

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ В СОВРЕМЕННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Аквазба Е.О.¹, Ухабина Т.Е.¹, Черемисина Е.В.²

¹ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный нефтегазовый университет», Тюмень, Россия (625000, г. Тюмень, ул. Володарского, 38), e-mail: kitino@mail.ru

²ГАОУ ВО Тюменской области «Тюменская государственная академия мировой экономики, управления и права» (625051, г. Тюмень, ул. 30 лет Победы, 102), e-mail: lw0607@mail.ru

Вопросам управления качеством образования последние десятилетия уделяется огромное внимание, однако проблема менеджмента качества образовательной организации в современных российских условиях анализируется в аспекте оценки качества или изучения роли руководителя в организации процесса управления. Исследовательская практика в вопросах управления педагогическими системами не всегда отражает специфику образовательной организации, проблемы и перспективы раскрыты в общем виде. Объектом исследования является качество образования в современной образовательной организации. Предметом исследования - процесс управления качеством образования в современной образовательной организации. В научно-практической и теоретико-методологической литературе представлено многообразие трактовок понятия качества. Анализ существующих подходов к интерпретации качества образования позволяет выявить его существенные признаки. Практика проектирования системы менеджмента качества конкретной образовательной организации показывает необходимость включения нескольких последовательных этапов и циклов в процесс проектирования, необходимость осуществления данного процесса на основе научно-методического обеспечения, направленного на развитие потенциала персонала образовательной организации.

Ключевые слова: социальное управление, система менеджмента качества, управление педагогическими системами, процессно-ориентированное управление, процессный подход, эффективность управления качеством образования, циклы проектирования системы менеджмента качества, этапы проектирования системы менеджмента качества.

THE QUALITY OF EDUCATION IN THE MODERN EDUCATIONAL ORGANIZATIONS: PROBLEMS AND PROSPECTS

Akvazba E.O.¹, Uhabina T.E.¹, Cheremisina E.V.²

¹Tyumen State Oil and Gas University, Russia, Tyumen (625000, Volodarskaya street, 38), e-mail: kitino@mail.ru

²Tyumen state Academy of world economy, management and law (625051, 30 let Pobeda street, 102), e-mail: lw0607@mail.ru

The last decades the problem of quality management education is given great attention. However, the problem of quality management of the educational organization in the modern Russian conditions is analyzed in the aspect of quality assessment or study of the role of a Manager in the organization of the management process. Research practice in the management of the pedagogical systems do not always reflect the specifics of the educational organization, problems and prospects disclosed in the General form. The object of study is the quality of education in the modern educational organization. The subject of research - the process of quality management education in the modern educational organization. In the modern scientific-practical and theoretical-methodological literature presents a variety of interpretations of the concept of quality. Analysis of existing approaches to the interpretation of the quality of education to identify its essential characteristics. The practice of designing a quality management system specific educational organization shows the need to include several stages and cycles in the design process. It is necessary to carry out the process on the basis of scientific and methodological support aimed at capacity development of staff educational organization.

Keywords: social management, quality management system, management of pedagogical systems, process-oriented management, the process approach, the effectiveness of the quality management education, design cycles of the quality management system, the design stages of the quality management system.

Система менеджмента качества образовательных организаций в настоящее время является одним из важнейших механизмов внутренних гарантий качества образования. Наличие и эффективность такой системы входит в число показателей государственной

аккредитации, используемых при комплексной оценке, например, образовательных учреждений профессионального образования [1].

Управленческие команды образовательных организаций сегодня сталкиваются со следующими трудностями: разночтение интерпретаций базовых концептов понятий в системе социального управления приводит к упрощенному пониманию стратегического и тактического планирования, а следовательно, провоцирует малоэффективное использование инструментов социального управления; несформированность компетенций в области социального управления создает предпосылки для ошибок в стратегическом планировании образовательной организации, что провоцирует неадекватность в оперативном планировании; отсутствие знаний о вариативности и адаптивности всех методов социального управления и технологий стратегического планирования затрудняет выбор универсальных средств решения проблем конкретной образовательной организации; отсутствие опыта адаптации современных подходов системы менеджмента качества образовательной организации (непосредственно в школе) приводит к «парниковому эффекту социального управления», формализации процесса и осложнению, дублированию, бюрократизации системы управления вместо ожидаемого эффективного управления [2].

Проблемы управления в сфере образования были представлены в работах следующих авторов: С.Я. Батышева, Н.П. Глотова, А.Т. Глазунова, А.Б. Лейбович, Д.А. Новикова, А.М. Новикова, М.В. Никитина, М.М. Поташник, П.И. Пидкасистого, Е.И. Рогова, В.А. Слостенина, И.П. Смирнова, Г.Л. Фриш, Т.И. Шамовой. Проблема лидерства в аспекте социального управления отражена в исследованиях следующих авторов: О.С. Виханского, В.В. Гончарова, А.П. Егоршина, А.В. Молодчика, Е.Б. Моргунова, К. Морозовой, Н.Н. Моисеева, Я.Ш. Палю, В.П. Пугачева, Э.А. Уткина, Л.В. Фаткина.

