

SCIENTIFIC APPROACHES TO THE ORGANIZATION OF QUALITY MANAGEMENT IN THE UNIVERSITY

R.A. Kubanov, Candidate of Education, Associate Professor, Doctoral Candidate
Taras Shevchenko National University of Luhansk, Ukraine

The author has analysed the existing scientific approaches to quality management in a higher education institution. The author believes that in the course of development of an integrated quality management system in a higher education institution it is advisable to use several closely interrelated approaches.

Keywords: approach, management, quality of education, students, monitoring.

Conference participant,
National championship in scientific analytics


НАУЧНЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ВУЗЕ

Кубанов Р.А., канд. пед. наук, доцент, докторант
Луганский национальный университет им. Т. Шевченко,
Украина

В исследовании проанализированы существующие научные подходы к управлению качеством в ВУЗе. Автор придерживается мнения, что при разработке интегрированной системы управления качеством в ВУЗе целесообразно применять несколько подходов в неразрывной взаимосвязи.

Ключевые слова: подход, управление, качество образования, студенты, мониторинг.

Участник конференции,
Национального первенства по научной аналитике

 Digital Object Identification: <http://dx.doi.org/10.18007/gisap.es.v0i13.1574>

Постановка проблемы в общем виде. Главная цель украинской образовательной политики состоит в обеспечении высокого качества образования. Одним из основных заданий Болонского процесса является развитие сотрудничества в сфере единого Европейского пространства высшего образования с целью обеспечения необходимого качества высшего образования через формирование эффективных систем управления качеством, а также разработку сопоставительных критериев качества, общей методологии. Можно с уверенностью утверждать, что в ближайшее время одной из стратегических целей высшей школы будет являться формирование и внедрение эффективных систем управления качеством в высшем учебном заведении, при этом со стороны органов государственного надзора в области образования необходимо ускорить работу по разработке согласованных стандартов, процедур, методик на основании которых будет осуществляться оценка эффективности этих систем.

Анализ последних исследований и публикаций. Сущность и особенности формирования системы качества высшего образования исследовали В. Адольф и И. Степанова [2], В. Антропов, Н. Киселева, В. Нестеров [3] и Е. Гулай [5], А. Задорожный, О. Грабовский и И. Осадчук [6], О. Хлебосолова [10], а также другие педагоги-исследователи. Однако проблема улучшения управления каче-

ством в ВУЗе, все-таки остается мало исследуемой (информация в источниках разрознена), а значит очень актуальной.

Цель исследования – рассмотреть и проанализировать существующие научные подходы к управлению качеством в ВУЗе.

Изложение основного материала исследования. Управление качеством образования можно понять как элемент системы управления образовательным учреждением в целом. А. Моисеев [7] понимает систему управления как совокупность взаимосвязанных человеческих, материальных, информационных и других компонентов, служащих для реализации в образовательной организации функции управления и взаимодействующих таким образом, чтобы эта функция могла выполняться. Управление в образовательном учреждении является функциональной системой (или подсистемой) организации (наряду с образовательной, ресурсообеспечивающей, инновационной и другими подсистемами), создаваемой для осуществления одноименной функции посредством управленческой деятельности. Среди компонентов системы управления как объекта совершенствования А. Моисеев выделяет: субъект системы; ее основные ориентации (ориентационный компонент); ценностно-нормативные основания, принципы (ценностно-нормативный компонент); миссия, устремления, направленность, намерения, образы

потребного будущего, цели системы управления (интенционально-целевой компонент); компетенция, функции системы, содержание управленческой деятельности (содержательный компонент); методы, средства, инструментарий (технологический компонент), организационные механизмы управления; организационная структура, формы организации управления (организационный компонент); ресурсы системы и ее работа по их обеспечению (ресурсный компонент); среда, условия осуществления управления (обстановочный компонент); процесс управления; связи и отношения между компонентами системы [7, с. 36].

Мы согласны с мнением В. Антропова, Н. Киселевой, В. Нестерова [3], что в настоящее время в науке существуют ряд подходов к управлению качеством в ВУЗе: первый подход – контроль за качеством образовательного процесса в ВУЗе; второй подход – контроль за качеством подготовки выпускников ВУЗа; третий подход – мониторинг качества образования в ВУЗе; четвертый подход – управление на основе самооценки деятельности образовательной организации; пятый подход – управление на основе создания и совершенствования системы управления качеством ВУЗе [3, с. 25].

