

6. Russia and Azerbaijan have agreed to invest up to 2020. <http://mir24.tv/news/economy> 11.02.2015.

7. The report of the State Committee of Azerbaijan Republic on statistics, 2015. <http://www.trend.az/business/economy/2483490.html>. (accessed 12.04.2015).

УДК 378.1

Султалиева З.М.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Z.M.Sultalieva

IMPROVEMENT OF QUALITY ASSURANCE SYSTEM ACTIVITIES OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Аннотация. Целью работы является совершенствование системы оценки качества деятельности учреждений высшего образования с точки зрения менеджмента качества. Выявлены и систематизированы проблемы, препятствующие повышению качества деятельности вузов. Проведен анализ существующих критериально-оценочных комплексов, используемых для определения эффективности деятельности учреждений высшего образования. Уточнено содержание компонентов качества деятельности учреждений высшего образования. Предложена структурная модель оценки внутреннего качества учреждений высшего образования. Проведен анализ макросреды деятельности вуза с использованием методики стратегического управления - PEST-анализ.

Результатом проведенного исследования является макрокритериальная модель системы менеджмента качества учреждений высшего образования, характеризующая управление качеством, новый подход к оценке эффективности вуза и степени его конкурентоспособности, а также деятельности учреждений высшего образования с точки зрения менеджмента качества.

Ключевые слова: образовательное учреждение, система менеджмента качества, управление вузом, качество образовательных услуг, всеобщее управление качеством

Abstract. The aim of the article is the improvement of quality assessment system of higher education institutions in the aspect of management. The problems of quality improvement are revealed and classified. The analysis of criteria assessment sets used to define the efficiency of higher education institu-

tions activity is carried out. The components of quality of higher education institutions activity are specified. The structural model of quality assessment system of higher education institutions activity is offered. The analysis of macro environment of a university based on the method of strategic management is carried out, i.e. PEST analysis. As a result of the research a new model of macro criteria model of quality assessment system of higher education institutions, characterizing quality management as an approach to university efficiency is offered, moreover, this system can define the level of its competitiveness in the aspect of quality management.

Key words: *education institution, quality management system, university management, quality of education, overall quality management.*

Введение. Качество образовательных услуг является краеугольной проблемой всей системы образования, в частности высшей школы. Внимание к этому вопросу проявляют представители государственных органов управления, общественность, различные субъекты образовательного процесса: обучающиеся, их родители, работодатели, работники образовательных учреждений [15].

Все это обуславливает актуальность вопросов, связанных с разработкой эффективных механизмов менеджмента качества высшего образования, с учетом требований, предъявляемых международными стандартами серии ИСО и системой всеобщего управления качеством (TQM).

В качестве основных проблем в сфере высшего образования, препятствующих повышению его качества можно выделить [12, 13]:

- системное недофинансирование отечественной высшей школы;
- повышение уровня неопределенности состояния и динамики развития социальной и экономической среды общества, экономические и рыночные кризисы;
- отставание отечественной системы высшего образования от мировых и общеевропейских тенденций развития и повышения качества высшего образования;
- несоответствие имеющихся механизмов развития и обновления высшего школы требованиям новых социально-экономическим условий;
- недостаточный уровень обновления и старение профессорско-преподавательского состава отечественных вузов;
- снижение объемов НИР и потенциала научных коллективов вузов.

Постановка задачи. Решить все указанные проблемы лишь путем внедрения системы менеджмента качества невозможно. Необходимо целостное переосмысление всей системы управления образовательным учреждением с точки зрения позиций менеджмента качества, в основу которого должна быть положена единая система критериев, позволяющая данную систему сформировать и

обеспечить ее эффективное функционирование, направленное на достижение миссии образовательного учреждения.

Методы исследований. В отечественной и зарубежной литературе выделяется достаточно много различных подходов к определению критериальных комплексов оценки качества образования и его мониторинге.

Согласно ранее действующим государственным образовательным стандартам качество образования определялось путем оценки степени сформированности у обучающихся так называемых ЗУНов (знаний, умений, навыков) [11]. В дальнейшем в Концепции модернизации российского образования на период до 2010 г. ЗУНы были дополнены критериями, оценивающими опыт самостоятельной работы, уровень правового самосознания, личностными качествами [1].

Федеральные образовательные стандарты нового поколения провозгласили переход к новой категории именуемой «компетенция», определяемой как способность применять знания, умения, успешно действовать на основе практического опыта при решении задач общего рода, также в определенной широкой области [1]. Однако данные качественные характеристики по-прежнему не являются достаточными и исчерпывающими.

