

# МОДЕЛЬ ВНУТРИВУЗОВСКОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Г.В. Грибова, А.А. Шаповалов

В последние годы образование в целом, и высшее профессиональное в частности, все больше воспринимается в обществе как сфера специфических услуг, связанных с формированием личности человека, воспроизводством интеллектуальных ресурсов, передачей ценностей культуры. Международная общественность (Всемирная декларация ЮНЕСКО о высшем образовании) определила, что одной из услуг, предоставляемых обществу, является обеспечение его необходимыми знаниями [1, с. 65]. Таким образом, мы можем констатировать, что в обществе существует потребность в получении образовательных услуг. Обеспечение требуемого обществом уровня качества предоставляемых образовательных услуг, адекватного нормам государственных образовательных стандартов, делает необходимым проведение исследований в этом направлении.

Проанализировав различные точки зрения на понятие «качество образования», мы пришли к выводу, что факторы, определяющие качество образования, можно объединить в три группы: качество субъекта получения образовательных услуг; качество объекта предоставления образовательных услуг; качество процесса предоставления образовательных услуг.

Под **качеством образования** мы понимаем отображенную в его процессе и результатах систему сущностных, социально значимых свойств, характеристик, параметров, согласующихся с нормами, закрепленными в государственных образовательных стандартах и удовлетворяющих установленные и перспективные требования работодателей, потребности и цели потребителей.

Констатируя тот факт, что удовлетворенность потребителей образовательных услуг качеством полученного образования субъективна и не служит единственным критерием его оценки, мы определили, что образовательная услуга является результатом образовательного процесса, а понятие **управление качеством образования** рассматривается нами как управление процессом предоставления образовательных услуг.

В этой сфере основным потребителем услуг является государство, реализующее свои требования через государственные об-

разовательные стандарты высшего профессионального образования. Кроме того, нами определены еще две группы основных потребителей: непосредственные потребители (абитуриенты, студенты и их родители), определяющие требования к образовательной услуге личными потребностями, запросами и ожиданиями; работодатели, требования которых определяются перспективами развития отрасли и ситуацией на региональном рынке труда.

В последнее десятилетие активно развивается направление, в рамках которого управление качеством образования осуществляется на основе принципов всеобщего управления качеством и поддерживающих данные принципы международных стандартов в области качества ИСО.

Анализируя подходы, реализуемые в рамках названного направления [2; 3; 4; 5, с. 3–4], мы пришли к выводу, что традиционное понимание и формирование качества образования как достижения обучаемыми нормативного уровня обученности, т.е. исключительно на основе оценки результатов предоставления образовательных услуг, неадекватно современным требованиям к специалистам с высшим образованием. Разработка механизмов управления качеством высшего образования на различных уровнях должна строиться на управлении процессами предоставления образовательных услуг, качество которых и определяет потенциальную возможность учебного заведения предоставлять услуги, отвечающие требованиям потребителей. Через управление качеством процесса предоставления образовательных услуг мы обеспечим не только управление качеством результатов, но и повысим эффективность управления в целом.

Для выявления условий повышения эффективности управления качеством образования на основе стандартов ИСО нами был избран метод моделирования, так как модель представляет собой мысленно и практически созданную структуру, воспроизводящую ту или иную часть действительности в схематизированной и наглядной форме.

Описание модели внутривузовской системы управления качеством образования является во многом прогнозным, поскольку мно-

гие ее элементы и связи проходят период становления, уточнения и трансформации.

При моделировании мы учитывали, что процесс создания модели основан на тех достижениях в области вузовского обеспечения качества, которые были реализованы в предыдущие годы. К ним следует в первую очередь отнести:

- разработку государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования;
- создание федерального, регионального и внутривузовского центров тестирования;
- внедрение в управленческую практику процедур аттестации, государственной аккредитации и лицензирования образовательных учреждений;
- разработку модели и критериев конкурса на премию Правительства РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- достижения педагогической науки и практики в области оценки качества образования, управления развитием образовательных учреждений.

При разработке модели внутривузовской системы управления качеством образования методологической базой моделирования мы определили принципы менеджмента качества, в первую очередь «процессный подход» и «ориентацию на потребителя».

Определяя сущность процессного подхода к управлению качеством образования, ряд исследователей (В.В. Левшина, В.А. Качалов, В.П. Панасюк, М.З. Свиткин) выделили его характерные черты: процессный подход ориентирован на межфункциональные процессы; для процессного подхода в организации важны горизонтальные связи. Ориентируясь на требования стандартов к системам качества, мы определили, что применение совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, их идентификация и менеджмент являются процессным подходом.