Первый подход. Неотъемлемым компонентом качества профессиональной подготовки будущих специалистов, как главной цели деятельности ВУЗа, выступает качество образовательного процесса. Эту базовую

категорию для нашего исследования следует понимать как «интегральное свойство, которое обуславливает способность педагогической системы удовлетворять существующие и потенциальные нужды личности и общества, и соответствовать государственным требованиям по подготовке высококвалифицированных специалистов» [4, с. 34]. На основе мнения В. Адольф и И. Степановой, качество образовательного процесса имеет сложную иерархическую структуру и проявляется в единстве двух его сторон: качества функционирования и развития образовательной системы; качества образованности личности – качество процесса и качество результата [2, с. 14].

Условиями управления качеством образовательного процесса выступают [4]: 1. Наличие сформулированной цели управления и критериев ее достижения, определенных вначале процесса управления. 2. Наличие достоверной информации об условиях функционирования каждого элемента педагогической системы. 3. Возможность измерения показателей качества образовательного процесса на любом этапе управленческого цикла. 4. Наличие некоторого перечня альтернативных путей достижения конечной цели – методов (технологий) управления или формализованного образа построения и изменения этих альтернатив. 5. Возможность предоставления достаточно полной оценки следствиям реализации каждой из альтернатив в образовательном процессе.

На наш взгляд, это важная составная часть системы качества ВУЗе, именно составная, так как проблема качества эффективно решается только в комплексе. Образовательный процесс в вузе является основным, но не единственным, он связан и зависит от научно-исследовательского, учебно-методического, административно-хозяйственного и других процессов. Его качество определяется наличием и использованием ресурсов образовательного учреждения. Поэтому один контроль образовательного процесса в ВУЗ не обеспечит тот уровень качества, который сегодня востребован на рынке труда.

Второй подход. Данное направление реализуется в контексте идей совершенствования качества подготовки студентов, существует в педагогической теории уже много десятилетий. Согласно этому подходу, основная функция оценки качества состоит в минимизации отклонений от запланированных результатов, сохранении стойкого состояния образовательной системы.

По мнению О. Хлебосоловой [10], главными объектами оценки служат конечные результаты образовательного процесса (сформированные знания, умение, ценностные ориентации). Их оценка осуществляется на основе показателей и критериев успешности обучения и воспитания, состоит в сравнении результатов контроля с нормативными требованиями. При наличии существенных отклонений от установленных норм разрабатывается комплекс практических мер, которые обеспечивают оперативное управление качеством. Такое управление носит корректирующий характер и выражается в распространении методических писем и аналитических отчетов, проведении учебных семинаров, выпуска специальной литературы. При этом происходит частичное видоизменение (совершенствование) методов и форм обучения и воспитания при условии сохранения в общих целях, структуры и содержания образования и соответствующих им норм. Итогом проведения практических мер становится приближение результатов образовательного процесса к необходимой норме.

Следует отметить, что данный подход морально устарел. Очевидно, настало время принятия кардинальных мер, возможно, вплоть до поправок к действующему законодательству, в целях резкого улучшения государственного контроля за качеством образования.

Третий подход. На основе исследования О. Хлебосоловой [10], концептуальный подход связан с развитием идей управления качеством образовательного процесса. Он имеет глубокие корни в разных областях знания и человеческой деятельности и основывается на теории систем оптимального управления, теории пе-

дагогических систем, квалиметрии, прикладной кибернетики. Однако активное внедрение его в сферу образования состоялось сравнительно недавно.

Основное содержание оценки качества профессиональной подготовки студентов, согласно этому подходу, состоит в развитии образовательной системы. Кроме результатов образовательной деятельности объектами оценки становятся элементы образовательного процесса и факторы, которые влияют на конечный результат. При определении критериев и показателей качества на первый план выступают достижения студентов. Кроме них оценивается состояние факторов, которые обеспечивают продвижение вперед личности в процессе обучения. Сбор и обработка подобной информации осуществляется в процессе мониторинга, то есть постоянного наблюдения за образовательным процессом с целью выявления его соответствия желательному результату. На основе полученной информации разрабатываются модели фактической и желательной ситуации, описываются возможные причины проблем, предлагаются разные варианты их практического решения. По итогам апробации разных вариантов выявляется ключевая причина (или комплекс причин), что препятствует дальнейшему развитию. Следующим действием является принятие решения по стратегическому и оперативному управлению качеством, которые могут затрагивать разные стороны образовательного процесса: его цели, структуру, содержание, формы и методы. Их реализация приводит к изменениям образовательной системы и перестройки ее в качественно новое состояние.

