

УДК 378.046

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ В УНИВЕРСИТЕТСКОМ КОМПЛЕКСЕ

Ключевые слова: менеджмент качества, система качества университетского комплекса, связь с потребителями, мониторинг качества, работа с персоналом, административный менеджмент, научная деятельность.

Хуранов А.Б.

кандидат биологических наук, доцент,
начальник учебно-методического
управления Кабардино-Балкарского
государственного университета
им. Х.М. Бербекова

Категория качества была впервые проанализирована древнегреческим философом Аристотелем. Немецкий философ Гегель рассматривал качество как философскую категорию, видя в ней начальную ступень познания вещей и становления мира. В «Энциклопедии философских наук» он писал: «Качество есть вообще тождественная с бытием непосредственная неопределенность... нечто есть благодаря своему качеству то, что оно есть и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, что оно есть...»

А.И. Момот отмечал, что «на протяжении истории развития науки не прекращались попытки найти всеобъемлющее определение понятию «качество», но все они сводились к пониманию качества как общности, определенности, целостности всех существующих признаков предмета, отличающих его от других предметов, а так как свойств любых предметов бесконечное множество, то все они являются разнокачественными» [2, с. 38].

Усиление интереса и внимания к проблемам определения качества в системе высшего образования характерно не только для отдельных европейских стран, но и для Европейского союза в целом. Во многих европейских странах концепции качества образовательного процесса стали привлекать к себе внимание уже с начала 1980-х гг. В Великобритании в 1984 г. R. Joseph высказал мнение о том, что основными объектами при оценке системы высшего образования должны быть «качество» и «капиталовложения». В том же году во Франции был организован Национальный комитет по качеству. В Нидерландах в 1985 г. был опубликован правительственный документ под названием «Высшее образование: автономность и качество». В ряде других стран начались дискуссии

по вопросу необходимости введения системы качества в структуру высшего образования. Актуализацию данной проблемы D.F. Westerheijden объясняет следующими факторами [4, р. 23–24]:

1. Одна из самых главных причин лежит в общей социальной концепции увеличения государственного бюджета в целом, в связи с чем поднимаются вопросы о преимуществах, которые должны предоставляться высшему образованию по сравнению с другими социальными областями.

2. Вторая причина заключается в повышении внимания к качеству образовательного процесса, что объясняется расширением западноевропейской образовательной системы. Быстрый рост числа студентов за последние десятилетия сопровождается увеличением и появлением новых образовательных областей (особенно в социальной сфере), факультетов и даже институтов, что повлекло за собой дискуссии об увеличении национального бюджета в секторе высшего образования.

3. Третьей причиной стал фактор «открытости» во многих областях современного общества. Это означает, что информация о данном учреждении, о системе его работы, программах, уровне знаний и квалификации, которую получают выпускники данного института или университета, становится все более доступной вне этого учреждения.

4. Четвертая причина объясняется усилением международной мобильности студентов, преподавателей и исследователей в Европе, а также интернационализацией европейского рынка труда.

Таким образом, расширение западноевропейской системы высшего образования и увеличение расходов на его развитие и поддержку приводят к тому, что образовательные

учреждения действительно встают перед необходимостью демонстрировать качественный уровень подготовки специалистов с тем, чтобы оправдать сделанные капиталовложения. В то же время процесс интернационализации европейского высшего образования определяет важность и необходимость создания системы оценки качества образовательных учреждений в международном масштабе [ibid., р. 23–24]. В системе высшего образования в политике качества различают два подхода: континентальный (страны Европы) и британский.

Для континентального подхода наиболее важной характеристикой является внешняя сторона, т.е. выясняется, насколько выпускники высшего учебного заведения подготовлены к участию в национальной экономике страны. Это объясняется тем, что высшие учебные заведения финансирует правительство.

Для британского подхода качество характеризуется большей независимостью и автономностью, так как британские университеты свободны в своем развитии и выборе форм контроля. Это связано с тем, что система высшего образования в Великобритании находится в меньшей зависимости от государственного финансирования.

