

УДК 378.1

**Галина Ахметжанова,  
Анна Богданова**

## **ДИАГНОСТИКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ КАК ВАЖНЫЙ КОМПОНЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ВУЗОМ**

*У статті розглядаються основні питання діагностики якості освіти у вузі, а також зовнішні і внутрішні чинники, які визначають принципи і методи управління якістю.*

**Ключові слова:** *управління якістю, якість освіти, діагностика якості.*

В настоящее время все большее значение приобретают для развития высшего образования такие аспекты жизни современного общества, как ориентация на постоянное развитие и совершенствование, конкуренция и борьба за право на предоставление услуг, появление новых технологий управления, постоянные изменения в информационном пространстве, касающиеся как увеличения количества информации, так и эволюции технологий [1]. Проблемы высшего образования выходят на первый план, поскольку они не только затрагивают фундаментальные общечеловеческие ценности, но и находят отражение в формировании мирового потенциала в науке, технике, творчестве и других особо значимых областях. Это в сочетании с постоянно возрастающей конкурентной борьбой привело к тому, что «качество образования» из теоретического понятия, изучаемого лишь отдельными специалистами, превратилось в практически применяемую сущность. Свидетельством тому являются недавние изменения в законодательстве: законе «О государственной поддержке развития инновационной инфраструктуры в федеральных образовательных учреждениях высшего профессионального образования», Проектах государственных программ Российской Федерации «Развитие науки и технологий» и «Развитие образования» на 2013–2020 годы, Проекте федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» и многих других. Изменяется не только отношение к высшему образованию со стороны общества и государства, изменяются сами принципы управления вузами. Традиционные методы уступают место новациям, позволяющим меняться высшему образованию согласно требованиям времени [2]. Эти изменения будут успешными в случае глубокого и непрерывного контроля качества деятельности вузов.

Зачастую существующие системы менеджмента качества и методы диагностики носят констатирующий, а не предупреждающий характер, поскольку берут свое начало от устаревших методов управления. Они не

позволяют выявлять возможности улучшения в образовательном процессе, ограничиваясь только контролем несоответствий в этой области. Мотивация к улучшению всех процессов для достижения наилучших качественных результатов должна стать неотъемлемым компонентом системы управления качеством образования в вузе. Широкие возможности в формировании новых подходов к управлению качеством образования открыл компетентностный подход. Его внедрение в российскую систему образования не только потребовало выявления новых критериев оценки уровня подготовки обучаемых, но и дало точки опоры и целевые ориентиры в формировании индикаторов качества подготовки. После присоединения России к Болонскому процессу нашими учеными было разработано и апробировано множество инновационных подходов к самому процессу образования, основанных на выделении и формировании тех или иных компетентностей. Накопленные знания позволяют перейти на новый уровень диагностики качества образования.

Сами по себе диагностика и управление качеством не являются новыми понятиями для России, однако применительно к институту высшего образования эти понятия сравнительно молоды и пока не имеют однозначной трактовки и инструментария. Разными авторами качество образования рассматривается и как аналог интеллектуального превосходства, и как степень достижения нормативно заданного уровня обучения, и как качество функционирования системы управления [2]. Анализ существующего опыта, как российского, так и зарубежного, наглядно демонстрирует, что методы диагностики, контроля и управления, выбираемые в различных системах, зависят только от выбранной базы, критериев оценки, устанавливаемых при формировании системы менеджмента качества. Очевидно, что одновременно эта проблема должна рассматриваться с нескольких точек зрения: в первую очередь с педагогической, а уже потом с административной, ресурсной, социальной. В последнее десятилетие понятие качества оказывает серьезное влияние на формирование бренда вуза за счет участия в конкурсах и премиях различного уровня. Все это приводит к явному противоречию между заимствованным из производства технологическим подходом к управлению качеством образования и необходимостью применения педагогически-ориентированных критериев мониторинга образовательного процесса.

С каждым годом обостряется конкуренция не только между вузами, но и между выпускниками. Эти два явления тесно взаимосвязаны. Конкурентоспособность молодых специалистов определяет как качество их подготовки, так и конкурентоспособность учебного заведения на рынке образовательных услуг. Система высшего образования более не является обособленной. Она вынуждена развиваться по законам внешней среды,

сообразно тому, как меняются процессы производственной, научной, исследовательской деятельности, функционировать как часть мировой экономики, единого информационного пространства. В результате наибольшую значимость при оценке качества образования приобретают те показатели, которые способны охарактеризовать степень интеграции вуза и его внутренних процессов в глобальные процессы развития общества, экономические и социальные условия. Как уже было отмечено выше, наиболее распространенным методом формирования систем менеджмента качества вузов является простейший перенос того богатого опыта, который существует в российской и зарубежной производственной экономике. Но несмотря на всю его многогранность, этот опыт не может служить единственной основой для построения эффективных методов диагностики и управления качеством, поскольку не учитывает специфики области приложения и не может обеспечить должный результат без учета особенностей педагогических процессов.

