

тельного процесса позволяет осуществлять своевременную необходимую коррекцию профессиональной ориентации учащихся на разных уровнях управления в средней школе (администрация образовательного учреждения, методическое объединение педагогов, учителя) и служит реальной основой управления качеством образования учащихся в условиях профильного обучения.

<sup>1</sup> Концепция профильного обучения в учреждениях общего среднего образования (проект) // Директор школы. 2002. № 4. С. 97–114.

<sup>2</sup> Климов Е.А. Психология профильного самоопределения. Ростов н/Д.: Феникс, 1996.

<sup>3</sup> Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А., Пономаренко В.А. Психологические проблемы готовности к деятельности. М.: Изд-во БГУ, 1976.

<sup>4</sup> Игнатова В.А. Человек. Земля. Вселенная: Учебное пособие. Тюмень, 2000.

УДК 004.051

### К ВОПРОСУ О КАЧЕСТВЕ ОБРАЗОВАНИЯ И МЕТОДАХ ЕГО ОЦЕНКИ

**К.М. Сапаров**

*В данной статье рассматривается вопрос качества образования и методов его оценки в России. Приводится описание существующих методов оценки качества образования, их внедрение в российских вуза; осуществляется выбор наиболее подходящей модели развития оценки качества образования.*

Система оценки высшего образования на сегодняшний день в России является актуальным вопросом. Актуальность проблем обеспечения качества образования в России в настоящее время определяется рядом аспектов, основными из которых являются:

- реальное снижение качества подготовки специалистов в российских вузах и ссузах в 80–90-х гг. XX в.;
- переход к комплексной оценке деятельности образовательных учреждений (ОУ) на базе утвержденного перечня показателей, включающего, в частности, и показатели наличия внутривузовских систем управления качеством образования, а также систем управления и контроля качества для ссузов;
- усиление конкуренции между ОУ на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов, включая госзаказ на подготовку специалистов;
- вступление России в общее европейское образовательное пространство (Болонский процесс), которое требует унификации процессов обеспечения и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг;
- регулярное проведение (с 2001 г.) конкурса Рособрнадзора и Рособразования «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» и других региональных конкурсов по качеству. В соответствии с Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 г. главная задача российской образовательной политики – обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

#### *Качество: определение*

Но что же такое качество? В самом общем случае под качеством понимают степень соответствия некоторых управляемых параметров процесса определенным требованиям, заданным (запланированным) значениям параметров, стандартам. На разных этапах развития менеджмента качества требования, которым должна была соответствовать «качественная» деятельность, менялись. Впервые управление качеством продукции было определено в пе-

риод становления и развития массового производства в 20–30-е гг. XX в. К этому же периоду относят появление первых широко применяемых методик статистического контроля качества продукции. Научное обоснование менеджмента качества получил в послевоенные годы (после Второй мировой войны) в трудах выдающихся американских исследователей, значительное время работавших в Японии: Эдвардса Деминга, Джозефа Джурана, Арманда Фейгенбаума. Позднее крупный вклад в исследование проблем качества и становление научного менеджмента качества внесли Филипп Кросби, Геничи Тагучи, Каоми Ишикава и др.

Дейл и Купер (1992) выделили 4 этапа в эволюции представлений о качестве: 1 этап – инспекция качества; 2 этап – контроль качества; 3 этап – обеспечение качества; 4 этап – всеобщее управление качеством (TQM – total quality management).

Инспекция качества связана с тестированием выходов операционного процесса, контроль качества связан с применением статистических методов и коррекцией деятельности на основе статистических данных о нежелательных отклонениях, обеспечение качества связано с проактивным отношением к качеству и стремлением предотвратить сами причины проблем с качеством, всеобщее управление качеством основано на радикальном изменении отношения всех сотрудников к качеству и укоренении качества как фундаментальной ценности и одного из главных элементов культуры организации. Всеобщее управление качеством – это целостная система взглядов, в которой качество считается источником устойчивых конкурентных преимуществ. Такая система основана на задании системы показателей, охватывающих всю деятельность организации, нацеленной на первоочередное удовлетворение требований конечного потребителя и уверенности, что стремление к качеству улучшит работу всей организации. Всеобщее управление качеством предполагает стратегическую работу над совершенствованием качества, что требует всеобщей приверженности этой деятельности, причем на долговременной систематической основе.

Качество образовательной услуги в общем виде можно оценить как расхождение между ожиданиями потребителя и его восприятием услуги после завершения обучения. Безусловно, на ожидания потребителя оказывает влияние круг его общения, собственные потребности и имеющийся у него жизненный опыт<sup>1</sup>.

Большое влияние на формирование ожиданий потребителя оказывают средства массовой информации. Зачастую существуют расхождения в оценке качества образовательных услуг образовательной организацией и обучающимися. Различия в восприятии качества могут привести к проблемам в его обеспечении. Они вызваны разрывами в цепочке «поставщик – потребитель» и, в первую очередь, неточным восприятием менеджерами образовательной организации ожиданий потребителей.

