

## КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ В ОБРАЗОВАНИИ: ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

© 2005 В. М. Рамзаев, В. Г. Чумак

Международный институт рынка, г. Самара

Рассматриваются вопросы управления качеством образования в контексте с конкурентоспособностью образовательного учреждения. Выделяются и анализируются внешние регуляторы, влияющие на поведение образовательной системы, такие, как глобальные, региональные и локальные. Рассматриваются методы математического моделирования для прогнозирования процессов управления качеством образования. Предлагается кибернетическая система управления качеством, основанная на формализации процессов управления и создании аппаратных средств для их количественного описания.

Требования конкурентоспособности в рыночной экономике делают неизбежными перемены в образовании. Поскольку образование, как социальный институт, является открытой системой, на нее влияет множество факторов. На рис. 1 выделены лишь те из них, которые в первую очередь влияют на поведение образовательной системы.

**Глобальные «регуляторы»**, обусловленные тенденциями и прогнозами социально-экономического развития мирового сообщества в целом и отдельных государств в частности, преследуют долгосрочные цели и решают задачи на уровне централизации системы, а также реализуют функцию поддержания господствующей идеологии. Глобальность на уровне мирового сообщества предполагает общность целей, определяющую определенный императив. В настоящее время им является «образование для всех на протяжении всей жизни».

**Диспозиционные «регуляторы»** способствуют формированию профессионально-квалификационного состава населения, формированию образовательных общностей и их воспроизводству, активизации социальных перемещений и т. п., что, в конечном счете, обеспечивает социально-экономическую деятельность региона.

**Локальные «регуляторы»** порождают многообразие процессов в системе образования, как правило, весьма динамичных и зависящих от большого количества конкретных обстоятельств.

Любая сложная система (образовательная является именно таковой) выполняет две основные функции: принимает и анализирует информацию о внешнем мире и принимает решение, которое выражается в ее поведении.

В настоящее время можно выделить следующие ситуационные факторы, эффективно влияющие на поведение образовательного учреждения:

- растет популярность высшего образования в обществе в целом и особенно среди молодежи;
- усиливается зависимость карьеры от образования;
- в предпринимательских кругах складывается устойчивое мнение, что образование является выгодным и перспективным вкладом капитала;
- растет потребность в расширении рынка образовательных услуг.

По данным, получаемым в результате социологических исследований, отмечается значительное возрастание доверия потребителей образовательных услуг, т. е. абитуриентов, а также их родителей и родственников, к платным образовательным услугам.

В общественном мнении сегодня имеется представление о том, что бесплатного образования самого по себе не бывает, и его любые формы финансируются либо за счет государства (налогоплательщиков), либо за счет потребителей образовательной услуги (граждан и предприятий).