Однако в конце 1980-х и начале 1990-х гг. в системах качества высшего образования как в Европе, так и в Великобритании начинают разрабатываться и использоваться новые методы. Основная цель этих методов – не только осуществлять контроль со стороны государства, но и организовывать процесс, способствующий усовершенствованию самой системы образования [ibid., р. 23–24].

В США система оценивания и контроля качества образовательного процесса называется аккредитацией. Она

выступает ведущей формой оценивания образовательного процесса в университетах и колледжах США. В данной системе оценка ведется по двум направлениям – внутренняя система оценивания и внешняя. Во внешней системе задействованы такие организации, как федеральный орган, орган конкретного штата, агентство по аккредитации института, специализированное агентство по аккредитации учебных программ учебного заведения. Процесс внутреннего оценивания включает отчет комитета университета по выполнению учебных программ, планирование и развитие новых учебных программ, оценивание студентов по результатам их успеваемости.

Система аккредитации введена в США в начале XX в. Основным аспектом данного направления оценивания является процесс принятия решения и аттестация образовательной программы. В результате аккредитации образовательная программа или институт получают или не получают права на дальнейшее существование.

В последнее время в США введен новый термин – оценивание, подразумевающий оценивание выпускников или студентов. В этом процессе используются новые методики и технологии. Оценивание является частью аккредитации и выступает в роли инструмента, с другой стороны, оценивание рассматривается как отдельный процесс, отличный от аккредитации [3, р. 43–56].

В системе высшего образования России более развита внешняя оценка качества, ориентированная на стандарты и показатели эффективности. Основными элементами этой системы являются стандартизация и процедуры лицензирования, аттестации и аккредитации, а также комплексное оценивание образовательных учреждений

в целом и отдельных специальностей на основе рейтинговой системы. Все эти процедуры включают проведение внутренней проверки.

В Законе РФ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» указано, что «государственные образовательные стандарты высшего и послевузовского профессионального образования предназначены для обеспечения: 1) качества высшего и послевузовского профессионального образования...» [1, ст. 5]. В этом же законе определены цели процедур лицензирования, аттестации и аккредитации.

Лицензия дает образовательному учреждению «право на реализацию образовательных программ высшего и послевузовского профессионального образования», т.е. свидетельствует о государственном признании за учреждением возможности давать качественное образование [там же, ст. 10].

«Целью и содержанием аттестации является установление соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускников высшего учебного заведения требованиям государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования» [там же, ст. 10].

Государственная аккредитация дает вузу «право выдачи документов государственного образца о высшем и послевузовском профессиональном образовании», также являясь определенной гарантией качества подготовки выпускников. Аккредитация проводится по результатам аттестации [там же, ст. 10].

Разработка проблем качества образования ведется в Центре проблем качества образования ИОСО РАО, Московском центре проблем качества подготовки специалистов, ряде ведущих вузов и других научно-исследовательских учреждениях

России. Однако основным направлением данных исследований является разработка внешних систем оценивания и контроля.

Систематичная и цикличная работа по оцениванию качества, направленная на его усовершенствование, – достаточно новое направление в российском высшем образовании.

Далее рассмотрим систему оценивания качества образования в Кабардино-Балкарском госуниверситете.

Связь с потребителями. Потребители вуза: абитуриенты, учреждения среднего образования; обучающиеся; потребители специалистов, научно-технической продукции и образовательных услуг; органы управления образованием и общественные организации; персонал вуза.

В университетском комплексе на базе КБГУ имеется полная инфраструктура довузовского образования: дошкольное образовательное учреждение, лицей и 6 колледжей.

Интеграция с колледжами и лицеем позволяет готовить «своего» абитуриента. Институт повышения квалификации и переподготовки работников образования, факультет повышения квалификации занимаются повышением квалификации преподавателей республики и профессорско-преподавательского состава КБГУ. Межотраслевой региональный центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов занимается повышением квалификации по 40 специальностям и направлениям медицинского, экономического, юридического профиля, в области туризма и сервиса и др.

