
КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

*Г. А. Бордовский,
ректор*

*С. Ю. Трапцын,
заведующий кафедрой управления образованием*

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СОВРЕМЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Вхождение России в мировое образовательное сообщество, ее участие в Болонском процессе, социально-экономические реалии XXI века выдвигают новые требования к усилиям государства и национальной системы образования по решению проблемы качества образования. Повышение качества образования становится сегодня важнейшей целью политики большинства развитых стран.

По общему мнению европейских стран, к 2005 году национальные системы обеспечения качества образования должны включать: определение ответственности организаций и институтов, задействованных в системе; оценку учебных программ или институтов, включая внутреннюю и внешнюю оценку, участие студентов и публикацию результатов; систему аккредитации, сертификации или сопоставимых процедур; международное участие, сотрудничество и развитие сети учебных заведений.

Интеграция усилий стран по созданию общеевропейского пространства качественного образования реализуется через Европейскую сеть по обеспечению качества (ENQA) в сотрудничестве с Европейской ассоциацией университетов (EUA) и Национальным союзом студентов Европы (ESIB), что позволяет выработать согласованные подходы, процедуры и регламенты для обеспечения качества образования.

Почти все страны — участницы Болонского процесса следуют рекомендациям ENQA по созданию национальных систем качества образования. Начинает складываться картина хорошо организованной европейской системы, обеспечивающей достижение следующих целей: обеспечение качества высшего образования в экономическом, социальном и культурном контексте своих стран, принимая во внимание европейскую интеграцию и реалии быстро меняющегося мира; оказание поддержки высшим учебным заведениям в применении соответствующих мер, особенно таких, как улучшение качества преподавания и обучения, исследовательской работы; стимулирование взаимного обмена информацией по вопросам обеспечения качества образования на уровне Содружества, содействие сотрудничеству вузов в этой области.

В соответствии с этими целями приоритетом образовательной политики России является качественное обновление самой системы образования, обеспечивающее создание социальных, правовых и педагогических условий для оптимальной социализации личности средствами системы образования и превращение ее в один из важнейших факторов социально-экономической стабилизации и развития общества.

Документы, которые формируют основы политики в области образования, определяют три основные группы стратегических целей: 1) цели качества/эффективности («повышение качества и эффективности систем образования и подготовки»); 2) цели справедливости («обеспечение всеобщего доступа к образованию»); 3) цели управления («открытие систем образования для более широкого мира»).

Достижение этих целей выдвигает в число первоочередных следующие задачи: обеспечение условий для реализации равных прав граждан на получение качественного образования всех уровней и ступеней; создание нормативно-правовой базы в сфере образования, обеспечивающей функционирование и развитие системы образования в интересах личности, общества, региона и государства; формирование и реализация механизмов развития системы образования; разработка и реализация новых технологий управления системой образования; интеграция науки, образования, производства; создание мониторинга качества образования; реализация инновационных проектов и программ, направленных на повышение качества образования; развитие системы непрерывного образования; создание механизмов привлечения финансовых, материальных и других ресурсов для развития системы образования; разработка инновационных моделей подготовки и переподготовки педагогических кадров и др.

Анализ тенденций, которые определились сейчас в решении вопросов обеспечения качества образования в России, позволяет выделить в числе основных следующие принципы построения системы менеджмента качества образования: 1) общественно-госу-

дарственный характер деятельности субъектов управления качеством; 2) наличие системообразующего фактора в виде государственного образовательного стандарта; 3) многоуровневое построение системы менеджмента качества; 4) многовариантность организационных и технологических решений на разных уровнях системы качества.

Под натиском новых вызовов, вставших перед системой образования, центральным вопросом образовательной политики стало переопределение сущности понятия качества образования.

Оставляя в стороне анализ различных подходов к определению понятия качества образования, хотелось бы обратить внимание на одну принципиально важную с методологической точки зрения особенность. Непродуктивность поиска универсального определения такого многопланового и комплексного понятия, как качество образования, отнюдь не отрицает возможности выявления его сущностных свойств и структуры. Для нас наибольший интерес представляет мнение ученых Исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов Н. А. Селезневой, А. И. Субетто и др. Методологически обоснованным и оправданным мы полагаем представление ими структуры качества образования как единства качества самой системы образования, качества образовательных процессов и качества результатов образования (уровня образованности). Исключительно важно понимание того, что качество образования формируется и проявляется в двух его основных формах: внутреннее качество (образовательная среда) и внешнее качество (степень влияния образования на общество).

