

МНОГОМЕРНОСТЬ СОВРЕМЕННОГО ПОНЯТИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Вешнева И.В.

*Институт дополнительного
профессионального образования СГУ*

Качество – это степень соответствия присущих отличительных свойств (объекта: продукции, процесса, системы, системы менеджмента качества и др.) потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными¹.

Такое определение качества включает многомерность понятия качества. Рассматривая историю развития управления качеством со времени возникновения массового производства материальной продукции автор работы² выделяет два направления развития управления качеством – обеспечения производства качественной продукции (от простейших методов контроля готовой продукции до современных методов Универсального менеджмента качества) и предоставления потребителю гарантий качества приобретаемой продукции (до сертификации систем качества).

Следует подчеркнуть что, несмотря на существование требований к качеству со времен цивилизаций древнего мира, активно развиваться управление качеством продукции стало со времени начала массового производства готовой продукции.

В настоящее время мы сталкиваемся с ситуацией, когда общество входит в префигуративную культуру. Бурное развитие информационных технологий, беспрецедентные темпы изменения информационного пространства приводит к огромным темпам изменения в жизни, все народы объединяются единой коммуникативной сетью. В этом процессе возникает необходимость для современного человека постоянно адаптироваться к социально-экономическим преобразованиям, быть социально и профессионально мобильным, менять профессию. Следствием развития общества становятся новые требования к высшему образованию – образование, как и производство более века назад, становится массовым. Массовость профессионального образования приводит к необходимости внедрения понятий и методов управления качеством, развитых на производстве, в сферу образовательных услуг.

Кроме того, к активному развитию управления качеством подталкивает и вступление России в Болонский процесс в сентябре 2003 года. Болонский процесс – самая значительная структурная реформа высшего образования Европы. Она направлена на создание к 2010 г. открытого евро-

¹ ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М., 2001.

² Ланидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. М., 2002. 432 с.

пейского образовательного пространства, расширение мобильности студентов, преподавателей и исследователей, повышение потенциала трудоустройства выпускников, рост конкурентоспособности и привлекательности европейских вузов. Присоединение России к Болонской конвенции по высшему образованию обязывает образовательные учреждения создавать вызывающие доверие у потребителей системы оценки знаний и качества самих образовательных систем.

Прежде всего, необходимо определиться с конечной продукцией, которую он выпускает. Рассматривая вопросы управления качеством образования с позиций менеджмента качества, В.А. Качаловым в 2000 г. обозначены основополагающие термины и определения в этой области¹ [3]. С его точки зрения результатами деятельности вузов являются:

- образовательные услуги;
- научно-техническая продукция;
- интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг;
- учебно-методическая продукция.

Представление о качестве зависит от личных взглядов и убеждений сотрудников и клиентов вуза. Например, некоторые преподаватели утверждают, что качество интуитивно понятно всем, но качество невозможно измерить. Поэтому лучше не строить автоматизированных систем, а возложить решение проблемы на плечи опытных профессоров. Этот взгляд сформирован вековым развитием университетской системы образования, и, должен формировать современные подходы к качеству образования. Но изменяющаяся объективная реальность окружающего мира требует определения качества в конкретных терминах и понятиях: в стоимости основных фондов вуза, в количестве диссертационных советов и профессоров с учеными степенями и т.д.

Оба этих взгляда имеют право на существование, но они представляют небольшой интерес с точки зрения менеджмента вуза и не вполне соответствуют требованиям современной философии качества, которая понимает систему управления качеством образования как многомерную систему, элементы которой по-разному определяются, исходя из разных интересов.

Исходя из опыта промышленности, принято выделять четыре уровня качества на соответствие изделия:

- стандарту – если изделие не соответствует стандарту его можно просто выбросить;
- применению – изделие должно выполнять функции, требуемые от него потребителем (а не производителем или стандартом);

¹ Качалов В. Проблемы управления качеством в вузах // Стандарты и качество. 2000. № 5. С.82-85.

– стоимости – продукция не должна стоить дороже соответствующих аналогов;

– скрытым потребностям – в противном случае вы скоро потеряете своего потребителя.