#### *Методы оценки качества*

В ходе оценки обычно следует реализовать как количественный, так и качественный подходы. Для управления качеством и его повышения необходимо оценить уровень качества. Оценка уровня качества процесса предоставления образовательной услуги является основой для выработки необходимых управляющих воздействий в системе управления качеством.

Однако формализованная количественная оценка качества процесса предоставления услуг встречается с большими трудностями, которые носят объективный характер, определяемый особенностями услуг.

Все операции проходят 3 этапа: подготовительный, оценочный и заключительный. Содержание этапов и объем работ на каждом из них существенным образом не зависят от цели оценки.

При проведении оценки важно, какие показатели качества следует выбирать для рассмотрения, какими методами и с какой точностью определять их значение, какие средства для этого потребуются, как обработать и в какой форме представить результаты оценки.

Метод оценки уровня качества образовательной услуги одного вида может быть дифференциальным, комплексным или смешанным<sup>2</sup>.

---

## УПРАВЛЕНИЕ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ

---

*Дифференциальный метод* оценки уровня качества услуги заключается в сопоставлении единичных показателей качества оцениваемого вида услуг с соответствующими показателями базового образца.

При *комплексном методе* уровень качества определяется отношением обобщенного показателя качества оцениваемой услуги к обобщенному показателю базового образца. Этот метод применяется в случаях, когда целесообразно уровень качества выразить только одним числом.

Сущность *смешанного метода* заключается в том, что все или часть единичных показателей качества объединяют в группу в зависимости от цели оценки качества. Наиболее значимые и характерные единичные показатели можно в группы не включать, а рассматривать их наряду с групповыми. Численные значения полученных групповых (комплексных) показателей и самостоятельно учитываемых единичных показателей сопоставляют с соответствующим базовым показателем, т.е. применяют принцип дифференциального метода оценки уровня качества услуги.

Также для оценки качества образовательной услуги можно использовать *модель превосходства*, которую можно отнести к методу самооценки учебного заведения. В основе модели превосходства лежит последовательность, известная под названием РАДАР, которая состоит из четырех элементов – Результаты, Подходы, Применение, Оценка и Пересмотр. РАДАР (англ. RADAR) образована по первым буквам четырех составляющих элементов.

Модель включает 9 критериев, которые можно объединить в 2 группы: факторы успеха; результаты. Каждый из критериев является видом деятельности, которая способствует успеху организации. Путем постоянного контроля этих видов деятельности и их результатов организация может оценить успех своей деятельности<sup>3</sup>.

### *Системы оценки качества образования: поиск эффективной модели*

Современный этап реформирования российского образования характеризуется следующими тесно взаимосвязанными между собой процессами:

- широкое распространение в вузах страны работ по созданию, внедрению и сертификации внутривузовских систем управления качеством в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов по менеджменту качества серии ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001), стандартов и директив для гарантии качества высшего образования в европейском регионе (ENQA) и других моделей менеджмента качества;
- переход к комплексной оценке деятельности вузов, совмещающей процедуры лицензирования, аттестации и государственной аккредитации на базе утвержденного перечня показателей деятельности вузов, включающего, в частности, и показатели наличия и эффективности внутривузовских систем управления качеством образования;
- регулярное проведение (с 2000 г.) конкурса Минобрнауки России «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- усиление конкуренции между отечественными вузами на рынке трудовых ресурсов;
- интернационализация образования и необходимость гармонизации российского образования с другими системами образования (в рамках Болонской декларации) с целью привлечения дополнительных внутренних потребителей и выхода в международное образовательное пространство.

Можно выделить три основных метода оценки качества:

- оценочный метод управления качеством деятельности вуза (SWOT-анализ);
- концепция, основанная на принципах всеобщего управления качеством (TQM);
- подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9001:2000.

В соответствии с условиями первого метода оценка деятельности строится на основе статистических данных, полученных из централизованных служб университета (планово-финансовый отдел, бухгалтерия, научно-исследовательская часть, отдел кадров и т.д.), годовых отчетов кафедр и сведений, представленных деканами факультетов. По этим данным вычисляются относительные показатели (на одного преподавателя, научного сотрудника, студента) по университету в целом и по каждому факультету в отдельности. На основе по-

лученных данных готовится отчет о самообследовании. Цель отчета о самообследовании – анализ всех аспектов деятельности вуза, которые влияют на качество образования и научных исследований. В процессе проведения самооценки учебного заведения используется SWOT-анализ, предусматривающий выявление сильных и слабых сторон деятельности вуза, а также положительных и отрицательных факторов его развития. В результате проведенного анализа вырабатываются меры для разрешения проблемных ситуаций и улучшения деятельности вуза.

Отчет о самообследовании вуза изучается внешними экспертами, которые делают свое заключение, после чего заключение передается в организацию, направившую экспертов для оценки деятельности вуза, с целью принятия окончательного решения по результатам экспертизы. Это может быть государственный орган управления, например, Министерство образования или неправительственная организация (независимое аккредитационное агентство).