Таким образом, качество образования в принципе не может быть определено как атрибут некоторой продукции или услуги учебного назначения. Качество всегда выступает как средство, с помощью которого выявляется соответствие (или несоответствие) самой системы, происходящих в ней процессов и достигнутых результатов требованиям государства, общества и отдельной личности. И система, и процесс, и результат должны соответствовать своему социальному назначению и отвечать вполне конкретным требованиям различных групп потребителей.

Однако кто должен оценивать и делать заключение, что образовательные услуги вуза качественные, т. е. соответствуют ГОС и удовлетворяют потребности наиболее заинтересованных в этом людей — студентов, фирмы, государственного учреждения и пр.? Причина подобной постановки вопроса заключается в том, что взгляды производителя и потребителя на качество далеко не всегда совпадают.

Интересным результатом работ в этом направлении стало появление одной общей черты в практике управления качеством образования в Европе, а именно: изменение подходов к использованию критериев и стандартов.

В чем разница между критериями оценки качества и стандартами? Когда образовательное учрежде-

ние работает с пороговыми критериями и когда с критериями лучшей практики? Важно ли, чтобы критерии были четко сформулированы? Кто формулирует критерии? Какие критерии удобны для управления и оценки качества образования?

Нет сомнения, что стандарты и критерии — удобные инструменты с точки зрения открытости образования на уровне страны или в международном масштабе, однако не понятно, насколько они способствуют постоянному повышению качества работы высших учебных заведений.

Если *критерии* рассматриваются как точки отсчета или контрольные точки для оценки качества всех составляющих деятельности учебного заведения с точки зрения внешних и внутренних потребителей, то *стандарты* — как ожидаемые результаты такой деятельности. Например, стандарты определяются профессиональной организацией (УМО) или государством. Они относятся в первую очередь к компетенциям, которыми должны обладать выпускники тех или иных учебных заведений.

Новые подходы к гармонизации стандартов и критериев реализуются при внедрении в вузах систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000. Стандарт требует уделять особое внимание проблемам удовлетворенности потребителей. Эта мысль проходит через весь стандарт, начиная с требования изучать запросы потребителей и кончая необходимостью мониторинга степени их удовлетворенности или неудовлетворенности. Эта проблема должна находить отражение в философии, культуре и технологиях менеджмента качества образования. Стандарт содержит требование непрерывного совершенствования системы менеджмента качества. Это означает, что при выявлении соответствующих возможностей и при наличии необходимых ресурсов в вузе должны внедряться те изменения, обоснованность которых с точки зрения его совершенствования может быть доказана.

ИСО содержит еще ряд существенных требований. К их числу относятся: требование наличия в организации системы внутренних коммуникаций, которые позволяют немедленно доводить всю информацию, касающуюся системы менеджмента качества, до всех заинтересованных сторон; требование, заключающееся в том, чтобы лица, которым поручено решение той или иной задачи, обладали достаточной для этого компетентностью; требование в отношении необходимости описания взаимосвязей основных, вспомогательных и управленческих процессов; требование необходимости описания методов контроля процессов.

Таким образом, очень важно точное понимание сущности и содержания качества образовательной системы, результатов образовательной деятельности и процессов их достижения с точки зрения обеих сторон — потребителя и производителя. Это понимание имеет особое значение для формулирования политики вуза, для установления стандартов качества предоставляемых им услуг и определения критериев их оценки.

Измерение удовлетворенности сторон — одно из обязательных требований системы менеджмента качества.

Следует также помнить, что при выявлении требований потребителей к качеству образования важно учитывать две важнейшие составляющие качества. «Инструментально измеряемое качество» относится к стандартизованным аспектам образовательных услуг, а так называемое «ощущаемое качество» связано с нематериальными или психологическими аспектами образования. Доводя до потребителей сведения о качестве предлагаемых услуг, вузу необходимо становиться в позицию последних и пользоваться теми критериями, которыми они оценивают качество (его «инструментальный» и «чувственный» аспекты). При этом правильной исходной точкой является изучение ожиданий потребителей в отношении качества, поскольку именно они впоследствии будут оценивать качество оказанной им услуги, сопоставляя ее со своими первоначальными ожиданиями.