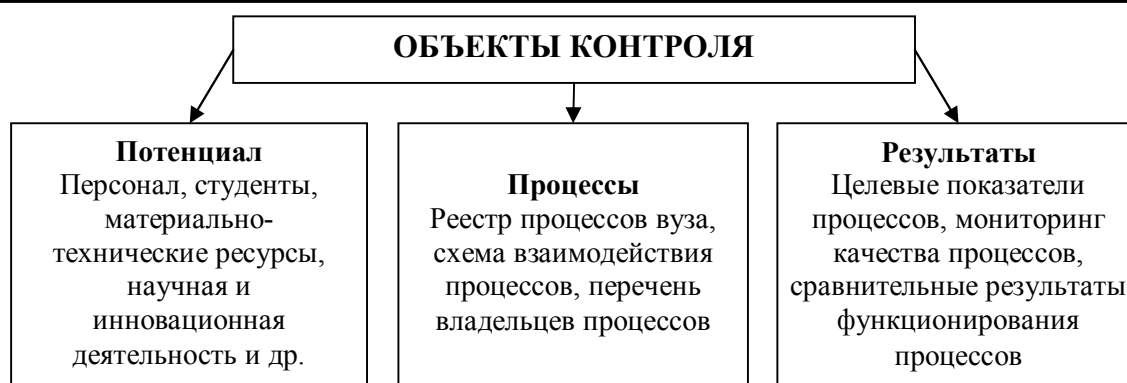
Качество образования рассматривается как базис обеспечения и повышения качества жизни населения, включающего материальный уровень жизни, а также духовно-нравственное, социальное качество жизни, которое обеспечивает раскрытие духовного, нравственного потенциала личности, реализацию ее творчества, осознанное исполнение общественного, профессионального долга, реализацию ответственности за здоровье человека, качество среды обитания, качество культурной жизни [2]. Поэтому важно обеспечить применение технологий и инструментов диагностики качества образовательного процесса и результатов образования в вузе, их соответствие современным педагогическим тенденциям, среди которых на первом месте гуманизация образования. Необходимо рассматривать процесс диагностики качества образования в вузе как ориентированный на приведение подготовки студентов в полное соответствие с требованиями и ожиданиями общества, учитывая при этом не только мнение будущих работодателей, но и социума в целом. Поскольку высшее образование сегодня выступает не только как основа профессиональной подготовки, но и как базис развития человечества во всех его аспектах, диагностика и управление качеством в вузе все более приобретают гуманистическую и исследовательскую направленность, предоставляя новые знания, давая возможность разработки новых педагогических методик, а также стратегий управления.

Если диагностический инструментарий в области качества образования дает полную, своевременную и достоверную информацию обо всех процессах, включая их результативность, система управления качеством в вузе позволяет корректировать и актуализировать все происходящее в нем сообразно требованиям внешних и внутренних факторов. Это дает право утверждать, что диагностика – это важнейшая

часть управления качеством образования и вузом в целом. Контроль качества образования в вузе представляет собой особый вид деятельности, включающий квалитетическое проектирование образовательного процесса и процессов управления по выявленному набору показателей [3], цель которого – получение развернутого аналитического результата и принятие корректирующих решений.

Управление качеством образования является основополагающим элементом всей системы управления вузом, так как оно включает в себя определение ключевых процессов и подпроцессов, корректную постановку целей образования и сопутствующей деятельности, выполняя одновременно регулируемую, стимулирующую и контрольную функции. При этом ценностно-целевая ориентация в рамках управления качеством образования должна носить именно гуманистический характер для обеспечения соответствия результатов динамически меняющимся потребностям самих обучаемых, общества, государства и рынка труда. Объективная диагностика и оценка качества образования позволит представителям администрации вуза: составить концепцию управления вузом в краткосрочной и долгосрочной перспективе; составить реестр процессов внутривузовской деятельности и систему достоверной оценки уровня качества по показателям функционирования и результатов этих процессов; объединить и централизовать усилия всех владельцев и исполнителей процессов для их более эффективного взаимодействия; обеспечить рост эффективности достижения целей вуза по всем направлениям деятельности, в том числе по совершенствованию подготовки студентов за счет повышения обоснованности принимаемых и приводимых к исполнению управленческих решений.

Структура современного вуза такова, что ее нельзя рассматривать как статическую функциональную схему. В то же время она идеально описывается с использованием процессного подхода – подхода к организации и анализу ее деятельности, основанного на выделении и рассмотрении ее бизнес-процессов, каждый из которых протекает во взаимосвязи с другими бизнес-процессами или внешней средой [4]. Образовательный процесс диктует требования к качеству и содержанию всех остальных процессов. Поэтому диагностика качества образовательного процесса объединяет в себе педагогическую, управленческую, исследовательскую и вспомогательную деятельности, каждая из которых нуждается в контроле. Для диагностики качества образования и отслеживания хода и результатов образовательного процесса выделяются объекты контроля, которые можно объединить в три группы (рис. 1):



