УДК 800.20:37.021

С.И.СОРОКИН, *канд. филос. наук, доцент, elada@spmi.ru*
Санкт-Петербургский государственный горный университет

S.I.SOROKIN, *PhD in phil., associate professor, elada@spmi.ru*
Saint Petersburg State Mining University

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИЙСКОЙ ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

Статья посвящена изучению проблем управления качеством высшего образования. Автор отстаивает комплексный подход к пониманию и измерению качества образовательного процесса. В статье уточняются и систематизируются различные подходы к оценке основных направлений управления качеством образовательных услуг для обеспечения конкурентоспособности в сфере высшего образования России.

Ключевые слова: высшее образование, управление качеством, образовательные услуги, оценка качества, конкурентоспособность.

FEATURES OF QUALITY MANAGEMENT OF EDUCATION FACILITY IN MODERN RUSSIAN HIGHER EDUCATION

The article is devoted to quality management problems in higher education sphere. The author develops an integrated approach to understanding and measuring of education process quality. Different approaches to estimation of main directions of quality management of educational services are determined and summarized in the article for providing competitiveness in higher education area in Russia.

Key words: higher education, quality management, education facility, quality estimation, competitiveness.

Управление качеством образовательных услуг приобрело в настоящее время отчетливые очертания и занимает центральное место в программах реформирования системы высшего образования в России.

В современных рыночных условиях залогом конкурентоспособности вуза является непрерывный процесс улучшения качества образовательных услуг. При этом для достижения успеха необходимо регулярно корректировать работу вуза в соответствии с рыночными потребностями и желаниями клиентов.

В течение двух последних десятилетий во многих странах прошла волна интенсивных реформ в государственном образовательном секторе, обусловленных политической и экономической необходимостью увеличения продуктивности труда персонала и совершенствованием спектра образовательных услуг. Для осуществления необходимых преобразований применяется ряд структурных и управленческих стратегий, в число которых входят: снижение расходов правительства; сокращение числа работающих; приватизация; проведение тендеров и заключение субконтрактов; оплата услуг пользователями; управление, ориентированное на результат; отчетность по результатам; управление производительностью, включая оценку качества труда и основанную на ней

оплату; обучение персонала. Данные стратегии предназначены для стимулирования в образовательной сфере продуктивности и эффективности, ответственности, прозрачности ее функционирования и предоставления качественных услуг по разумной цене – всего того, что ранее считалось чуждым государственной системе образования и вызывало ожесточенные споры ученых и политиков.

В результате радикальных изменений возникает необходимость измерять и оценивать качество образовательных услуг, определять, насколько хорошо функционирует новая организация образовательного процесса.

Для разработки концепции управления качеством высшего учебного заведения следует обратиться к рассмотрению вуза на основании анализа его бизнес-процессов, под которыми принято понимать совокупность действий, производящих услугу, имеющую определенную ценность для клиента. Именно бизнес-процессы обеспечивают интегрированность вуза, а также являются основой анализа с точки зрения разных аспектов его функционирования (экономических, организационных, качественных, количественных и т.д.) для совершенствования деятельности по принятию решений, контролю качества, мониторингу, координации, а также для достижения оптимального результата на завершающей стадии образовательного процесса.

Управляемая система призвана обеспечить целенаправленное функционирование при изменяющихся внутренних или внешних условиях. В современных условиях управляемая система – это организация образовательного процесса в вузе.

Система управления качеством используется как способ мотивации работников высшей школы и направления их деятельности на более успешное достижение целей, задач и предполагаемых результатов деятельности вуза. Управление качеством может распространяться на всю организацию, на отдельные уровни иерархии или категории работников. Примером могут служить контракты, заключаемые на определенный срок и содержащие условия поощрения и наказания работников. Контракты могут содержать условия их продления, связанные с достижением ряда задач по обеспечению качества образовательных услуг. Что касается постоянных сотрудников, то их работа подвергается ежегодной оценке, прежде чем принято решение о повышении им зарплаты.