Смысл управления качеством — в максимально возможном удовлетворении запросов потребителя. Стратегическая ориентация на потребителя, соответствующим образом обеспечиваемая концептуально, организационно, методически и технологически, жизненно необходима каждому вузу, функционирующему в условиях конкурентного рынка образовательных услуг.

При этом под потребителем понимается не только тот, для кого предназначен конечный результат — так называемый «внешний» потребитель, но и потребитель «внутренний» — партнер по образовательному процессу, который пользуется результатами труда своих коллег.

Важным моментом в системе управления качеством становится рассмотрение защиты интересов сотрудника самого вуза как одного из критериев качества, а его мотивации к достижению соответствующих целей — как источника удовлетворенности всех заинтересованных сторон. Индивидуальные критерии качества для сотрудника определяются исходя из взаимосвязи критериев его удовлетворенности и удовлетворенности других сторон. Прозрачность и логичность индивидуальных критериев являются психологической базой положительного стимулирования всего персонала вуза.

В новой управленческой парадигме важное место отводится профессионализму и личностным качествам работающих, мотивации их поведения, взаимоотношениям в коллективе; предполагается высокая ответственность руководителей всех уровней за успешную деятельность организации. Эти и другие основные положения современного менеджмента качества отражены в стандартах ИСО 9000 и принципах TQM.

Ориентация прежде всего на потребителя (внешнего и внутреннего), а не на спецификации и стандарты означает постоянное стремление к созданию совершенного продукта, а не товара или услуги

«приемлемого» уровня качества. Стремление к совершенству — не прихоть руководителя и не очередной лозунг. Это новая философия и культура качества, это необходимое условие развития системы образования и модель обеспечения нового качества.

Не случайно один из ведущих современных принципов менеджмента качества — постоянное улучшение.

Системная организация деятельности по управлению качеством ставит все новые задачи, выполнение которых требует глубокого анализа и учета различных аспектов деятельности по улучшению.

Бесспорно, центром системы управления качеством является человек.

В управлении качеством основной акцент делается сегодня не на контроль за выполнением сотрудником установленных для него норм, а на помощь ему в выявлении и разрешении стоящих перед ним проблем.

Основа любой системы качества — управленческая деятельность, направленная на упорядочение и оптимизацию основных и вспомогательных процессов, совершенствование рабочих процедур, мотивацию персонала.

В рамках обсуждаемой проблемы для нас важен еще один вопрос: должна ли система менеджмента качества в обязательном порядке охватывать систему образования или образовательное учреждение целиком, или можно проектировать и внедрять методы менеджмента качества в отдельные направления, например, при разработке учебных программ или оценке научно-исследовательской деятельности? На наш взгляд, построение локальных систем менеджмента качества возможно, однако гораздо важнее другое: независимо от того, распространяется ли система качества на всю организацию или на отдельные ее составляющие, необходимо, чтобы ее целью было гарантированное обеспечение соответствия результатов установленным требованиям, удовлетворение всех образовательных потребностей и непрерывное совершенствование самой системы, будь то вуз или отдельное его подразделение (факультет, кафедра и т. д.).

Конкретные механизмы управления качеством образования, набор основных компонентов модели SMK и общие акценты могут значительно отличаться в разных вузах. Многообразие вариантов построения систем управления качеством образования обуславливается соотношением между внутренней и внешней оценкой, а также степенью влияния ряда факторов, учет которых необходим при создании таких систем (наличный уровень качества образования, педагогическая культура, позиция субъектов управления, традиции и т. п.). В сфере образования (в отличие от сферы производства и услуг) системы качества не могут иметь жесткие схемы управления, предполагающие наличие строго регламентированных процедур принятия управленческих решений и контроля за ходом их выполнения. В образовании в системах качества, скорее, более уместными и реальными будут компромиссные варианты в виде тех или

иных технологий: управленческих, педагогических, информационных и пр. Более того, поиск специфических способов решения проблем проектирования и реализации системы управления качеством в образовательной сфере на теоретико-методологическом и методическом уровнях способен дать новый импульс развитию образовательных систем, обеспечить качество образования на уровне требований XXI века.