Аналогичную картину мы можем наблюдать и при оценке деятельности вуза. Существующие методики оценки, в частности, мониторинг деятельности вузов охватывает показатели, характеризующие образовательную, научно-исследовательскую, международную, финансово-экономическую деятельность вуза, а также состояние его инфраструктуры и вопросы трудоустройства выпускников [2].

Данные показатели характеризуют эффективность деятельности образовательного учреждения, однако не дают возможность оценить качество предоставляемых образовательным учреждением услуг [7]. Все это обуславливает необходимость поиска иного подхода к оценке качества функционирования вуза. Одним из наиболее эффективных вариантов является формирование системы оценки деятельности вуза с позиций менеджмента качества [3].

Подобный подход рассматривает качество не только как набор неких компетенций, но и должен включать непосредственно характеристики деятельности образовательного учреждения, которые можно условно разделить на внутренние и внешние [6].

Структурная модель оценки внутреннего качества учреждений высшего образования включает в себя 2 подсистемы: качество образовательных процессов в вузе; качество (эффективность) управления вузом.

В рамках каждой из этих подсистем можно выделить конкретные показатели (рисунок 1).

Внешнюю составляющую качества деятельности вуза можно охарактеризовать с помощью методики PEST-анализа, позволяющей оценить степень влияния различных факторов макросреды на образовательное учреждение [14].



Рисунок 1. – Структурная модель оценки внутреннего качества учреждений высшего образования

Исходя из основных требований данной методики, были выделены 4 группы факторов, оказывающих влияние на функционирование вуза: политические (P), экономические (E), социальные (S) и технологические (T) (рисунок 2). Данная методика позволяет провести качественную диагностику состояния макросреды вуза и оценить степень влияния выделенных факторов на функционирование вуза.

Вместе с тем, предлагаемый набор показателей не отражает требований, предъявляемых к образовательному процессу, а также субъектам деятельности учреждений высшей школы. Все это создает основу для продолжения поиска оптимальных путей повышения качества деятельности вуза.



Рисунок 2. – PEST-анализ деятельности вуза

Обсуждение результатов. Большинство исследователей сходятся во мнении, что решение проблемы оценки качества образования находится в построении макрокритериальной модели, охватывающей все стороны деятельности образовательного учреждения и позволяющей оценить его конкурентоспособность [8, 9, 10].

На сегодняшний день многие вузы имеют собственные системы менеджмента качества, однако нет унифицированных требований к их разработке и реализации. На наш взгляд, причиной этого является отсутствие единого подхода к выработке критериев, которые должны быть положены в основу подобных систем.

В основу макрокритериальной модели системы менеджмента качества учреждений высшего образования положены ключевые принципы всеобщего управления качеством (TQM) и комплексного управления деятельностью организации [4,5]. Модель включает в себя 3 группы показателей, характеризующих общие условия функционирования СМК, систему обеспечения качества высшего образования и систему управления развитием качества образования.

Первая группа показателей охватывает общие вопросы (нормативно-правовые, организационные, кадровые, технологические), характеризующие условия для создания, функционирования и развития СМК вуза.

Основная задача данного блока оценки состоит в формировании первичных сведений по организации работы вуза и формированию базиса для его управления с точки зрения менеджмента качества.