Когда усилия по улучшению качества образовательных услуг выходят за рамки отдельных приемов и складываются в сеть взаимосвязанных элементов, можно говорить о возникновении системы управления качеством работы. Характерные признаки этой системы можно описать следующим образом:

- Четко определяются цели и задачи учебного заведения.
- С учетом целей вуза определяются цели и задачи подразделений: факультетов и кафедр.
- В некоторых случаях свои производственные задачи определяет каждый работник, увязывая их с целями своего подразделения.
- Ответственность за принятие решения передается на тот уровень, где оно реализуется.
- Преподаватели и сотрудники подконтрольны и несут ответственность за свои решения, соответствующие действия и их последствия.
- Постоянно ведется мониторинг качества работы отдельного преподавателя и сотрудника, подразделения и всего учебного заведения.

Именно посредством такой системы многие учебные заведения осуществляют управление качеством образовательных услуг, стремятся обеспечить качественное обслуживание клиентов с большей эффективностью и меньшим количеством работников, регулируя и контролируя качество с помощью целого ряда взаимосвязанных приемов, повышающих мотивацию и обеспечивающих соблюдение норм.

В ходе оценивания качественных сторон деятельности вуза формируется и оценочная система, отражающая основные ха-

рактеристики процесса оценивания. Оценочная система формируется как для индивидуальных, так и для коллективных сравнительных оценок. В состав оценочной системы входят:

• Критерии, характеризующие объект оценки.

• Шкалы, с использованием которых оценивается объект по каждому из критериев.

• Принципы выбора, по которым на основании выработанных критериев оценки объекта определяется общая оценка либо производится сравнительная оценка предпочтительности альтернативных вариантов.

При решении задач оценки качества и реализуемости управленческих воздействий широкое применение сегодня находит построение матриц логического анализа. Матрицы логического анализа позволяют наглядно выявить наиболее узкие места реализуемых проектов, выделить возможные конфликтные ситуации и их носителей.

Если обратиться к рассмотрению показателей эффективной деятельности высшего учебного заведения, то здесь можно выделить следующие основные показатели:

• Востребованность услуг данного учебного заведения на рынке.

• Востребованность выпускников данного учебного заведения.

• Отношение доли вуза на рынке к доле ведущей конкурирующей организации системы высшего образования.

Рассмотрим данные показатели в качестве последовательности бизнес-процессов, первые два из которых являются основными, а последние шесть – обеспечивающими:

– формирование и актуализация стратегического распределенного бизнес-плана, включающего в себя как стратегический бизнес-план вуза в целом, так и бизнес-планы отдельных бизнес-единиц, функциональных подразделений и отдельных сотрудников;

– формирование и удовлетворение потребностей клиентов;

– финансовое обеспечение процесса;

– кадровое обеспечение бизнес-процесса;

– оптимизация технологий – организационных, управленческих, информационных и т.д.;

– оптимизация рисков и потерь;

– обеспечение необходимыми знаниями;

– сопровождение учебного процесса необходимыми компьютерными средствами и технологиями.

В свою очередь, основной процесс «формирование и удовлетворение потребностей клиентов» разбивается на следующие подпроцессы:

– разработка и реализация портфеля образовательных услуг;

– материально-техническое, финансовое и кадровое обеспечение;

– получение оплаченного заказа на образовательные услуги;

– выполнение заказа, удовлетворяющее критериям заказчика.

Для выполнения большинства задач по совершенствованию деятельности вуза необходим этап моделирования его бизнес-процессов. При этом после осуществления каждого бизнес-процесса важным условием является сбор показателей качества и эффективности его воздействия. Для этого необходимо выработать систему критериев оценки качества управления деятельностью вуза.

Новая парадигма менеджмента гласит: «Менеджмент существует ради результатов, которых учреждение достигает во внешней среде. Менеджмент должен определить, каких результатов необходимо достичь; менеджмент должен мобилизовать ресурсы организации для достижения этих результатов. Менеджмент предназначен для того, чтобы любая организация – коммерческое предприятие, университет или приют для женщин – имела возможность достичь запланированного результата во внешней среде, за пределами организации» [2, с.124]. В то же время качественная продукция – это та, которая отвечает ожиданиям заказчика. При этом в отечественной высшей школе доминирующим становится именно компетентностный подход, направленный на постоянное совершенствование знаний, умений и навыков студентов [1].

В настоящее время сложились три основных подхода к оценке качества образования:

1. Оценка результатов образовательной деятельности учебного учреждения.

