

УДК 37.014

СОВРЕМЕННЫЕ СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

Аквазба Е.О., Ухабина Т.Е.

*ФГБОУ ВПО «Тюменский государственный нефтегазовый университет»,
Тюмень, e-mail: kitino@mail.ru, klever_te@mail.ru*

Вариант решения проблемы управления качеством образования в образовательной организации представлен в данной статье, содержащей обобщение теоретико-методологического материала по проблеме проектирования эффективной стратегии. Теоретический и практический анализ методологии социального управления педагогическими системами, раскрытие действенных способов управленческого воздействия и актуализации человеческого потенциала профессорско-преподавательского состава позволяют описать механизм организации управления качеством образования в высшей школе в современных условиях. При рассмотрении и анализе проблемы внедрения систем менеджмента качества в сфере профессионального образования большое внимание уделяется определению роли командно-административного аппарата, раскрытию особенностей конкретных образовательных организаций, вопросы же реальной деятельности, структурно-организационного представления механизмов остаются не детализированными. Объектом исследования в статье является система управления качеством образования образовательной организации, предметом – стратегии системы управления качеством образования. Специфика управления качеством образования в современной образовательной организации связана с необходимостью организации деятельности непосредственно человеческого ресурса, с одной стороны, наиболее чувствительного к воздействию, а с другой, – наиболее сложно управляемого. В данной статье можно найти наиболее вероятные проблемы, возникающие в процессе проектирования стратегии, формирования системы управления качеством образования, перспективы совершенствования сложившейся системы, наиболее действенные современные стратегии, рекомендации по улучшению системы менеджмента качества, наиболее эффективные методики и подходы к проектированию системы менеджмента качества.

Ключевые слова: социальное управление, система менеджмента качества, управление педагогическими системами, человеческий ресурс, модель управления образовательной организацией, процессно-ориентированное управление, процессный подход, эффективность управления, качество образования, стратегии управления, стратегический менеджмент, управление качеством

MODERN MANAGEMENT STRATEGY OF HIGHER EDUCATION QUALITY

Akvazba E.O., Ukhagina T.E.

Tyumen State Oil and Gas University, Tyumen, e-mail: kitino@mail.ru, klever_te@mail.ru

Alternative solutions of quality management problems of education in the educational organization is represented in this article. The article contains generalization of theoretical and methodological material about projecting of an effective strategy. Theoretical and practical analysis of social management methodology for teaching systems, disclosure of effective ways to influence the management and updating of human faculty allow us to describe the quality control mechanism for the organization of higher education in modern conditions. Estimating the role of the command-administrative system, disclosure of specific features of educational organizations received much attention in the review and analysis of the problems of implementation of quality management systems in the field of vocational training. Questions of real activity, structural and organizational reporting mechanisms are not detailed. The object of the research in the article is the quality management system of education educational organization, the subject – strategy of education quality management system. Specificity of quality management education in contemporary educational organization associated with the need to organize activities directly to human resources, on the one hand, the most sensitive to the effects of, and on the other – the most difficult to manage. This article contains the most probabilistic problems arising in the process of designing a strategy, the formation of the quality management system of education, the prospects for improving the existing system, effective modern strategy, recommendations for improvement of the quality management system, effective methods and approaches to the design of a quality management system.

Keywords: social management, quality management system, management of teaching systems, human resources, educational management organization model, process-oriented management, process approach, management effectiveness, the quality of education, management strategy, strategic management, quality management

Российская система образования сегодня находится в процессе преобразования, изменения, осовременивания, как принято говорить, в процессе модернизации. Не смотря на то, что мы уже на второй ступени, решение таких проблем, как глобализация, создание единого европейского культурно-

образовательного пространства, сохранение национальной самоидентичности, остаются по-прежнему актуальными.

В сложившихся условиях, когда роль образовательных организаций в формировании личности социально зрелой и социально ответственной четко определена

Федеральным законом РФ № 273 «Об образовании» (2012 г.), возрастает ответственность командно-административной единицы, особенно в ситуации укрупнения образовательных учреждений и сокращения численности состава управленческих команд. Руководителям образовательной организации необходимо в такой ситуации следовать разработанной стратегии, отражающей сохранение индивидуальности образовательной организации, ее миссии, но вписывающей образовательное учреждение в современное единое социально-культурное образовательное пространство региона и страны и рассчитанной на дальнейшее развитие с экстраполяцией сложившихся тенденций в мировом сообществе.