Другое направление взаимодействия с потребителями основано на установлении связей с потребителями специалистов. В КБГУ функционирует

Центр трудоустройства и занятости выпускников, в функции которого входят следующие задачи:

- управление и координация работ в области исследований на рынке труда и образовательных услуг;
- проведение исследований (совместно с другими службами мониторинга) в области качества образования; сбор, обработка и анализ данных, представление их потребителям, руководству вуза;
- установление контактов с потребителями специалистов, вузами и кадровыми агентствами региона, наблюдение за карьерным ростом выпускников;
- содействие в трудоустройстве выпускников и студентов; оказание консультаций при заключении договоров целевой подготовки специалистов;
- выполнение заказов предприятий по подбору молодых специалистов.

В настоящий момент Центр активно функционирует и развивается. Используя бенчмаркинг, КБГУ не только оценивает свои преимущества по сравнению с конкурентами, но и хорошо знает свои сегменты на рынке труда и образовательных услуг региона. Создание маркетинговой службы сможет вывести эту работу на качественно новый уровень.

Ряд факультетов готовит специалистов и магистров по целевым договорам с предприятиями. Есть заказы на открытие востребованных специальностей. Ряд факультетов и институтов ведет образовательную деятельность по сокращенным образовательным программам, где обучаются студенты колледжей КБГУ. В данный момент учет краткосрочных потребностей осуществляется на основе непосредственного взаимодействия факультетов и институтов с потребителями специалистов и поставщиками абитуриентов.

Долгосрочные потребности оцениваются на основе анализа тенденций образования в России и за рубежом, учета демографической ситуации.

Образовательная деятельность.

При подготовке к государственной комплексной оценке деятельности КБГУ обновляет всю нормативно-правовую базу учебного процесса. Экспертами по качеству были разработаны методические материалы и рекомендации, которые позволили сформировать комплекты документов на каждую образовательную программу. Проведена экспертиза документации.

В университете сложилась культура внедрения в учебный процесс новых образовательных технологий. Такая работа, как правило, финансируется вузом, как заказная или инициативная. Разрабатывается техническое задание и принимается решение о финансовой поддержке проекта. Часто для того, чтобы «сдвинуть инновацию с места», проводится конкурс. Разрабатывается положение, создается конкурсная комиссия, выделяются средства, проводится широкое оповещение. Так активизировалась деятельность преподавателей в разработке тестовых заданий для промежуточного контроля знаний студентов.

Для организации ритмичной работы преподавателей и студентов, проведения текущего мониторинга приказом по университету 15 лет назад была введена балльно-рейтинговая система непрерывной аттестации студентов. Качество образовательного процесса и деятельности преподавателей находится во внимании учебно-методического управления, управления качества образования, институтов, факультетов, колледжей и кафедр. Одной из главных целей в области организации учебного процесса является сокращение обязательной аудиторной

нагрузки и увеличение доли и роли самостоятельной работы студентов. Основное препятствие на данном пути – недостаточное количество учебно-методических материалов. В этом направлении предстоит большая работа, и есть ресурсы (кадровые, информационные, материально-технические, финансовые) для ее выполнения. В вузе имеются резервы для совершенствования образовательного процесса в установлении технологических цепочек и ответственных для каждой образовательной программы. Это функции создаваемой СМК вуза.

Научная деятельность. Научная деятельность университетского комплекса направлена на приоритетное развитие фундаментальных и прикладных исследований, укрепление научных школ; создание и развитие научно-образовательных центров; расширение научно-производственной деятельности и создание совершенной экспериментально-производственной базы; расширение международного научного сотрудничества и участие в международных научных организациях, фондах, программах; постоянное повышение профессионального уровня профессорско-преподавательского и научного персонала на основе активного использования результатов научной деятельности в учебном процессе, в подготовке кадров высшей квалификации, переподготовке специалистов, развитии новых специальностей, научных школ, направлений. Финансирование научной деятельности КБГУ осуществляется за счет бюджетных средств; средств заказчиков; собственных средств университета; грантов и стипендий международных научных фондов и организаций. В последнее время приобретают значимость научные исследования в области образования и его качества.