На протяжении уже многих лет острым и дискуссионным остается вопрос о применимости идей менеджмента качества в образовательной сфере. Сегодня вузы все чаще рассматриваются как производители образовательных услуг, поэтому на них переносится производственный подход: конкурентоспособным на рынке образовательных услуг становится тот университет, который стремится предоставить наиболее эффективное и экономичное образование высокого качества. Но вопрос остается: можно ли использовать в системе образования те модели управления качеством, которые были разработаны для бизнеса и производства? Да, можно, если понимать образование только как сферу образовательных услуг, но образование — это сложный и многогранный социальный процесс.

Наверно, правы те, кто утверждает, что международные стандарты ИСО 9000 не зависят от конкретной области применения, что они, с определенными ограничениями, конечно, могут быть использованы и в образовании. Однако только на первый взгляд универсальность стандартов ИСО 9000 не должна вызывать особых трудностей в их применении при создании систем менеджмента качества образования. Казалось бы, достаточно строго следовать рекомендациям стандартов, назначить ответственных лиц, разработать необходимые нормативные документы — и система готова к работе. Но, обеспечив формальное построение системы управления качеством образования, стандарты еще не гарантируют ее функционирования и совершенствования, которое невозможно без учета специфики улучшаемой деятельности.

Для формирования эффективных систем качества, отвечающих характеру современного образования и потребностям государства, общества и личности, необходим не формальный, а осознанный подход на основе концепции и методологии стандартов ИСО 9000 с выбором, интерпретацией и творческим дополнением тех рекомендаций, которые в наибольшей мере подходят для системы образования. Да, анализ образовательного процесса показывает, что он имеет много общего с любым производственным процессом, но в нем есть и принципиальные отличия.

Любая человеческая деятельность, в том числе и образовательная, включает наличие четырех основных элементов: субъекта, предмета, средства и среды деятельности. Специфика управления качеством образования в рамках этой модели зависит от характеристик каждого элемента: 1) субъекта образования — образовательной организации и лиц, осуществляю-

щих образовательную деятельность (преподаватель, методист, автор программы, учебника, студент и т. д.); 2) предмета образовательной деятельности — всего, что преобразуется в деятельности субъекта (информация, отношения, установки, другие материальные и нематериальные объекты); 3) средства (инструмента) образования (парадигма и концепции образования, технология обучения, учебник и учебное пособие и пр.); 4) образовательной среды (от оснащенности учебного процесса до характера взаимоотношений, культуры, традиций и др.).

Специфика качества образования и управления им определяется в первую очередь тем, что она отражает социальный аспект отношений и позиций субъекта, особенности предмета образовательной деятельности, средств достижения образовательных задач. Причем позиции эти и особенности многофакторны, полифункциональны, интегральны и не могут быть определены достаточно строго. Границы между субъектом, инструментом его образовательной деятельности и образовательной средой размыты.

Как это уже было со многими инициативами, сегодня новые концептуальные идеи в образовательной области очень часто на практике оказываются узконаправленными и подвижными извне. Достижения измеряются скорее удачностью выполнения проектов, проводимых по схеме «сверху вниз», чем непосредственно изменениями образовательной системы, индикаторами ее развития, достижением принципиально иного качества. Образовательным реформам все еще не достает привязки к традициям и культуре страны, научной обоснованности, опоры на достижения современного менеджмента, в них часто не ощущается подлинного участия и заинтересованности со стороны субъектов педагогического взаимодействия. Систему менеджмента качества образования нельзя понимать узко, лишь как инструмент управления. Ее нельзя воспринимать и как очередную кампанию. В ее рамках в комплексе решаются вопросы образовательной теории и практики, повышения эффективности деятельности образовательных учреждений и управления ими, качества реализации ГОС, удовлетворения образовательных потребностей и обеспечения прав граждан на качественное образование и т. д.

Наличие же отмеченных нами проблем свидетельствует не о том, что они непреодолимы, а скорее о недостаточно высоком уровне методологического осмысления проблем управления качеством как сформировавшегося направления в теории и практике образования. Единство теории и практики менеджмента качества, их взаимное дополнение и обогащение избавят нас от блуждания в потемках, от метода проб и ошибок, позволят организовать и осуществить эффективное, осознанное преобразование образовательной системы и собственно образовательной деятельности, ведущее к высокому качеству российского образования.