Различные аспекты социального управления, в частности соотношение понятий «управление функционированием» и «управление развитием», раскрыты в работах В.И. Зверева, Ю.А. Конаржевского, В.С. Лазарева, А.М. Моисеева, М.М. Поташника, П.И. Третьякова, Т.И. Шамова и др.

В системе социального управления в аспекте управления качеством образования в образовательной организации нами были выделены следующие противоречия: между необходимостью тактического вдумчивого и реального управления образовательной организацией и сложившейся системой аттестации и утверждения руководителей образовательных организаций, направленной на проверку теоретико-методологических основ управления и подтверждение статуса; между потребностью образовательной организации в профессионалах высокого уровня и переизбытком специалистов на рынке

труда с достаточной квалификацией, но не имеющих опыта работы по профилю образования; между потребностью в создании системы мотивации труда и отсутствием ресурсов для реализации данной потребности; между потребностью в аттестации, повышении квалификации и скудностью ресурсов по обеспечению данной потребности; между необходимостью совершенствования подходов к обеспечению качества образования и традиционными способами организации образования.

Нашей целью было проанализировать существующие подходы к проблеме качества образования в современной образовательной организации, выделить основные проблемы и определить перспективы развития системы управления качеством образования. Объектом исследования является качество образования в современной образовательной организации. Предмет - процесс управления качеством образования в современной образовательной организации.

В соответствии с целью, объектом, предметом и гипотезой нами были определены следующие задачи: провести теоретический анализ научной, методической и нормативно-правовой литературы по проблеме качества образования; раскрыть сущность понятия качества образования, рассмотреть основные подходы к решению проблемы управления качеством образования в образовательной организации; разработать практические рекомендации по совершенствованию процесса управления качеством образования.

В ходе исследования наиболее значимыми оказались следующие методы: теоретические (анализ, синтез, обобщение, классификация) и эмпирические (наблюдение, опрос, контент-анализ документов, статистические методы обработки результатов исследования).

Теоретико-методологические основы проблемы управления качеством образования ведут свое начало с античных времен (Аристотель). Наряду с философской трактовкой категории «качество» существует широкий спектр современных определений данного понятия, в частности в квалиметрии, квалитологии. Существующие трактовки данной дефиниции разнообразны, что обусловлено многослойностью семантики понятия «качество» и различием в индивидуальном восприятии качества, его свойств разными людьми, группами, обществом. Например, А.В. Гличев исследовал более ста различных толкований данного понятия. Наиболее общепринятым и распространенным определением данного понятия является совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности (У.Э. Деминг, Д. Джуран, Ф. Кросби).

В результате анализа различных позиций и подходов к определению категории «качество» можно говорить о сущностных признаках, раскрывающих содержание данного

понятия: целостность; иерархичность; изменчивость; аксиологичность; управляемость; измеряемость [5].

Согласно точке зрения П.В. Агапова, качество образования может рассматриваться как качество процесса, качество результата и качество образовательной системы. Наибольшее распространение в теории педагогического менеджмента получил так называемый процессный подход. Так, А.И. Суббето предлагает оценивать качество образования через управление качеством процессов в педагогической системе, обеспечивая при этом качество результатов [4]. Сторонниками процессного подхода являются и В.М. Соколов, Г.А. Бордовский, А.А. Нестеров, С.Ю. Трапицин, В. Панасюк, Ю. Яковлев и др.

Интересным является тот факт, что часто при раскрытии содержания качества образовательных процессов акцент делают именно на качестве содержания образования и качестве образовательных технологий.

В работах В.В. Краевского раскрыты три концепции содержания образования: педагогически адаптированный подход; знаниевый подход; культурологический подход.

Следует отметить, что качество образования зависит от целого ряда факторов: непосредственно от его содержания; от эффективности технологии, посредством которой реализуется образовательный процесс; от профессионализма педагогического коллектива, осуществляющего образовательный процесс; от соответствия реализуемого образовательного процесса требованиям образовательного стандарта и др.

Современная система образования охватывает все возрастные группы и включает в себя различные уровни образования, что отражено и регламентировано в ФЗ № 273 «Об образовании» (2012 г.), следовательно, качество образования как системы соотносится с реализацией федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных программ и только потом с процессами, условиями и ресурсами, обеспечивающими реализацию стандартов и учебных программ в образовательном процессе. Поэтому качество системы образования можно рассматривать как качество результатов и процессов.