Модель управления, основанная на принципах всеобщего управления качеством, так же, как и SWOT-анализ, использует метод оценок, но этот метод основывается на анализе деятельности вуза как производителя продукции и услуг. Концепция всеобщего управления качеством предполагает наличие у вуза четко сформулированной миссии и ясных стратегических целей, выработанных в результате всесторонних исследований потребностей внешней среды в продукции вуза. Всеобщее управление качеством предполагает процессный подход к деятельности вузов<sup>4</sup>.

В соответствии с требованиями международных стандартов система качества трактуется как система менеджмента качества, состоящая из трех подсистем: система управления качеством, система обеспечения качества, система подтверждения качества. Управление качеством базируется на документации, в которой описываются (документируются) все процессы, а также действия участников процессов для достижения требуемого уровня качества. Необходимая документация имеется в каждом вузе: это, прежде всего, технологическая документация (образовательные программы), положения о структурных подразделениях, планы внутренних проверок и т.д. Технологическая и регламентирующая нормативная документация составляют фундамент всей системы менеджмента качества, поэтому она должна быть приведена в соответствие с современными требованиями (в том числе с требованиями ГОСТа).

Отечественная практика государственного подхода к оценке качества образования реализована в настоящее время в модели всероссийских конкурсов на лучшую систему обеспечения качества подготовки специалистов, организуемых Министерством образования РФ с 2000 г. Методической основой для данного конкурса явилась модель премии Правительства РФ в области качества<sup>5</sup>.

Системы и модели оценки качества образования, прежде всего, носят не «карательный», а *диагностический характер*, главной целью которых является выявление слабых сторон процесса и определение путей его улучшения.

Наиболее эффективным способом внутренней оценки качества считается самооценка деятельности организации.

Самооценка может проводиться систематически по разработанным критериям, в роли которых могут использоваться критерии конкурсов Министерства образования в области качества.

Самооценка – это тщательно обсужденная персоналом вуза оценка, итогом которой является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне развития, организованности, упорядоченности и совершенстве основных рабочих процессов вуза.

В процессе проведения самооценки используются такие методы, как анкетирование, матричный метод, семинар, проформа (SWOT-анализ), моделирование участия в конкурсе па премию по качеству, а также любые вариации указанных методов.

Эффективная модель для использования в России должна опираться на международный стандарт ИСО 9000, основанный на процессном подходе, и учитывать накопившийся опыт внедрения данного стандарта в отечественных вузах.

### *Рабочие процессы образовательного учреждения*

Одним из основных принципов Всеобщего управления качеством (TQM) и принципов, положенных в основу новой версии серии стандартов ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001), является процессно-ориентированный подход. Этот принцип утверждает, что желаемый результат достигается эффективнее, если различными видами деятельности и соответствующими ресурсами управляют как процессом. Это приводит к необходимости инвентаризации всех жизненно-важных процессов ОУ, определению целей процессов, что однозначно требуется Стандартами и директивами ENQA, определению лиц, ответственных за эти процессы, и документальной регламентации этих процессов. Суть внедрения процессного подхода заключается в том, что организация, в данном случае ОУ, рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, а управление ОУ осуществляется посредством управления этими процессами.

Первым шагом при внедрении процессного подхода является определение и классификация основных процессов ОУ и составление так называемой *обобщенной карты (графическое описание) или реестра (табличное описание) процессов ОУ*. При этом под обобщенной картой процессов понимается графическое описание совокупности процессов ОУ, позволяющее определить их укрупненную классификацию, последовательность, точки пересечения и взаимодействия.

При рассмотрении понятия «качество образования» следует учитывать ряд моментов. Под «качеством» в обобщенном смысле понимается совокупность свойств объекта (продукции или услуги), относящихся к его способности удовлетворять определенным требованиям и потребностям. Особенностью образования является более сложная структура потребления. В качестве потребителей результатов образовательного процесса выступают как сами студенты, так и их семьи, предприятия-работодатели и, наконец, общество и государство в целом, которые будут эффективно (или неэффективно) использовать потенциал выпускников ОУ. Разнообразие используемых подходов и отсутствие единой методологии построения и оценки СК ОУ делает актуальной задачу разработки такой методологии. При этом необходимо сохранить принцип вариативности моделей СК ОУ при соблюдении основных требований стандартов и директив гарантий качества образования европейских стран в рамках Болонского процесса и использования большого положительного опыта, накопленного в управлении качеством образования на базе известных моделей систем качества.

---

<sup>1</sup> Эволюция взглядов на управление качеством // <http://www.ido.edu.ru/open/menegment>

<sup>2</sup> Вроейнстийн А.И. Оценка качества высшего образования. М., 2000.

<sup>3</sup> Оценка качества образовательных услуг в системе открытого образования <http://www.ido.edu.ru/open/menegment/>

<sup>4</sup> Системы качества в образовании / Под общ. ред. Ю.П. Адлера. М., 2000.

<sup>5</sup> Управление качеством образования: Практикоориентированная монография и методическое пособие / Под ред. М.М. Поташника. М., 2000.