Управленческим командам невозможно обойтись без традиционных и инновационных технологий социального управления. Сегодня вновь возрастает интерес к личности как единственному наиболее чувствительному ресурсу управления. 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; с. 3436–3438].

Сегодня отмечается положительный эффект от модернизации системы образования, хоть общий скепсис и не ослабевает, однако проблемными зонами остаются: ориентация на омоложение кадрового состава образовательной организации без учета качественной составляющей, «старение» высококвалифицированного преподавательского корпуса; отставание материально-технической базы от потребностей, формализм в обеспечении уровня материально-технического обеспечения, неэффективное использование ресурсов; снижение общественной значимости и привлекательности научно-педагогического труда; низкий уровень социальной обеспеченности студентов; снижение международного авторитета российской высшей школы [6; с. 30–31].

Административно-управленческие команды образовательных организаций вынуждены преодолевать сложности: необходимость получения специального управленческого образования, чтобы соответствовать требованиям единого квалификационного справочника в системе образования и нивелировать теоретические пробелы при богатом управленческом опыте, что обу-

славливает высокую степень нагрузки и как следствие, может провоцировать небольшой эффект от использования инструментов социального управления; непоследовательность стратегического и оперативного планирования; ошибки в прогнозировании последствий применения методов социального управления и технологий стратегического планирования, что снижает эффект от их использования.

В исследованиях разных авторов представлены материалы по вопросам управления профессиональными образовательными, в частности в текстах С.Я. Батышева, Н.П. Глотова, А.Т. Глазунова, А.Б. Лейбович, Д.А. Новикова, М.В. Никитина, М.М. Поташник, П.И. Пидкасистого, Е.И. Рогова, В.А. Сластенина, Г.Л. Фриш, Т.И. Шамовой и других. Роль руководителя в системе социального управления описана в работах следующих авторов: О.С. Виханского, В.В. Гончарова, А.П. Егоршина, А.В. Молодчика, Н.Н. Моисеева, В.П. Пугачева, Э.А. Уткина, Л.В. Фаткина и других.

В процессе анализа деятельности образовательной организации по созданию системы управления качеством образования были выявлены следующие противоречия: между потребностью в «понимающем» управлении образовательной организацией и привычкой к авторитарному стилю руководства; между востребованностью в высококвалифицированных специалистах различного профиля, соответствующих требованиям ФГОС, и переизбытком специалистов на рынке труда; между потребностью в системе эффективных мотивационных мероприятий и возможностями образовательной организации в ресурсном обеспечении данной потребности; между потребностью в обеспечении высокого уровня профессионализма педагогических кадров и возможностями по обеспечению данного критерия качества образования; между усовершенствованием системы менеджмента качества образования и традиционностью мышления.

Анализировать существующие подходы к проблеме проектирования системы менеджмента качества образования и предложить практические рекомендации для конкретной образовательной организации по усовершенствованию данной системы было нашей целью. *Объектом* исследования в статье является система управления качеством образования образовательной организации, *предметом* – стратегии системы управления качеством образования. Исследование системы менеджмента качества образовательной организации осуществлялось в городе Тюмени.

Понятие «управление качеством образования» по сей день трактуется по-разному. Традиционно, по мнению исследователей, данная категория впервые была подвергнута анализу Аристотелем в IV веке до н.э. В «Метафизике» Аристотель показывал как меняются качественные характеристики вещей благодаря динамике того или иного качества, поэтому он считал, что «отличительным свойством сущности является то обстоятельство, что, будучи тою же самой и единой по числу, она допускает противоположное определение через изменение ее самой» [2; с. 432, 433, 435]. И. Кант в своем определении качества очень близок к характеристике, предложенной Аристотелем, трактуя первичные качества как априорные, а вторичные как апостериорные. Гегель определил качество следующим образом: «Качество есть вообще тождественная с бытием непосредственная определенность... нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть, и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть» [3; с. 483]. Дальнейшее развитие идея Гегеля о взаимодействии качества и количества получила в работах Ф. Энгельса, К. Маркса.

Основоположником отечественной теории качества считается А.В. Гличев, он исследовал более 100 различных толкований данного понятия. Один из подходов к понятию «качество» отражен и в международном стандарте ISO. Производственная трактовка данного понятия носит оценочный характер и позволяет ставить вопрос об измерении и оценке качества продукции. Международный стандарт ISO 8402:1994 определяет качество как «совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности» [4]. В другой версии стандартов ISO 9000:2000 под качеством понимается степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям.