В контексте идей управления качеством образовательного процесса важное значение имеет оценка качества учебного процесса. Основываясь на исследовании А. Задорожного, О. Грабовского, И. Осадчука [6] для практического применения можно рекомендовать следующие критерии качества учебного процесса: наличие утвержденных в установленном порядке учебных планов, графиков учебного процесса, рабочих программ

по дисциплинам; соответствие содержания учебных планов и рабочих программ требованиям программ качества и стандартов ВУЗа; соответствие элементов учебного процесса (лекций, семинаров, лабораторных занятий и т.д.) утвержденным планам и программам; комплектность и достаточный уровень методического обеспечения по дисциплинам (методические указания, конспекты лекций и т.д.); достаточность, регулярность и уровень организации текущего контроля (контроль качества знаний студентов, их удовлетворенность качеством учебного процесса); оперативность принятия и реализации корректирующих мер. Исследователи подчеркивают, что «...приведенный перечень является ориентировочным, хотя большинство критериев может быть использовано с предоставлением им количественной оценки для принятия оперативных управленческих решений» [6, с. 52].

Концептуальным является мнение исследователей Удмуртского университета [8], которые считают, что при оценке качества подготовки выпускников ВУЗа нужно обратить внимание на две составных этой подготовки – образовательную и профессиональную. Разными ВУЗами накоплен большой опыт оценивания образовательной составляющей подготовки студентов, однако попытки создания типичных систем оценки уровня освоения профессиональной составляющей подготовки выпускников пока не привели к положительному результату.

Очевидно, что система обучения, которая ориентирована на знание, умение, привычки не может выполнить заказ современного общества. Новое качество подготовки требует современных критериев ее оценки. О. Гулай [5] доказывает, что «... среди научных работников есть мнение, что если выпускник продемонстрировал отличные знания, то его качество подготовки является более высокой в сравнении с другими. Это утверждение правильное лишь частично. Современные исследования подтверждают факт, что успех в финансовом понимании лишь на 15% обусловлен знаниями своей профессии, а на 85% -

умением общаться с коллегами, склонять людей к своему мнению, рекламировать себя и свои идеи, то есть с личными характеристиками». Автор констатирует, что сегодня важным становится достижение определенного образовательного и культурного уровня, обретение определенных компетенций с целью повышения конкурентоспособности на рынке труда [5, с. 7]. По нашему мнению, эта позиция требует от научных работников новейших подходов к разработке педагогических технологий и инструментария оценки качества образовательного процесса в ВУЗе, возможно с помощью междисциплинарного подхода.

А также, следует заметить, что мониторинг служит основой для принятия управленческих решений и поэтому является составной частью системы качества ВУЗа. Но сам мониторинг заменить ее не может.

Четвертый подход рассмотрен в работах [3; 8; 9]. Самооценка – это процесс внутренней оценки образовательного учреждения, проводимый на основе показателей Премии качества. Она играет важную роль в анализе состояния качества работы вуза и служит основой для его совершенствования. Роль самооценки как метода развития системы качества в TQM велика и широко применяется в жизнедеятельности фирм как за рубежом, так и в нашей стране. Проведение процедуры самооценки в ВУЗе может стать основой для создания системы управления качеством. Таким образом, можно сделать вывод, что указанные четыре подхода как самостоятельные процессы, предназначенные для обеспечения качества работы вуза, неэффективны, так как по существу являются составными элементами современных систем качества. Они могут быть основой, частью, используемой в процессе создания в ВУЗе системы качества. Но в разрозненном виде, как самостоятельные элементы, они не дадут большого результата, поскольку в решении проблемы управления качеством ВУЗа необходим системный подход.