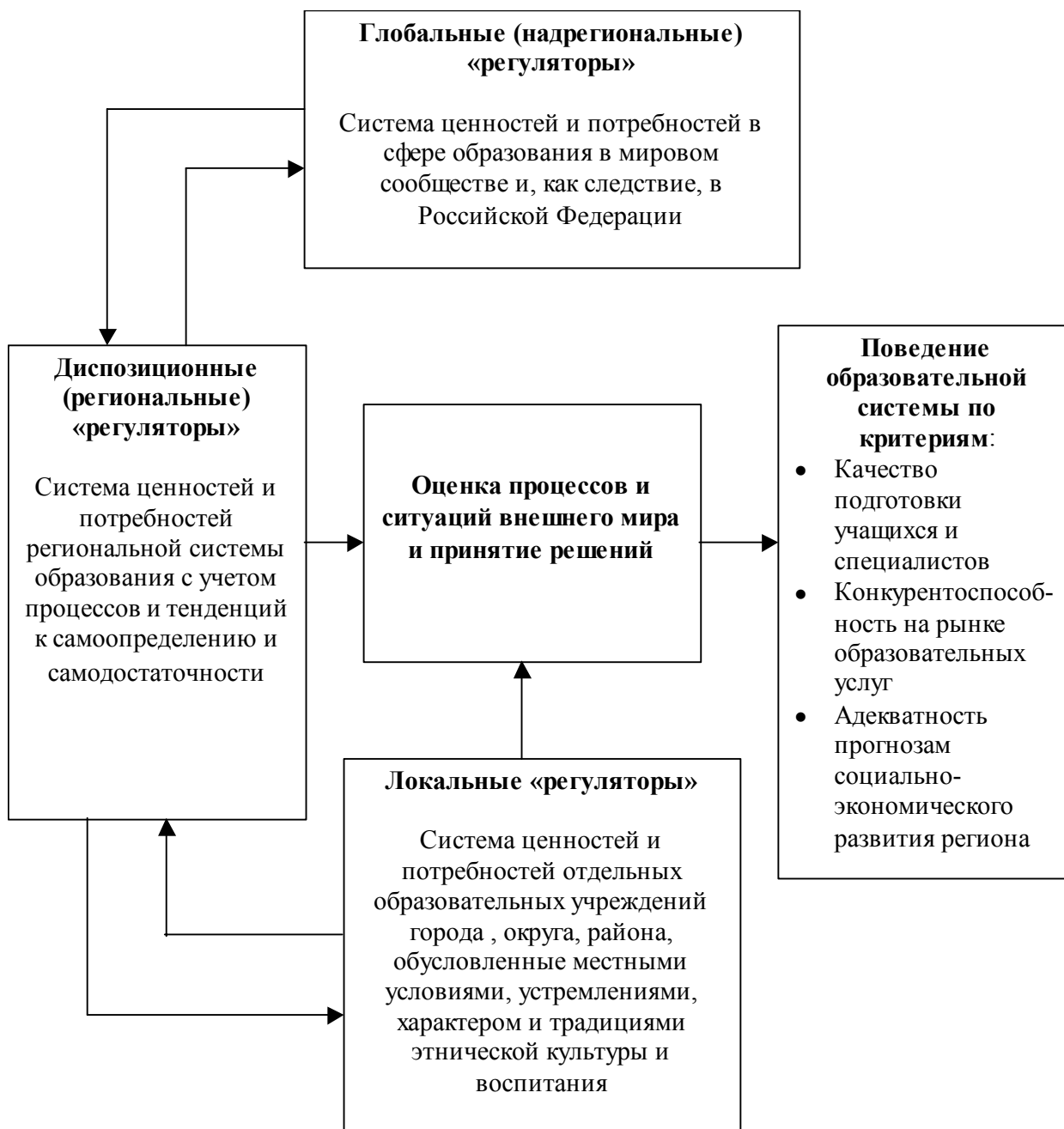


Рис. 1. Схема регуляции поведения образовательных систем в процессе их развития

В сложившейся социально-экономической ситуации многие абитуриенты считают более целесообразным получать платное, но качественное образование, нежели бесплатное, но не отвечающее их личным и общественным потребностям.

Все это предопределяет жесткую конкуренцию среди вузов всех форм собственности по привлечению абитуриентов, а в условиях демографического спада эта конкуренция будет только усиливаться. Так, например, в Самарском регионе на рынке образо-

вательных услуг в настоящее время функционирует 15 государственных вузов, 15 негосударственных, 23 филиала государственных и 16 филиалов негосударственных вузов.

Актуальность проблемы управления качеством образования исключительно высока, о чем свидетельствует громадное число публикаций на эту тему. Обобщение и систематизация накопленного опыта и дальнейшее развитие научно-практических работ по этой проблеме целесообразно базировать на интеграции методов математического моделирова-

ния для прогнозирования процессов управления качеством образования и на применении кибернетического подхода к моделированию систем.

Кибернетическая система управления базируется на получении информации, ее интерпретации, принятии решений, разработке корректирующих управляющих воздействий на объект. В дальнейшем под качеством образования будем понимать степень достижения целей образования, которые формируются личностью, обществом, государством. Поскольку главной целью любой образовательной системы является развитие личности учащегося, то под этим будем понимать необратимый процесс качественных изменений, совершенствования человека, базирующихся на интеграции и единстве процессов образования, обучения и воспитания.

В настоящее время в экономически развитых странах с целью повышения качества образования как фактора обеспечения конкурентоспособности на мировых рынках используются разные методы и способы, основными из которых являются:

1) переход на компетентностное образование;

2) повышение национальных стандартов в образовании;

3) введение международных стандартов ISO в качестве национальных как способ кардинального повышения уровня образования.

Все эти способы могут быть реализованы на основе кибернетического подхода в управлении качеством образования. Типологическая универсальная кибернетическая схема системы управления качеством образования представлена на рис. 2.