Можно провести аналогию очевидных для любого потребителя требований к готовой продукции с учетом двух исторически сложившихся направлений на качество создания готовой продукции (ориентированного на внутренние процессы организации) и на предоставление потребителю гарантий качества приобретаемой продукции (услуги) для сложного случая образовательных услуг. Такая аналогия позволит показать многомерность понятия качества и определить на четырех представленных уровнях два основных аспекта качества образовательных услуг.

1. Первый уровень качества – это соответствие требованиям, сформулированным потребителями продукции и услуг вуза или определенным государственным стандартом. Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования определяют образовательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников. Эти стандарты устанавливаются органами государственной власти (управления) и выступают основой объективной оценки уровня образования и квалификации выпускников независимо от форм получения образования.

1.1. На уровне соответствия стандарту направление на внутренние процессы полностью обеспечивается профессорско-преподавательским составом и его компетентностью. Это интуитивно чувствуемое качество, основанное на взаимодействии между «исполнителем» учебного процесса и произведенной «продукцией». Хотя качество преподавания трудно измерить в часах проведенных занятий или опубликованных научных работ, создание и совершенствование учебных планов отчасти уменьшает эту неопределенность.

1.2. Другое направление соответствия стандарту ориентировано на потребителя. Потребителем продукции ВУЗа в лице принимающей на работу выпускника фирмы выступает все общество в целом. Система аттестации вузов представляет собой механизм контроля качества, основанный на соответствии требованиям государственных и региональных стандартов. Этот подход поддерживается обществом по ряду причин. Во-первых, теоретически он позволяет «развевать дымовую завесу» вокруг некоторых вузов, рекламные действия которых не соответствуют реальным успехам в сфере качества образования. Во-вторых, аттестация высшего учебного заведения создает в обществе уверенность, что работа вуза отличается приемлемым качеством. Вместе с тем простое соответствие минимальным стандартам предоставляет вузу небольшие стратегические преимущества, т.к. многие показатели качества не оцениваются аттестационной комисси-

ей. В результате вуз может соответствовать стандартам аттестационных комиссий и не соответствовать стандартам качества, распространенным в среде студентов, родителей, работодателей и других клиентов высшей школы. Другими словами может не удовлетворять потребителя, пренебрегая потребностями рынка.

2. Второй уровень качества – это соответствие применению.

2.1. Знание предметов и профессиональная компетентность студентов представляют собой элементы качества, которые поддаются измерениям. Качество рассматривается как четкая и измеряемая переменная, как, например, средний балл выпускника вуза. Возможно, главной ценностью этого подхода является то, что он позволяет перейти от интуитивных представлений к постоянным критериям. Несомненное преимущество данного подхода к качеству состоит в том, что он является стратегическим. При этом оценка должна быть объективной и независимой, что не всегда характерно для современной высшей школы.

2.2. Качество определяется рейтингом вуза. Министерство образования использует подобные критерии качества, когда определяет объемы бюджетного финансирования вузов.

Однако, слабость конкурентного преимущества основанного на соответствии применению представляет собой серьезный недостаток такого понимания качества. Необходимо осуществить переход от контроля качества к созданию качества.

3. Качество образования определяется уровнем одновременного соответствия стандартам и стоимости. Подход к качеству на основе затрат подразумевает действительную стоимость товара или услуги, исходя из их качественных характеристик. Следует подчеркнуть, что понятие «потребитель» не ограничивается студентами и родителями. У высшего образования много клиентов, как внешних, так и внутренних (подразделения вуза, сотрудники, общество). Каждый участник этих групп обладает своим собственным законным пониманием качества, которое пригодно к использованию.

3.1. В плане ориентации на внутренние процессы организации внутренний потребитель – сотрудник должен испытывать удовлетворение от произведенного труда. Тогда качество образовательных услуг возрастет в неизмеримых и трудно прогнозируемых масштабах.

3.2. Для лиц связанных с финансированием или оплатой образования высококлассная образовательная услуга по разумной цене представляется более качественной, чем такая же услуга по более высокой цене, сложившейся благодаря различиям в затратах. Этот подход связан с участием внешнего потребителя в оценке качества образования. При данном подходе принимаются во внимание предпочтения потребителей и возможности «исполнителя» процессов (поставщика) соответствовать их желаниям.

Подход на основе участия потребителя очень субъективен. Каждый сам решает, какой продукт или услуга отличаются наивысшим качеством, определяя при этом его или ее пригодность к использованию. Изучение восприятия студентами и родителями качества образования важно для будущего развития университета.