Нами установлено, что действие внутривузовской системы управления качеством образования должно быть направлено не столько на административное управление структурными подразделениями, сколько на процессы и процедуры, осуществляемые вузом при оказании образовательных услуг. Технология реализации процессного подхода включает: определение потребностей и ожиданий потребителей образовательных услуг, разработку политики и целей организации в области качества образования, анализ существующей документации, идентификацию процессов жиз-

ненного цикла образовательной услуги, разработку организационной структуры управления, определение иерархии документации системы качества, разработку критериев и методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса.

Согласно положениям стандарта, системы качества включают четыре обобщенных элемента: организационные структуры, ресурсы, процессы, процедуры.

Разработанная нами **модель внутривузовской системы управления качеством образования** определена как совокупность организационной структуры, ресурсов, процессов и процедур, обеспечивающих предоставление качественной образовательной услуги на всех этапах – от первоначального определения и до конечного удовлетворения требований и потребностей заинтересованных сторон.

Учитывая принципы менеджмента качества, особенности функционирования негосударственного вуза, мы разработали модель внутривузовской системы управления качеством образования (рис. 1).

Ведущая идея, которая определяет основу создания модели, – это идея изоморфизма (подобия) элементов системы качества на различных уровнях на основе требований стандартов ИСО.

Модель системы качества вузовского уровня отличается от своих подсистем (факультет, основная образовательная программа) уровнем обобщений и принятия решений, составом основных функций управленческого процесса. Структурные элементы модели объединены в основные блоки:

- менеджмент ресурсов;
- проектирование и реализация образовательной услуги и средств по ее оказанию на основе требований заинтересованных сторон к подготовке специалистов;
- контроль, анализ полученных результатов, выявление удовлетворенности всех заинтересованных сторон, определение нового уровня запросов потребителей и принятие решений на основе проведенного анализа, направленных на улучшение деятельности вуза по предоставлению образовательной услуги.

Контур «Ответственность руководства» включает такие компоненты, как: обязательство руководства; ориентация на требования различных социальных заказчиков; политика в области качества; определение целей и планирование деятельности; ответственность, полномочия и обмен информацией; анализ со стороны руководства. Он объеди-

## МОДЕЛЬ ВНУТРИВУЗОВСКОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

няет блоки «менеджмент ресурсов» и «анализ и принятие решений по обеспечению качества образовательной услуги».

Блок «Менеджмент ресурсов» включает обеспечение ресурсами функционирования и развития образовательного учреждения в виде зданий, сооружений, источников финансирования, информационных массивов, научно-методических разработок, преподавательских и управленческих кадров; поддержание имеющихся ресурсов на уровне, необходимом для достижения соответствия требованиям, предъявляемым к образовательной услуге.

Блоки «Контроль», «Анализ», «Принятие решений» и «Формирование новых запросов» включают мониторинг главных процессов, показателей деятельности образовательного учреждения и учебных достижений основных потребителей – студентов; демонстрацию соответствия образовательных услуг предъявляемым требованиям.

Контур «Процессы жизненного цикла образовательной услуги» объединяет процессы проектирования и реализации комплекса средств по достижению образовательных целей.

В деятельности высшего профессионального образовательного учреждения нами выделены следующие организационные уровни: вузовский, уровень факультета, уровень основной образовательной программы. В таблице 1 представлены основные организационные уровни внутривузовской системы управления качеством образования, состав органов управления качеством образования и его объектов.

Выявление эффективности управления качеством образования в высшем профессиональном образовательном учреждении осуществлялось нами на основе разработанных критериев. В основу разработок были положены критерии, предложенные М.М. Поташником и В.П. Панасюком [3; 6].



Рис. 1. Модель внутривузовской системы управления качеством образования

Организационные уровни внутривузовской системы управления качеством образования, состав органов и объекты

Организационные уровни	Органы управления качеством образования	Объекты управления качеством образования
Уровень вуза	Высшее руководство вуза, ученый совет, методический совет, совет по качеству. Подразделения штабного типа (учебное управление, отдел развития и др.). Совет ответственности, органы студенческого самоуправления	Качество образовательного процесса. Качество текущего функционирования образовательного учреждения. Качество труда ППС, качество учебного труда студентов. Развитие материально-технической базы. Подготовленность выпускников
Уровень факультета	Деканат, совет факультета, методическая комиссия факультета, старостат (как орган студенческого самоуправления)	Процесс освоения программы подготовки. Интеграционные процессы в обучении
Уровень основной образовательной программы	Методические комиссии по специальностям. Рабочие группы из числа ППС	Процесс освоения учебных дисциплин. Процесс обновления, совершенствования программ учебных дисциплин

Дополнив их и видоизменив с учетом специфики негосударственного вуза и конкретных условий в Алтайской академии экономики и права, мы использовали для оценки эффективности внутривузовской системы управления качеством образования следующие критерии:

- системность и упорядоченность в организации управленческой деятельности;
- активность и продуктивность управленческой деятельности;
- оперативность и четкость управленческой работы;
- психологический климат;
- профессионально-педагогическую и организационно-управленческую компетентность;
- удовлетворенность потребителей образовательных услуг;
- педагогическую эффективность;
- процесс и результат предоставления образовательной услуги.