Пятый подход изложен в работах [1; 6; 6]. Он основан на последних достижениях TQM и международных стандартах ISO серии 9000. Этот под-

ход доказал свою эффективность в системах управления предприятиями и организациями за рубежом, а также у нас в стране и вполне применим в сфере образования, в частности, в ВУЗе.

На основе изучения разных источников мы считаем, что расхождение между принципами TQM, системами управления качеством системы ISO 9000 и моделями совершенства EFQM состоит в сферах их применения. Изучение экономической и педагогической литературы позволяет констатировать, что деятельность разных образовательных учреждений (на принципах TQM) основана на глубоком анализе функционирования ВУЗа, с точки зрения рыночной экономики, как «производителя» образовательной продукции и предоставления образовательных услуг. Концепция TQM предполагает наличие в ВУЗе четко и ясно сформулированной миссии, стратегических целей, которые сформированы в результате всесторонних исследований нужд внешней среды в основных продуктах деятельности ВУЗа. Общее управление качеством предусматривает использования процессного подхода в деятельности ВУЗа, а также использование ряда специфических, довольно сложных, но очень эффективных методов и инструментов управления качеством.

Таким образом, в мировой практике были разработаны системы менеджмента на основе TQM, модели делового совершенства EFQM, ISO серии 9000. Как принципы TQM и модели делового совершенства EFQM, так и стандарты ISO серии 9000 имеют свои преимущества. Поэтому при разработке интегрированной системы обеспечения качества высшего образования целесообразно применить принципы TQM, модели делового совершенства EFQM и ISO серии 9000 в неразрывной взаимосвязи.

Выводы. Таким образом, в науке и практике существуют ряд подходов к организации процесса управления качеством в ВУЗе: первый подход – контроль за качеством образовательного процесса в ВУЗе; второй подход – контроль за качеством подготовки выпускников ВУЗа; третий подход – мониторинг качества образования в

ВУЗе; четвертый подход – управление на основе самооценки деятельности образовательной организации; пятый подход – управление на основе создания и совершенствования системы управления качеством ВУЗе. Мы придерживаемся позиции, что при разработке интегрированной системы управления качеством в ВУЗе целесообразно применять несколько из выше перечисленных подходов (в зависимости от других методологических компонентов, например 1,4,5) в неразрывной взаимосвязи.

Обобщая выше сказанное, также следует отметить, что переход от идей совершенствования качества подготовки студентов, к идеям управления качеством образовательного процесса является главной тенденцией в разработке современных моделей оценки качества профессиональной подготовки будущих специалистов.

References:

1. Adler Yu.A. Vuz i nyne tam... [The university is still there...], Yu.A. Adler., Standarty i kachestvo [Standards and quality]. - 2002., No. 4., pp. 66–68.
2. Adol'f V.A. Obnovleniye protsessy podgotovki pedagogov na osnove modelirovaniya professional'noy deyatel'nosti: monografiya [Enhancing the process of training teachers on the basis of the professional activity modelling: monograph]., V.A. Adol'f, I.Yu. Stepanova; RIO KSPU named after V.P. Astaf'eva, 2005. – 218 p.
3. Antropov V.A. Upravleniye kachestvom podgotovki spetsialistov v obrazovatel'nykh uchrezhdeniyakh zheleznodorozhnogo transporta [Quality management in relation to training specialists in educational institutions of the railway transport]., V.A. Antropov, N.N. Kiseleva, V.L. Nesterov. – Moskva., GOU «Uchebno-metodicheskiy tsentr po obrazovaniyu na zheleznodorozhnom transporte» ["Academic and Methodological Centre of Education in the Railway Transport"], 2010. – 246 p.
4. Bordovskiy G.A. Upravleniye kachestvom obrazovatel'nogo protsessy: monografiya [Educational process quality management: monograph]., G.A. Bordovskiy, A.A. Nesterov, S.Yu. Trapitsyn. – Sankt-Peterburg., Publ. of RSPU named after A.I. Gertsena,

2001. – 359 p.

5. Gulay O. Neperernva osvita – umova formuvannya visokokvalifikovanogo fakhivtsya [Continuous education - a condition of formation of a highly qualified specialist]., O. Gulay., Visnik L'viv'skogo universitetu: zb. nauk. pr. Ser.: Pedagogichna [Bulletin of the Lviv University: Collection of scientific papers. Series: Pedagogics], 2010., Issue. 26., pp. 3–10.