С точки зрения социологического подхода (Э.М. Андреев) «процесс – это «последовательная смена явлений, состояний, событий, ситуаций, стадий, совокупность последовательных действий, направленных на достижение определенных результатов и целей» [5, с. 284]. Н.В. Работяжев, который понимает систему как «множество элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которые образуют определенную целостность, единство» [5; с. 402].

Среди проблем системы качества высшего образования некоторые авторы отдельно выделяют внедрение многоступенчатой системы подготовки. Работодатели

и потребители системы образования не видят принципиальных различий в дипломах лицеев, колледжей; бакалавриате и магистратуре, несмотря на существующие серьезные методические разработки, нормативную поддержку, наличие нормативно закреплённых квалификационных характеристик, учебных планов и программ обучения. Взаимодействие системы высшего образования и работодателей представлено не только обеспечением рабочих мест высококвалифицированными кадрами, но и выстроенной системой организации производственной практики на местах, обеспечения модульной системы обучения, стажировок, однако это не обеспечивает в полной мере формирование профессиональных компетентностей у выпускников вузов. Отмечается многими исследователями сложность в ориентации высшей школы на процессы в экономике; укрупнение, объединение и структуризация в системе профессионального образования.

Среди факторов, определяющих развитие современной российской системы образования, по нашему мнению, наибольшее значение приобретает проблема обеспечения качества, при чем речь идет не только об уровне качества в сфере производственных технологий, качества продукции, качества потребительских свойств товаров и услуг, а также значимо и качество изменений в системе хозяйствования, в организации культуры труда, в социальной сфере и, как следствие – качества жизни.

Качество проявляется непосредственно в самой личности, развитии духовно-нравственных, креативных возможностей, отражающихся в деятельности, направленной на создание, а не в ее деструкции. Велика роль в этом процессе образования, поскольку оно призвано обеспечить формирование личности, готовой к осуществлению качественных преобразований в области профессиональной деятельности.

Образование проектирует наше будущее, становится ресурсом, инструментом и механизмом развития общества. Создание и укрепление рыночной экономики в РФ, модернизация в системе высшего образования, возникновение конкурентной среды на российском рынке образовательных услуг, что было обусловлено в первую очередь выходом на него зарубежных вузов и укрепление позиций негосударственных учебных заведений обнажают проблемы качества образования и создание системы менеджмента качества образования.

Практическая составляющая процесса обучения, так же как и теоретическая составляет ведущий компонент подготовки будущих профессионалов. Ответственные руководители-практики нуждаются в поддержке и постоянном профессиональном росте. Образовательные организации должны способствовать установлению партнерских отношений с предприятиями (местами практик), учитывать их потребности и требования. Студенты в процессе прохождения учебной и производственной практики должны видеть реальные условия будущей профессиональной деятельности, участвовать в совместной деятельности опытных специалистов.

Качественная организация реализации теоретической и практической профессиональной подготовки обеспечивает повышение востребованности будущих специалистов на рынке труда, усиливает их конкурентоспособность, формирует у выпускников высокую степень адаптивности.

Социальное партнерство вузов оказывает огромное влияние на уровень и качество подготовки выпускников и на качество организации непосредственно образовательного процесса. В результате сотрудничества вузов с научно-исследовательскими институтами и с профильными промышленными предприятиями появляется возможность обеспечивать содержание образования с учетом реальных производственных процессов и внедрять научные разработки (современная техника и технологии) в образовательный процесс. Данный процесс способствует эффективной адаптации студентов и выпускников вузов к профессиональной деятельности; обеспечивает возможность развития способности к овладению новыми технологиями в короткие сроки; развивает креативный потенциал студента; создает условия для раскрытия изобретательских способностей, разработки управленческих решений.

Инновационные процессы в настоящее время должны осуществляться во всех образовательных структурах. Инновационные процессы в образовании предполагают соответствие системы образования и отдельных ее составляющих потребностям личности и общества в целом; нацеленность образования на прогрессивное развитие общества; социальную направленность. Все это требует новых типов образовательных учреждений, систем управления, новых технологий, методик и форм образования.