*Рис. 1. Объекты контроля в рамках диагностики качества образования*

Потенциал – средства, инструменты, источники, имеющиеся в наличии, которые могут быть мобилизованы, приведены в действие, использованы для достижения поставленных целей; процессы – основные элементы системы менеджмента качества; результаты – заключительные последствия процессов, выраженные качественно или количественно. Концепция диагностики и управления качеством образования и непосредственно образовательного процесса в вузе выстраивается на свойствах выделенных объектов контроля, установленных целевых показателях процессов, выявленных закономерностях и реализованных принципах мониторинга и реагирования (устранения несоответствий). Диагностика качества образования, представляя собой, в первую очередь, инструмент эффективного управления вузом, предусматривает оптимизацию информационных потоков, которые облегчают решение управленческих задач, и бизнес-процессов, взаимодействующих в информационно-коммуникативном пространстве вуза. Для эффективного управления важным условием является развитое информационно-коммуникативное пространство, инфраструктура которого должна технологически отвечать современным требованиям.

Важно учитывать и методологический аспект, заключающийся в том, что пока отсутствует единый для всех вузов взгляд на управление качеством образования, нет единых критериев, методов и инструментов оценки. С одной стороны это правильно, поскольку нельзя абсолютно все учебные заведения рассматривать под одним и тем же углом, ведь у каждого из них своя потенциальная аудитория, своя специфика. Но с другой стороны некая общность в этом вопросе все же необходима, иначе общество лишается возможности сравнительной оценки их деятельности. Определенной базой в этом плане не так давно стала возможность участвовать вузам в различных конкурсах на соискание премий в области качества (Премия правительства РФ в области качества, Премия СНГ за достижения в области качества продукции и услуг и др.). Участие в них позволяет вузам позиционироваться на рынке предоставления

образовательных услуг, подтвердить сравнительное превосходство перед конкурентами. Все более широкое распространение получает практика сертификации систем менеджмента качества вузов на соответствие предоставляемых услуг стандарту ГОСТ Р ИСО 9001. Но и здесь не все однозначно. По наблюдениям участников проходящих проверок, они в обследуемых вузах проходят по давно сложившейся схеме, не отвечающей современным тенденциям и приоритетам, наметившимся в образовательной сфере [2]. Это приводит к серьезным различиям в документации, связанной с управлением качеством в различных вузах и не отвечает принципу единства образовательного информационного пространства в России.

Возможным решением перечисленных проблем может стать концепция диагностики и управления качеством образования, включающая в себя непосредственную работу с информационно-коммуникативным пространством вуза. При этом особое внимание нужно уделить накоплению, систематизации и анализу поступающей информации о состоянии качества образования и сопоставлению этих данных с предыдущими периодами, а также выявленными и обоснованными целевыми показателями процессов. Эта работа должна проходить не в обособленном вузе или регионе, а со временем стать централизованной, объединяющей всю образовательную систему страны и учитывающей мировые требования. В современном образовательном пространстве, как и в обществе, диагностика качества образования, развитие систем менеджмента качества высших учебных заведений являются одновременно инструментами стимулирования, регулирования и контроля, определяя ценностно-целевую ориентацию на гуманистическое развитие личности, потребности работодателей, образовательную политику государства. Определение вузами ключевых процессов деятельности предоставляет возможность объективной оценки качества этих процессов, их соответствия целевым показателям, позволяет объединить все усилия в единую систему внутривузовского взаимодействия.

Таким образом, российские вузы пока не поддерживают единую концепцию, однозначный подход к вопросам диагностики и управления качеством образования. Но именно это позволяет говорить о возможностях консолидированного роста и развития. Начало этой работе уже положено многими ведущими вузами страны. Важно опираться на такие условия объективной диагностики качества образования в вузе, как выявление последовательности выполняемых в рамках отдельных процессов действий; утверждение целевых показателей для всех процессов; формирование системы контрольно-оценочных мероприятий; эффективное взаимодействие с внутривузовским информационно-коммуникативным пространством; материально-техническое обеспечение диагностики,

отвечающее последним тенденциям; привлечение всех сотрудников вуза к работе по актуализации системы менеджмента качества; внедрение автоматизированных информационных систем; стимулирование улучшения качества образования на основе анализа результатов диагностики; изучение инновационных разработок в управлении качеством и оптимизация диагностики качества образования.

### **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Трапицын С. Ю. Технологии управления образовательными системами : учебно-методический комплекс / Трапицын С. Ю., Бочкарева И. А., Василенко Н. В. – СПб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2007. – 234 с.
2. Граничина О. А. Контроль качества образовательного процесса в контексте управления вузом : дис ... д-ра пед. наук : 13.00.08 / О. А. Граничина. – С-Пб., 2009. – 349 с.
3. Чернова Ю. К. Квалиметрическое проектирование образовательного процесса: методология и практика / Ю. К. Чернова, В. В. Щипанов. – М. : МОРФ: ИЦКПС, 2002. – 249 с.
4. Волонтей В. П. Процессный подход. – 2012 [Электронный ресурс] / Волонтей В. П. – Режим доступа : [stamsoft.by>articles/303-process.html](http://stamsoft.by/articles/303-process.html).