В течение последних лет вуз участвовал в нескольких международных (Зальцбургский семинар, TEMPUS/TACIS, DELPHI/TACIS) и федеральных проектах (Федеральная целевая программа «Исследования и разработки по приоритетным направлениям развития научно-технологического комплекса России на 2007–2012 годы», «Развитие научного потенциала высшей школы» (2006–2008 гг.), РФФИ).

Научно-исследовательская работа студентов в КБГУ – это комплекс мероприятий учебного, научного, методического и организационного характера, обеспечивающих обязательное сквозное обучение всех студентов навыкам научных исследований применительно к избранной специальности в рамках учебного процесса и научной деятельности. Студенты работают в научных кружках и семинарах, хоздоговорных, госбюджетных и инновационных проектах, принимают участие в международных исследованиях, конкурсах на получение грантов, межвузовских предметных олимпиадах.

Административный менеджмент. В КБГУ существует ряд структурных подразделений, реализующих функции менеджмента качества образования. Стала очевидной важность профессиональной подготовки и переподготовки специалистов, владеющих теорией и методологией управления качеством и способных возглавить работы по созданию системы качества. Деятельность в области качества образования и накопленный опыт показывают, что, приступая к разработке СМК, необходимо помнить, что основой успехов является:

- лидирующая и руководящая позиция руководства вуза в процессах создания и поддержания в актуальном состоянии СМК;
- поддержание в актуальном состоянии миссии и политики вуза;

- кадровый потенциал для организации и поддержания работ в области качества, приобщение к идеям качества членов академического сообщества;
- введение в практику деятельности вуза культуры самообследования;
- тщательное планирование процессов проектирования и внедрения методов и технологий оценки качества в выделенных для мониторинга точках;
- обсуждение результатов на всех уровнях и доведение принятых в области качества решений до всех членов академического сообщества;
- понимание того, что главное в СМК – люди, которые ее создают, являются ее частью и одновременно потребителями.

Высшее руководство вуза стремится демонстрировать сотрудникам вуза свою приверженность целям создания и постоянного улучшения СМК посредством: акцентирования своей деятельности на важности выполнения требований потребителей, разработке миссии, видения, политики, целей в области качества, проведения анализа со стороны руководства, обеспечения необходимыми ресурсами. Процесс понимания проблемы ректоратом не был быстрым и легким. Ему способствовало участие высшего руководства в мероприятиях как федерального, так и международного уровней.

Один из принципов, которого придерживаются ректорат, эксперты и специалисты университета в области качества, – постепенное, «мягкое» приобщение к идеям всеобщего управления качеством членов академического сообщества. Поэтому, формируя элементы СМК, вуз постепенно идет от разработки идей, методик и технологий к опытному опробованию, анализу результатов, подготовке персонала к инновации и, наконец, внедрению. Это позволяет избежать отторжения идей

качества. Многократное обсуждение политики, концепций, программ в колллективах, на собраниях, советах, опубликование в открытой печати, ознакомление с результатами внутренней и внешней экспертизы, привлечение к участию в научных конференциях и семинарах по проблемам качества – единственно правильный путь в этом направлении. Этот процесс должен идти как по горизонтали, так и по вертикали управления.

