод экспертных оценок, собеседование, интервьюирование и др.).

Реализация вузовских систем качества предполагает дополнение диагностических средств новыми компонентами, которые бы позволили оценить не только сформированные у студентов знания и умения, но и их готовность к выполнению профессиональных и социально-личностных задач.

Готовность выпускников к решению профессиональных и социально-личностных задач является основным критерием качества профессиональной подготовки, что соответствует требованиям компетентностного подхода в высшем образовании. Другими словами, уровень усвоения выпускником способов решения профессиональных задач и проблем, уровень сформированности исследовательских умений и развитости навыков их применения при разработке проектов к сфере будущей профессии становятся новыми критериями качества образования.

В ходе текущей аттестации студентов наряду с традиционными средствами проверки и контроля целесообразно использовать следующие диагностические средства:

- разноуровневые тестовые задания и задачи, способы решения которых соответствуют уровням усвоения ЗУНов или способов деятельности. Опыт показывает, что выполнение тестов на компьютерной основе обеспечивает освоение деятельности лишь на первых двух уровнях – узнавания и воспроизведения. Решение творческих задач способствует освоению эвристической и исследовательской деятельности. При этом задача должна быть нетиповой, проблемной, исследовательской, являться элементом содержания обучения, а также способом развития и диагностики компетенций;

- игры (ролевые, деловые, имитационные), моделирующие профессиональные ситуации;

- разработка и защита научно-исследовательских проектов;

- рейтинговая оценка знаний;

- итоговая оценка за практику.

## Заклучение

В заключение сформулируем основные организационные и педагогические условия обеспечения эффективного управления качеством образования в вузе.

1. Принятие каждым работником вуза философии непрерывного улучшения качества своего труда, знание конечных результатов деятельности вуза, заинтересованность каждого сотрудника в их качественном достижении; обеспечение психологической и практической готовности каждого работника к постоянному повышению качества своего труда.

2. Реализация механизмов управления качеством на всех этапах и составляющих образовательного процесса, деятельности вуза в целом; не эпизодическая, а постоянная деятельность по повышению качества.

3. Интеграция технологического и гуманистического подходов, сочетающих выбор или разработку адекватных технологий всех процессов и учет специфики образовательных услуг, связанной с их интеллектуальным характером. Сочетание названных подходов исключит формальное управление качеством образования, основанное на формальном документировании процессов, и обеспечит его содержательное наполнение.

4. Реализация системного и процессного подходов, сочетание которых позволит системно организовать предоставление образовательных услуг, определить факторы и процессы, влияю-

щие на их качество, и на технологическом уровне корректировать все процессы.

5. Сочетание при оценке качества образования внешней и внутренней оценки профессиональной подготовки.

6. Учет требований компетентностного подхода, представленного в образовательных стандартах, в которых содержится основной заказ государства на подготовку выпускников. Это предполагает придание образовательному процессу практической, прикладной направленности, активизацию самостоятельной работы студентов. При этом новые критерии качества профессиональной подготовки определяются степенью освоения студентом фундаментальных моделей решения профессиональных проблем, приобретения опыта решения социальных и профессиональных задач, уровнем сформированности навыков использования исследовательских методов в разработке проектов в профессиональной сфере.

7. Системная организация повышения квалификации отдельных категорий работников вуза по проблемам менеджмента качества образования, аудита в образовании; создание специального подразделения в вузе из числа сертифицированных в области менеджмента специалистов для руководства повышением качества.

8. Сертификация вузовских систем управления качеством в соответствии с международными стандартами ИСО 9001:2000, европейскими стандартами ENQA.

## Список использованной литературы

1. Байденко, В. И. Компетентностный подход к проектированию государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (методологические и методические вопросы): метод. пособие / В. И. Байденко. – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 114 с.

2. Болонский процесс: нарастающая динамика и многообразие (документы международных форумов и мнения европейских экспертов) / под науч. ред. д-ра пед. наук, профессора В. И. Байденко. – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. – 804 с.

3. Бордовский, Г. А. Управление качеством образовательного процесса: монография / Г. А. Бордовский, А. А. Нестеров, С. Ю. Трапицын. – СПб. : Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2001. – 359 с.

4. Жук, А. И. Теоретические основания построения системы внутривузовского менеджмента качества образования в соответствии с международными стандартами / А. И. Жук // Технообраз 2005: технологии непрерывного образования и творческого саморазвития личности студентов: обеспечение качества подготовки специалистов в высшей школе: материалы V Междунар. научн. конф. (14–15 апреля) 2005 г.: в 2 ч. Ч. 2 / отв. ред. проф. В. П. Тарантей. – Гродно : ГрГУ, 2005. – С. 120–124.