Современное высшее образование отличается целым рядом особенностей и требует определенных изменений содержания и организации обучения. Преобразова-

ния – это неотъемлемая часть прогресса. Научно-технический прогресс обусловили технические нововведения, которые влекут за собой изменения технологических процессов, модернизацию системы управления этими процессами и изменения в сфере подготовки специалистов.

Эффективность образовательного процесса, обеспечение качества образования, обеспечение высокого уровня подготовки кадров – эти аспекты системы профессионального образования были актуальны всегда и особенно в условиях обострения конкуренции в сфере образовательных услуг. Интерпретируя понятие качества образования, мы прежде всего говорим об обеспечении сформированных компетенций в сфере профессиональных знаний, о характере и уровне образования в целом, об организационной культуре (селф-менеджмент), ролевой и функциональной готовности к административно-управленческой деятельности, о способности к распознаванию и пониманию проблем и творческому поиску их адекватного решения, навыки самообразования.

Сегодня в условиях поиска новых подходов к повышению эффективности организации и управления образовательными системами принципиальное значение приобретает явное усиление противоречия между все возрастающими требованиями общества и государства к профессиональным, интеллектуальным, социально-политическим, интерактивным и прочим компетенциям человека, с одной стороны, и реальным (фактическим) уровнем образованности, профессионализма и развития выпускника – с другой.

Мы поддерживаем точку зрения П.В. Агапова, рассматривая качество образования как качество процесса, результата и образовательной системы. Говоря о качестве образовательных процессов, выделяют качество содержания образования и качество образовательных технологий (В.В. Краевский, Ж.Т. Тощенко, Ю.Ф. Янушкевич и др).

Сегодня субъект-субъектная стратегия в системе управления качеством высшего образования является одним из наиболее значимых факторов, определяющих качество самой системы, поскольку обеспечивает взаимозависимое функционирование элементов внутри системы на определенном уровне, понижение и повышение которого взаимообусловлено. Однако важно помнить о роли руководителя образовательной организации в создании субъект-субъектной системы управления качеством,

поскольку модель системы управления качеством образования работает эффективно при разграничении лидерских полномочий, соблюдении процессов и четком определении функционала.

При системном управлении качеством образования в образовательной организации в системе высшего образования, при принятии субъект-субъектной концепции система менеджмента качества становится системой организации, обеспечения, поддержания и усовершенствования.

Процесс проектирования системы управления качеством образования образовательной организации состоит из следующих последовательных этапов: прежде всего, зарождение идеи, вызванной ощущением необходимости улучшения системы опробовать современные технологии социального управления; во-вторых, создание проектного фона; затем, разработка непосредственно системы управления качеством образовательной организации; далее, апробация и корректировка разработанной системы; после этого, оценка результативности внедренной системы управления качеством; наконец, отслеживание внедренной системы и ее улучшение.

Непосредственно процесс проектирования системы управления качеством образования состоит из следующих шагов: предпроектная ориентация; создание прогностического фона; разработка исходной модели,

затем нормативной модели; стратегическое планирование и практические рекомендации по внедрению разработанной системы; обеспечение функционирования системы менеджмента качества, контроль, корректировка по результатам мониторинга.

Мы считаем, что уровень обеспечения работы системы управления качеством образования обусловлен функционированием института лидерства, субъект-субъектной стратегии и системного подхода, а также качеством организации работы системы управления персоналом.

Список литературы

1. Аквазба Е.О. Особенности социального управления образовательной организацией // *Фундаментальные исследования*. – 2015. – № 2–16. – С. 3436–3438.
2. Антология мировой философии в 4-х томах. Т.1. Философия древности и средневековья. Ч.1 / ред. В.В. Соколов, В.Ф. Асмус. – Академия наук СССР, Институт философии. – М.: Изд-во социально-экономической литературы «Мысль», 1969. – 576 с.
3. Гегель. Работы разных лет / под ред. К.Н. Любутина. – В 2-х томах. – Серия философское наследие. – М.: Мысль. – 1973. – Т. 2. – 632 с.
4. ИСО 8402:1994 Управление качеством и обеспечение качества // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso.staratel.ru>.
5. Социологическая энциклопедия в 2-х томах. Т.2. / Нац. общественно-научный фонд / рук. науч. проекта Г.Ю. Семигин, гл.ред. В.Н. Иванов. – М.: Мысль, 2003. – 863 с.
6. Ухабина Т.Е., Черемисина Е.В. Качество образования в вузе: практика управления и моделирования: монография. – Тюмень, 2011. – 149 с. – С. 30–31.