Как следует из рисунка, можно выделить четыре наиболее важные задачи, анализ и решение которых позволит эффективно управлять качеством образования.

1. Стандартизация в образовании.

2. Структура объекта управления, т. е. структура качества образовательной системы.

3. Критерии оценки качества образования.

4. Система оценок качества образования.

Рассмотрим некоторые вопросы, связанные с этими задачами.

Российские образовательные стандарты, в основном удовлетворяя современным требованиям, имеют ряд недостатков:



Рис. 2. Система управления качеством подготовки специалистов

- не прописаны требования к личности учащихся в системе непрерывного образования, тогда как его целью объявлено развитие личности;

- многие требования ГОСов невозможно измерить;

- в стандартах нет единства и системы в содержании образования (предметоцентризм, неоправданное дублирование, отсутствие научно-логических связей как внутри предмета, так и с другими предметами и т.д.);

- содержание образовательных программ разрабатывают преподаватели, не являющиеся, как правило, специалистами-практиками в отрасли, для которой готовятся специалисты.

Кроме того, в Законе «Об образовании» оговорено, что требования государственного стандарта должны быть сформулированы в виде области с верхней и нижней границами. Нижний минимальный уровень, который должен быть реально достижимым большинством обучающихся, ограничивается уровнем образованности, обеспечивающим личности возможность обучения на последующей ступени образования или самостоятельной трудовой деятельности по полученной профессии. Верхняя (не прописанная в стандартах) граница должна содержать требования, уровень которых определяется понятием «образовательного идеала». Именно удаленность (бесконечность) задачи достижения этого уровня требований придает стандартам способность выступать в качестве базы исследований, прогнозирования и проектирования опережающего содержания обучения и воспитания, мотивируя постоянный поиск и инновационную деятельность педагогов.

К основным компонентам, определяющим качество образования, можно отнести следующие параметры: качество абитуриента, качество студента, качество выпускника, качество содержания образования, качество учебно-воспитательного процесса, качество методического обеспечения, качество оценочных средств и технологий, качество профессорско-преподавательского состава.

Что касается показателя качества, то это должен быть интегральный показатель - конкурентоспособность специалиста, в основу

вычисления которого должны быть заложены измеренные параметры сформированных компетенций личности (предметная, профессиональная, коммуникативная, социально-психологическая, рефлексивная и т. д.).

Система оценок качества образования предполагает квалиметрическое обеспечение многогранного процесса подготовки специалистов в соответствии со структурой качества. Особое значение играет тестовая квалиметрия. Большие возможности на пути создания системы управления качеством образования заключаются в использовании идей TQM (Total Quality Management) и адаптированных к образовательным системам международных стандартов серии ISO последней модели с процессным подходом. Это объясняется тем, что в основе моделей менеджмента качества, описанных в стандартах ISO серии 9000, лежит системный подход, при использовании которого под активное взаимосвязанное управление будут поставлены все этапы деятельности вуза и будет обеспечиваться гарантия качества. Внедрение в образование современных методов менеджмента качества необходимо и по той причине, что это приводит к существенному, а в некоторых случаях даже к коренному изменению внутренней культуры и эффективности работы образовательного учреждения.

Практический опыт показывает, что основными причинами негативного или нейтрального отношения к нововведениям чаще всего являются:

- отсутствие у руководителей четкого представления о сути новых методов, о механизме и эффективности их применения;

- сопротивление и противодействие персонала вуза нововведениям (дополнительная работа);

- нежелание идти на дополнительные значительные финансовые затраты, связанные с разработкой и внедрением в практику деятельности вуза систем управления качеством.

Таким образом, построение эффективной системы управления качеством образования, как одного из определяющих факторов конкурентоспособности вуза, требует решения вышеупомянутых задач.

**QUALITY AND COMPETITIVENESS IN EDUCATION:  
PROBLEMS OF MANAGEMENT AND WAYS OF SOLUTIONS**

© 2005 V. M. Ramzayev, V. G. Tchumak

International Market Institute, Samara

The paper deals with the issues of managing the quality of education in the context of educational institution competitiveness. Outside regulators are analysed which influence the behaviour of an educational system, such as global, regional and local. Mathematical simulation methods for predicting the process of managing the quality of education are considered. A cybernetic system of managing quality is proposed, which is based on formalization of management processes and creation of hardware for their quantitative description.