2. Оценка показателей, характеризующих состояние образовательной организации.

3. Оценка характеристик, отражающих потенциальные возможности образовательного учебного заведения.

Все три подхода достаточно интересны и могут дополнять друг друга. Для наилучшего понимания сути рассматриваемой проблемы целесообразно обратиться к определению понятия качества, которое достаточно многогранно и не имеет однозначного толкования применительно к научной области.

В частности, известный американский исследователь Р.Барнетт, анализируя определение понятия «качество», выделяет три основных подхода: *объективистский*, *релятивистский* и *концепцию развития* [3].

Согласно *объективистскому подходу* наиболее существенным для понимания качества является возможность объективных измерений и сравнимость результатов оценки качества деятельности различных вузов, профессорско-преподавательского состава, программ и т.п. Данные, полученные в ходе оценивания, применяются не только в качестве показателей одного учебного заведения, но дают возможность сравнивать с аналогичными характеристиками других вузов.

Данный подход предполагает анализ качества на основании «ввода» и «вывода» информации об образовательной системе. Основными показателями «ввода» системы являются профессиональный уровень преподавателей, степень материально-технической оснащенности вуза, уровень знаний студентов и т.п. Индикаторами «вывода» являются: рейтинг студентов, востребованность выпускников, возможность получения дальнейшего образования и т.п.

Сущность *релятивистского подхода* заключается в отсутствии абсолютных критериев, с помощью которых становится возможным оценивать работу основных действующих лиц в сфере высшего профессионального образования. Реализация на практике релятивистского подхода связана с оцениванием по критерию «соответствия цели».

Следует отметить, что релятивистский и объективистский подходы относятся к процедурам внешней оценки качества образовательного процесса, в то время как *концепция развития* ориентирована, в первую очередь, на внутреннюю оценку деятельности высшего учебного заведения (преподавательского состава и студентов, обучающихся в данном вузе), что вместе с тем не исключает и внешнюю оценку качества. При этом если предыдущие подходы оценивают прошлый опыт работы высшего учебного учреждения, то третий ориентирован на усовершенствование качества образовательного процесса в настоящий период времени. Обобщение данных подходов позволит выработать комплексное представление о природе качества и критериях оценки качества деятельности и управления высшим учебным заведением.

Итак, в современных условиях конечной целью любой организации выступает удовлетворенность потребителя. От степени его удовлетворенности зависит рентабельность, конкурентоспособность и само существование организации.

Качество обучения должно рассматриваться при этом не только как неотъемлемая часть управленческого процесса, но должно предусматривать взаимодействие с заказчиком как активным участников управления качеством. Качество обслуживания только частично обеспечивается поставщиком; оно создается совместными усилиями поставщика и заказчика. В данной связи возникает целесообразность вовлечения в образовательный процесс потенциальных потребителей услуг, а также в работе с поставщиками.

Тем самым интересным представляется квазифирменный подход к управлению деятельностью вуза. Данное понимание основывается на рассмотрении образовательного процесса как комплекса трех взаимосвязанных элементов: преподавания, усвоения и

предъявления результатов обучения. Это, в конечном счете, должно привести к формированию конкурентоспособности образовательного учреждения.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Косов Ю.В.* Методологические основы компетентностного подхода // Материалы научно-методической конференции СЗАГС. 2009. Современное образование: опыт, проблемы, качество. СПб., 2009.

2. *Соколовский А.К.* Особенности построения системы менеджмента качества для проектно-строительного предприятия // Инновации в науке, образовании и производстве. Организация инновационной деятельности: Труды СПбГТУ. № 495. СПб., 2006.

3. *Barnet R.* Improving higher education: total quality care. SRHE and Open University Press, 1992.

REFERENCES

1. *Kosov Yu.V.* Methodological foundations of competence-based approach / / Proceedings of the Scientific Conference SZAGS. 2009. Modern education: experience, problems, and quality. Saint Petersburg, 2009.

2. *Sokolovsky A.K.* Features of construction quality management system for design and construction company // Innovations in science, education and manufacturing. The organization of innovation: proceedings SPbGTU number 495. Saint Petersburg, 2006.

3. *Barnet R.* Improving higher education: total quality care. SRHE and Open University Press, 1992.