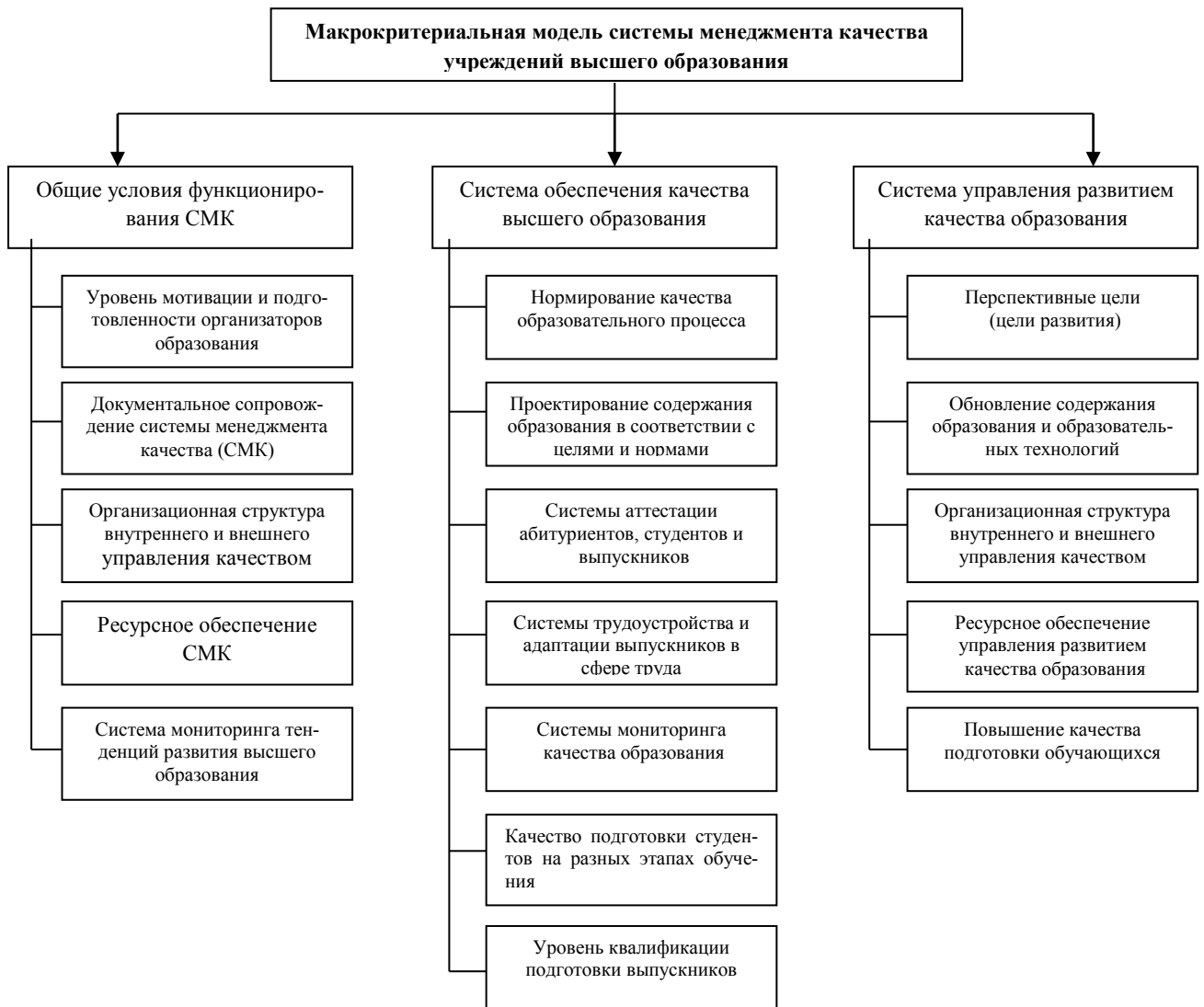


Рисунок 3. – Макрокритериальная модель системы менеджмента качества учреждений высшего образования

Вторую группу показателей составляют критерии, характеризующие управление качеством функционирования системы обеспечения качества высшего образования. Также в эту группу будут отнесены показатели, характеризующие результаты управления деятельностью вуза, к которым будут отнесены уровень качества подготовки выпускников, а также уровень квалификации и степень удовлетворенности работодателей их знаниями и навыками.

Третью группу показателей определяют критерии, характеризующие развитие СМК вуза, а также компоненты улучшения качества высшего образования, в том числе по таким направлениям как совершенствование системы внутреннего и внешнего управления, ресурсное обеспечение и обновление содержимого образовательного процесса.

Выводы. Результаты многочисленных исследований продолжают отмечать наличие существенных проблем в сфере образования, среди которых, проблемы, связанные с качеством предоставляемых образовательных услуг всегда являются определяющими.

Разработанные модели критериально-оценочной системы функционирования учреждений высшей школы имеет прямую взаимосвязь с определением ее эффективности.

Предложенная макрокритериальная модель соответствует требованиям всеобщего управления качеством, а также принципам дуального управления.

Основным преимуществом внедрения подобной макрокритериальной модели системы менеджмента качества высшего образования является обеспечение целостного подхода к оценке и анализу систем управления качеством учреждений высшего образования.

Библиографический список

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.06.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.06.2016).
2. Абдуллаева Т.К., Султалиева З.М. Разработка модели самооценки деятельности вуза как основы обеспечения качества образовательных услуг. Вестник Дагестанского государственного технического университета. Технические науки. Выпуск 2. Том 21//Махачкала, 2011. – С. 218-224.
3. Бабкин А.Н. Развитие инновационной инфраструктуры образовательной организации как средство повышения качества образования//Качество. Образование. Инновации. – 2014. - №7. – С. 27-31.
4. Болотов В.А., Вальдман И.А., Ковалёва Г.С., Пинская М.А. Российская система оценки качества образования: главные уроки//Качество образования в Евразии. - 2013. №1. – С. 85-123.
5. Гадалова В.В., Фролова М.Е. Система менеджмента качества в университете: опыт, результаты, перспективы//Высшее образование в России. – 2012. - № 10. С.73-80.
6. Гарашкина Н.В. Квалитологический подход в вузовской подготовке будущих специалистов по социальной работе//Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. -2015.- №2. – С. 79-86.
7. Кудряшова Е.В., Чичерина Н.В.. Об организации систематической работы по анализу и распространению лучших практик ведущих университетов // Высшее образование в России. 2016. - №5.- С. 5-9
8. Муллахметова Г.Л. Социальные функции мониторинга качества образования. – Вестник Удмуртского университета. - 2014. - №3-1. – С. 40-44.