4. Качество – это соответствие скрытым потребностям клиентов.

4.1. Развитие фундаментальных, не всегда востребованных рынком научных направлений сотрудниками и преподавателями.

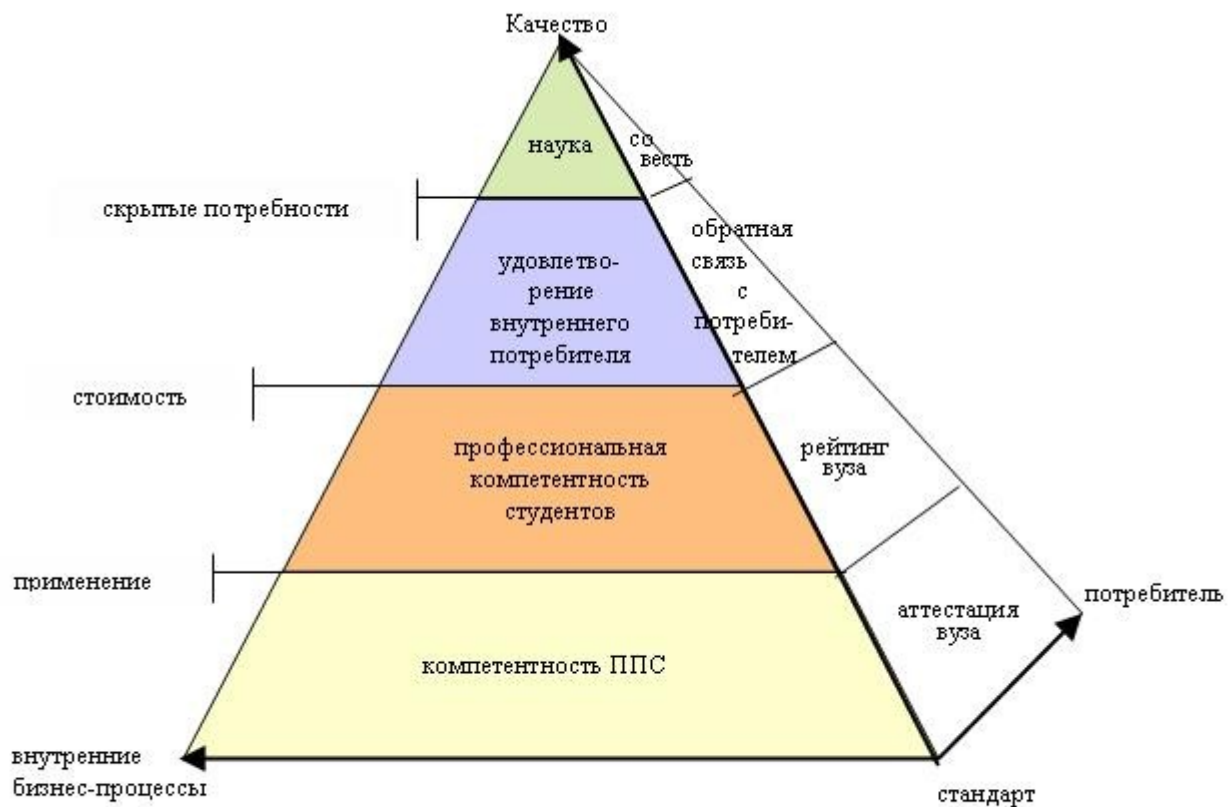


Рис. 1. Многомерное качество образования

4.2. Высшая школа должна предугадывать будущие, еще не осознанные запросы потребителей. Вуз должен участвовать в оценке качества.

Предложенная система понимания многомерности качества образовательных услуг представлена на рис. 1.

Очевидно, что высшее образование не может позволить себе роскошь использования суженых определений качества. Качество образования, качество вуза – понятия многомерные и многоаспектные.

Понятие многомерного качества распространяется выше традиционной идеи качества, которая выражается в степени соответствия стандарту содержания учебных программ или уровне экзаменационных оценок студентов вуза. Язык многомерного качества должен стать общепринятым языком общения в университете.

Концепция многомерного качества предполагает использование огромного количества показателей качества. Поэтому практическая реализация идей управления многомерным качеством возможна только при комплексной компьютеризации всех сфер деятельности вуза и автоматизации сбора данных о всех показателях качества.