Среди показателей качества образования выделяют экзогенные и эндогенные, например, внутренними показателями качества образования являются: качество подготовки обучающихся; качество образовательных программ; мотивация к освоению образовательных программ; материально-техническое, финансовое, информационное обеспечение; качество кадрового потенциала; качество процесса обучения (организация учебного процесса, его содержание и используемые технологии); база производственного обучения (для профессионального образования) и практикоориентированность обучения (для школьного образования); качество социальной и воспитательной составляющей (культурная среда, спортивная база, бытовые условия и пр.); качество результатов образования.

Семасеологичность и многоструктурность понятия «качество образования» обуславливает многовариативность управления качеством образования. Обобщив существующие определения и подходы, мы рассматриваем понятие «управление качеством» как комплекс средств, условий и способов организации деятельности управляющей подсистемы, которая обеспечивает целенаправленное, скоординированное, комплексное воздействие на образовательную деятельность и ее основные составляющие в целях достижения наибольшего соответствия их характеристик требованиям потребителей, нормам и стандартам, а также направленное на ее непрерывное развитие и совершенствование.

Опираясь на специфику термина «образование» как системы, целесообразно сформулировать следующие общие принципы управления его качеством: принцип системности, или целостности; принцип социальной обусловленности управления; принцип целостности, единства и иерархичности управления; принцип непрерывности, цикличности и динамичности управления; принцип технологичности и гибкости управления; принцип эффективности и оптимальности управления.

Практика управления качеством образования свидетельствует о том, что существует многообразие концепций и методик. Высшие учебные заведения создают свои системы управления и гарантий качества образования, основанные на соответствии их образовательных программ, материальных ресурсов, научно-методического обеспечения, кадров определенным требованиям, предъявляемым со стороны общества, личности, государства, рынка труда.

В российской и зарубежной практике наиболее часто используются три основные модели: оценочный метод управления качеством деятельности вуза; управление, основанное на принципах Всеобщего управления качеством (TQM); подход к управлению на основе требований международных стандартов качества ISO [3].

Проектирование системы менеджмента качества образовательной организации необходимо осуществлять на основе научно-методического обеспечения, направленного на развитие потенциала персонала образовательной организации. Проектирование системы менеджмента качества образовательной организации может состоять из следующих циклов: во-первых, рождение замысла и обоснованность необходимости внедрения данной идеи; во-вторых, составление проектного фона (анализ, изучение, диагностика реальных проблем образовательного учреждения, среды, смежных отраслей); в-третьих, разработка системы менеджмента качества образовательной организации; в-четвертых, тестирование и корректировка и внедрение разработанной системы; в-пятых, оценка результативности внедренной системы менеджмента качества; в-шестых, контроль внедренной системы и совершенствование. В процессе проектирования системы менеджмента качества

образовательной организации следует придерживаться ряда этапов: предпроектная ориентация (изучение проблемы, формулировка предмета анализа и проектирования, цели, задач, составление рабочей гипотезы, определение стратегии, составление структуры проекта); прогнозный фон (анализ внутренней и внешней среды); разработка исходной модели системы управления, позволяющей схематично представить организационную структуру управления образовательной организацией в текущий момент до внедрения системы менеджмента качества; нормативная модель системы менеджмента качества образовательной организации, разработанная с учетом специфики конкретного образовательного учреждения в соответствии с заданными целями и критериями оценки эффективности данной системы; стратегическое решение и практические рекомендации по внедрению разработанной системы; непосредственно внедрение системы менеджмента качества, контроль, корректировка по результатам мониторинга [2].

Список литературы

1. Аквазба Е.О. Особенности социального управления образовательной организацией // *Фундаментальные исследования*. - 2015. - № 2 (часть 16). - С. 3436-3438.
2. Аквазба Е.О., Ухабина Т.Е. Проектирование системы менеджмента качества в образовательной организации: современные подходы // *Современные проблемы науки и образования*. – 2015. – № 1. - URL: www.science-education.ru/121-19622 (дата обращения: 14.07.2015).
3. ИСО 8402:1994 Управление качеством и обеспечение качества [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iso.staratel.ru>.
4. Субетто А.И. Государственная политика качества высшего образования: концепция, механизмы, перспективы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.trinitas.ru>
5. Ухабина Т.Е., Черемисина Е.В. Качество образования в вузе: практика управления и моделирования : монография. - Тюмень, 2011. – С. 30-31.

Рецензенты:

Мехришвили Л.Л., д.соц.н., профессор, главный ученый секретарь ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный нефтегазовый университет», г. Тюмень;

Потапов В.Н., д.п.н., профессор, зав. кафедрой лыжного спорта Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Тюменский государственный университет», г. Тюмень.