5. Образование для устойчивого развития: на пути к обществу знания // Материалы Междунар. форума, Минск, Республика Беларусь, 5–6 апр. 2005 г. / редколл.: А. М. Радьков (пред.) [и др.]. – Минск : Изд. центр БГУ, 2005. – 736 с.

6. Проблемы модернизации системы образования для новой экономики России / под общ. ред. М. В. Ларионовой. – Препринт WP512002104. – М. : ГУВШЭ, 2002. – 63 с.

7. Рябов, В. В. Компетентность как индикатор человеческого капитала / В. В. Рябов, Ю. В. Фролов // Материалы к четвертому заседанию методологического семинара 16 ноября 2004 г. – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 45 с.

8. Селезнева, Н. А. Качество высшего образования как объект системного исследования: лекция / доклад / Н. А. Селезнева. – М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2001. – 79 с.

9. Стражев, В. И. Типовая модель системы управления качеством образования в вузе // В. И. Стражев, А. И. Жук, В. И. Воскресенский // Выш. школа. – 2006. – № 1. – С. 8–15.

10. Управление качеством высшего образования в условиях перехода к двухступенчатой подготовке кадров // Материалы междунар. науч.-практ. конф. 6–7 июня 2007 г. / редкол.: В. В. Самохвал (отв. ред.) [и др.]. – Минск : БГУ, 2007. – 359 с.

11. Управление качеством образования в интересах устойчивого развития общества // Материалы 6-й Междунар. науч.-практ. конф., 15–17 мая 2002 г. Минск: Секция 9. Методологические основы управления качеством образования / под ред. С. А. Крупник. – Минск : Акад. последиплом. образования, 2002. – 212 с.

Поступила в редакцию 12.06.2007 г.

## Кіраванне працэсам рэалізацыі камунікатыўнай стратэгіі мадэліравання ведаў ва універсітэцкім педагагічным дыскурсе

С. М. Сямёнава, выкладчык БарДУ, аспірантка кафедры філасофіі і гуманітарных праблем адукацыі ДУА "Акадэмія паслядыпломнай адукацыі"

### Анотацыя

Разглядаецца праблема рэалізацыі камунікатыўнай стратэгіі мадэліравання ведаў з дапамогай найбольш эфектыўных тактык і прыёмаў.

### Уводзіны

У час традыцыйных заняткаў, калі студэнты пад дыктоўку канспектуюць матэрыял, калі ў іх няма папярэдніх ведаў па тэме, вельмі часта назіраецца частковае, а іншы раз і поўнае неразуменне універсітэцкага педагагічнага дыскурсу. Такое неразуменне праяўляецца ў памылках і недакладнасцях у напісанні педагагічных тэрмінаў, няздольнасці навучэнцаў зафіксаваць асноўную ідэю матэрыялу. Акрамя таго, студэнты, як правіла, з неахвотай абмяркоўваюць на семінарскіх занятках незразумелы, а таму і нецікавы ім матэрыял, што, урэшце, прыводзіць да яго недастатковага засваення.

З асэнсаваннем неабходнасці інтэрпрэтацыі і разумення універсітэцкага педагагічнага дыскурсу, для аптымальнага ўспрымання і засваення інфармацыі, якая змяшчаецца ў ім, паўстае пытанне аб вылучэнні пэўных камунікатыўных стратэгіяў і падыходаў да навучання яго разуменню.

У рамках дадзенай праблемы аналіз рэалізацыі камунікатыўных стратэгіяў магчымы дзякуючы выкарыстанню элементаў метаду інтэнт-аналізу, які дазваляе вылучыць інтэнцыі выкладчыка, яго камунікатыўныя і педагагічныя мэты і зразумець логіку яго дыскурсіўных дзеянняў. Аналіз грунтуецца на ідэі аб тым, што інтэнцыянальнасць з'яўляецца базавым элементам маўленчага механізму і дыскурсу, які ён прадуцыруе (Ушакова, 2000).

Інтэнцыя (намер) праяўляецца ў тым выпадку, калі суб'ект уводзіць аб'ект рэальнасці ў сваю свядомасць для рэалізацыі наступных дзеянняў. Характэрная функцыя інтэнцыі ў тым, каб стаць інструментам адносін асобы да знешняга свету. Феномен інтэнцыі аналізуецца спецыяльна ў кантэксце функцыяніравання маўленчых працэсаў і механізмаў, не закранаючы іншыя ментальныя стан асобы.

Выяўленне інтэнцыі грунтуецца на наступных ідэях:

а) у функцыяніраванні маўлення знаходзіцца "унутраны" псіхалагічны семантычны стан, які з'яў-