6. Zadorozhniy A.V. Problemi yakosti v sistemi vishchoi? osviti [Problems of quality in the higher education system]., A.V. Zadorozhniy, O.V. Grabov'skiy, I.V. Osadchuk., Sistemi obrobki informatsii?: zb. nauk. pr. [Information processing systems: Collection of scientific papers]. – Kharkiv., KHUPS, 2011., No. 6., pp. 51–53.

7. Moiseyev A.M. Kachestvo upravleniya shkoly: kakim ono dolzhno byt' [The quality of school management: what it should be like]., A.M. Moiseyev. – Moskva., September, 2001. – 160 p.

8. Novyye rezul'taty obrazovaniya: tekhnologii proyektirovaniya, izmereniya i otsenki kachestva: monografiya [New results of education: technologies of designing, measurement and assessment of quality: monograph]., N.A. Trubitsyna, N.A. Baranova, T.M. Bannikova, A.V. Glazkova. – Izhevsk., Izd-vo «Udmurtskiy universitet» [Publishing of "Udmurt University"], 2011. – 214 p.

9. Salimova T.A. Samoosnena kak instrument upravleniya kachestvom v vuzе [Self-evaluation as a quality management tool in the university]., T.A. Salimova, N.SH. Akhmetova., Standarty i kachestvo [Standards and quality]. – 2002., No. 4., pp. 49–51.

10. Khlebosolova O.A. Kachestvo shkol'nogo geograficheskogo obrazovaniya i sposoby yego otsenki., monografiya [Quality of school-based geographical education and methods to assess it., Monograph]., O.A. Khlebosolova; Ryaz. st. un-tu named after S.A. Yesenina [Ryazan State University. S.A. Yesenin]. – Ryazan', 2007. – 152 p.

Literatura:

1. Адлер Ю.А. Вуз и ныне там..., Ю.А. Адлер., Стандарты и качество. - 2002., № 4., С. 66–68.
2. Адольф В.А. Обновление процесса подготовки педагогов на основе моделирования профессио-

нальной деятельности: монография., В.А. Адольф, И.Ю. Степанова; RIO КГПУ им. В.П. Астафьева, 2005. – 218 с.

3. Антропов В.А. Управление качеством подготовки специалистов в образовательных учреждениях железнодорожного транспорта., В.А. Антропов, Н.Н. Киселева, В.Л. Нестеров. – Москва., ГОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2010. – 246 с.

4. Бордовский Г.А. Управление качеством образовательного процесса: монография., Г.А. Бордовский, А.А. Нестеров, С.Ю. Трапицын. – Санкт-Петербург., Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2001. – 359 с.

5. Гулай О. Неперервна освіта – умова формування висококваліфікованого фахівця., О. Гулай., Вісник Львівського університету : зб. наук. пр. Сер.: Педагогічна, 2010., Вип. 26., С. 3–10.

6. Задорожний А.В. Проблеми якості в системі вищої освіти., А.В. Задорожний, О.В. Грабовський, І.В. Осадчук., Системи обробки інформації: зб. наук. пр. – Харків., ХУПС, 2011., № 6., С. 51–53.

7. Моисеев А.М. Качество управления школой: каким оно должно быть., А.М. Моисеев. – Москва., Сентябрь, 2001. – 160 с.

8. Новые результаты образования: технологии проектирования, измерения и оценки качества: монография., Н.А. Трубицына, Н.А. Баранова, Т.М. Банникова, А.В. Глазкова. – Ижевск., Изд-во «Удмуртский университет», 2011. – 214 с.

9. Салимова Т.А. Самооценка как инструмент управления качеством в вузе., Т.А. Салимова, Н.Ш. Ахметова., Стандарты и качество. – 2002., № 4., С. 49–51.

10. Хлебосолова О.А. Качество школьного географического образования и способы его оценки., монография., О.А. Хлебосолова; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. – Рязань., 2007. – 152 с.

Information about authors:

Ruslan Kubanov - Candidate of Education, Associate Professor, Doctoral Candidate, Taras Shevchenko National University of Luhansk; address: Ukraine, Luhansk city; e-mail: kubanov12@rambler.ru