9. Павлюченко Е.И. Эффективное управление образовательным процессом в вузе (теория, методология и практика) диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук / Дагестанский государственный технический университет. Махачкала, 2009.- 320с.
10. Павлюченко Е. И., Гичиев Н.С., Атаханов Р.А. Международный опыт повышения качества высшего образования // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 5. С. 441.
11. Пуденко Т.И. О качестве, эффективности и эффективном контракте общем образовании // Управление образованием: теория и практика. – 2014. - № 1. – С. 43-54.
12. Рагозинникова Л.Н. Оценка качества образования глазами обучающихся, родителей и педагогов // Инновационные проекты и программы в образовании. 2012. - №1. – С. 69-75.
13. Сидорин А.В., Сидорин В.В. Разработка стратегии вуза на основе PEST-анализа / Современные наукоемкие технологии. - № 11. – 2014. – С. 31-37.
14. Соловьев И.В., Филатов С.В. Интегральные оценки качества образования // Интеграция образования. – 2014. - № 2 (75). - Т. 18. – С. 14-18.
15. Строкова Т.А. Качество образования: сущность и критерии мониторинговой оценки//Образование и наука. Известия УрО РАО. – 2009.- № 4 (61). - С.36–45.

References:

1. Federal law of 29.12.2012 N 273-FZ (as amended on 02.06.2016) «On education in Russian Federation» (as amended. and EXT, joined. in force 13.06.2016).
2. T.K. Abdullaeva, Z.M. Sultalieva Development of a self-estimation model of high school activity as bases of quality educational services maintenance. Herald of the Dagestan state technical University. Technical Sciences. Issue 2. Volume 21. Makhachkala, 2011. – pp. 218-224.
3. A.N. Babkin Development of innovation infrastructure of the educational organization as a means of improving the quality of education. - Quality. Education. Innovation. – 2014. - №7. – pp. 27-31.
4. V.A. Bolotov, I.A. Waldman, G.S. Kovaleva, M.A. Pinsky Russian quality assessment system in education: key lesson. - Quality of education in Eurasia. - 2013. - № 1. – pp. 85-123.
5. V.V. Gadalov, M.E. Frolova Quality management system at the university: experiences, results, prospects .Higher education in Russia. – 2012. - No. 10. pp. 73-80.
6. N.V. Garaskina Quality approach in high school preparing of future specialists on social work Bulletin of the Tambov University. Series: Humanitarian Sciences. -2015. - №2. – pp. 79-86.

7. E.V. Kudryashova, N. In. Chicherina About the organization of systematic work on the analysis and dissemination of best practices of the leading universities. Higher education in Russia. 2016. - №5.- pp. 5-9.
8. Mullakhmetov G. L. Social functions of education quality monitoring. – Bulletin of Udmurt University. - 2014. - No. 3-1. – pp. 40-44.
9. E.I. Pavlyuchenko, N.S. Gichiev, R.A. Atahanov International experience of high quality improvement Education. - Modern problems of science and education. - 2013. - № 5. - pp. 441.
10. E. I. Pavlyuchenko Effective management of educational process in University (theory, methodology and practice) dissertation for the degree of doctor of economic Sciences, Dagestan state technical University. Makhachkala, 2009. .- 320 p.
11. T.I. Pudenko About the quality, efficiency and effective contract in general education. - Managing education: theory and practice. – 2014. - № 1. – pp. 43-54.
12. Rogozinnikova L. N. Quality assessment of education through the eyes of the studying, parents and teachers , Innovative projects and programs in education. 2012. - № 1. – pp. 69-75.
13. A.V. Sidorin, V.V. Sidorin Developing high school based PEST-analysis. Modern high technologies. – 2014- № 11. – pp. 31-37.
14. I.V. Soloviev, S.V. Filatov Integral assessments of education quality. - Integration of education. – 2014. - № 2 (75). - T. 18. – pp. 14-18.
15. T.A. Strokova Quality of education: the essence and criteria of the monitoring assessment//science and Education. Izvestiya Uro RAO. – 2009.- № 4 (61). - pp. 36–45.