Приведем некоторые результаты опытно-экспериментальной работы по выявлению эффективности внутривузовской системы управления качеством образования.

Для определения уровня выполнения критерия «Удовлетворенность потребителей образовательных услуг» нами было проведено исследование, направленное на выявление представлений об удовлетворенности потребителей-выпускников получаемой образовательной услугой. Студентам-выпускникам как первичным потребителям образовательных услуг было предложено провести оценку качества получаемого образования по отдельным показателям. В качестве респондентов выступили студенты выпускных кур-

сов (IV–V) экономического факультета, обучающиеся по специальностям (направлениям) «Финансы и кредит», «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент». Итоги опроса, представленные в таблице 2, показывают, что студенты в целом удовлетворены содержанием учебных программ и уровнем теоретической подготовки. В то же время выявлена такая область для улучшения, как уровень практической подготовки. По мнению студентов, достаточно низким является уровень обеспеченности базами практики и недостаточно времени уделяется для специальной подготовки.

Удовлетворенность выпускников процессом обучения в академии исследовалась дополнительно. Обработка полученных данных показала: большинство отметило, что впечатление, которое они получили от процесса обучения в академии, в целом соответствует тому, что они ожидали от вуза. Динамика степени удовлетворенности выпускников процессом обучения (за два года):

- 1) ниже и значительно ниже ожидаемой – 23% (2004 г.), 23% (2005 г.);
- 2) соответствует ожиданиям – 61% (2004 г.), 67% (2005 г.);
- 3) выше и значительно выше ожидаемой – 16% (2004 г.), 10% (2005 г.).

В ходе выполнения опытно-экспериментальной работы нами определены следующие организационно-педагогические условия, способствующие повышению эффективности внутривузовской системы управления качеством образования в негосударственном вузе:

- приоритет принципов менеджмента качества в управлении;

## МОДЕЛЬ ВНУТРИВУЗОВСКОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

- ориентация на перспективные требования и запросы заинтересованных сторон;
- осознание коллективом вуза необходимости нововведений и их социальной поддержки для успешной практической деятельности на региональном рынке образовательных услуг;
- организация непрерывного обучения (без отрыва от основной деятельности) руко-

водителей всех уровней и преподавателей современным подходам и методам управления качеством образования на основе требований заинтересованных сторон;

- ресурсное обеспечение деятельности по разработке, внедрению, функционированию внутривузовской системы управления качеством образования.

Таблица 2

Оценка качества подготовки по специальности (в процентах от числа опрошенных)

Показатели оценки	Удельный вес респондентов, выбравших данный вариант ответа			
	Неудовл.	Удовл.	Хорошо	Отлично
Соответствие состава изучаемых дисциплин вашим ожиданиям и запросам	0	11	84	5
Соответствие содержания учебных программ по изучаемым дисциплинам вашим ожиданиям и запросам	0	0	63	37
Уровень получаемой теоретической подготовки	0	0	53	47
Уровень получаемой практической подготовки	11	42	47	0
Уровень получаемой специальной подготовки	0	32	58	10
Системность получаемых знаний	0	26	53	21
Технология образовательного процесса	0	21	47	32
Удовлетворение результатами подготовки в целом	0	11	63	26

### ЛИТЕРАТУРА

1. Законодательство в образовании: Сборник основных нормативно-правовых документов в области образования (высшее профессиональное образование, дополнительное профессиональное образование). – М., 2002.
2. Левшина В.В., Бука Э.С. Формирование системы менеджмента качества вуза: Монография. – Красноярск, 2004.
3. Панасюк В.П. Школа и качество: выбор будущего. – СПб., 2003.

4. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в области обучения и образования/ Пер. с англ. А.Л. Раскина. – М., 2002.

5. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в сфере образования // Ежеквартальное приложение к журналу «Стандарты и качество», 2005, №1.

6. Управление качеством образования: Практико-ориентированная монография и методическое пособие / Под ред. М.М. Поташника. – М., 2000.