Работа с персоналом. Формируя кадровую политику, руководство университета исходит из положения, что основной ресурс вуза – его персонал, и прежде всего профессорско-преподавательский состав. Реализация эффективной гуманной кадровой политики – наиболее трудная задача, особенно в современных условиях. В КБГУ постепенно складывается система приема на работу преподавателей и работы с персоналом, которая включает в себя следующее:

- ограничение приема на преподавательские должности лиц без ученых степеней и званий;
- мотивация сотрудников к качественному труду (основа – вознаграждение за качественные результаты), вовлечение их в процессы постоянного повышения качества деятельности;
- обеспечение сотрудникам возможности исполнения своих профессиональных функций не просто в рамках структурного подразделения, а в команде профессионалов, ответственных за реализацию процесса;
- реализация возможностей для творческого труда каждому сотруднику как одной из основных заинтересованных сторон вуза;
- обеспечение гарантии повышения квалификации как обязательного условия качественной и заинтересованной деятельности.

В КБГУ находят применение новаторские приемы работы с преподавателями. К числу инноваций можно отнести внутривузовские конкурсы и гранты.

Лицензирована специальность «Управление качеством», разработаны программы непрерывной подготовки в области качества для специалистов разного профиля и уровня.

Одной из основных функций проректора по научной работе является создание в университете эффективной системы подготовки кадров высшей квалификации, обеспечивающей высокое качество педагогической деятельности и научных исследований. По показателю числа защит кандидатских диссертаций (10–15% от числа аспирантов) положение остается сложным. Трехуровневая система подготовки специалистов дает возможность начать работу над кандидатской диссертацией в магистратуре. Поэтому при поступлении в аспирантуру предпочтение отдается магистрам. Введен порядок сдачи кандидатских экзаменов по иностранному языку и философии в магистратуре. Тем не менее всего 25% магистров поступает в аспирантуру. Докторантура работает стабильно. Практически все докторанты защищают докторские диссертации.

Важной задачей университета является создание социально-культурной и оздоровительной среды для персонала. КБГУ имеет развитую социальную инфраструктуру, которая представлена общежитиями, столовыми, кафе, санаторием-профилакторием, поликлиникой, детским дошкольным учреждением и базой отдыха. Управление по воспитательной работе, научная библиотека помогают формировать культурную среду университета. В КБГУ закончено строительство жилого дома для сотрудников, начато

строительство нового жилого дома. Планируется строительство общежития семейного типа для аспирантов и молодых преподавателей. Начато строительство спортивно-оздоровительного комплекса.

В КБГУ работает совет ветеранов, который деятельным участием поддерживает ветеранов КБГУ.

Учебно-методическое и информационное обеспечение. Информационные ресурсы университета создаются, формируются и поддерживаются научной библиотекой, издательско-полиграфическим центром, Интернет-центром. Информационные ресурсы научной библиотеки представлены традиционными и электронными формами. Созданная в вузе электронная библиотека регулярно пополняется. На сегодняшний день фонд электронных изданий библиотеки КБГУ составляет 1985 наименований.

Мониторинг (измерение, анализ и улучшение). В вузе внедрена система непрерывной аттестации студентов, позволяющая формировать текущий и итоговый рейтинг. Разрабатывается

методика мониторинга качества подготовки специалистов и система информационной поддержки. В практическом мониторинге активно используется SWOT-анализ. Данный метод исследования позволяет в открытой форме (с выделением сильных и слабых сторон, возможностей и препятствий, стоящих на пути их реализации) выявить мнение членов академического сообщества по различным жизненно важным для вуза вопросам. Наиболее активно этот метод используется при опросах студентов, администрации, преподавателей.

Литература

1. Закон Российской Федерации «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».
2. *Момот, А.И.* Менеджмент качества: учеб. пособие для вузов / А.И. Момот. Донецк: ДонГТУ, 2000.
3. *El-Khawas, E.* Accreditation's role in quality assurance in the United States / E. El-Khawas // Higher Education Management. November 1998. Vol. 10, No 3. P. 43–56.
4. *Westerheijden, D.F.* Systems of quality assessment in European higher education / D.F. Westerheijden // Paper presented to the 4-th EAIE Conference (5–7 November). Berlin, 1992. P. 23–24.