

*Александр Александрович Конюховский,
кандидат экономических наук,
член-корреспондент Международной академии менеджмента*

Некоторые вопросы обеспечения необходимого качества образования

Образование является наиболее важным стратегическим ресурсом социально-экономического развития страны. Совершенно очевидно, что без современно образованных членов общества существование независимого и процветающего государства невозможно. Это аксиома.

ЦЕЛЬ ОБРАЗОВАНИЯ — НОВЫЕ КАДРЫ

Вывод российской экономики на передовые позиции в мире предполагает решение ряда масштабных и сложных задач, например таких, как изменение ее сырьевого характера на инновационное развитие, прежде всего реального сектора, разработка и внедрение нанотехнологий, автоматизация, компьютеризация и робототизация производственных процессов, развитие информационных технологий и средств связи, дальнейшее освоение космического пространства, поиск и использование нетрадиционных источников энергии и др. Возникает вопрос: кто будет решать эти и другие задачи по созданию принципиально иной экономики России. Ведь любое конкретное дело делают конкретные люди и известный постулат «кадры решают все» во все времена был и остается определяющим в достижении поставленных целей. Формирование кадрово-интеллектуального потенциала, отвечающего всем современным требованиям и потребностям поступа-

тельного социально-экономического развития страны, и есть главная задача и цель функционирования системы образования.

Но какую систему образования мы имеем? Ежегодно российскими вузами выпускается более 1,5 млн специалистов, не меньшее количество выпускают колледжи и техникумы. Но тогда возникает логичный вопрос: почему же экономика России до сих пор не инновационная, а любое нововведение вызывает неприязнь и отторжение, в том числе и у молодых специалистов?

ИТОГИ РЕФОРМИРОВАНИЯ

Реформирование, которому подверглось российское образование за последние два десятилетия, практически не стало позитивом, скорее можно назвать несколько негативных результатов. Отметим некоторые вполне очевидные итоги реформирования нашего образования за последние 20 лет.

Первое. Уход из сферы образования наиболее квалифицированных педагогов, преподавателей, ученых и специалистов.

Второе. Утрата престижности труда в данной сфере и как следствие — отсутствие адекватного омоложения кадрового состава.

Третье. Невозможность осуществления своих конституционных прав на доступное, в том числе бесплатное, образование стало одной из причин распространения в среде молодежи наркомании и алкоголизма.

Четвертое. Расширение горизонта и масштабов платности привело к тому, что для многих молодых людей стало главной целью не получение знаний, а диплома (корочки). Для образовательных учреждений целью их деятельности стало не качество образовательного процесса и выпускников, а извлечение дохода всеми способами, а главное — повсеместное снижение требований к уровню знаний студентов. Увеличиваются масштабы взяточничества и торговли аттестатами и дипломами; вирус коррупции заразил и систему образования.

Пятое. Мы наблюдаем процесс деградации образования в контексте общего культурно-интеллектуального образования и духовно-нравственного воспитания молодежи. Мы наблюдаем выхолащивание содержания, сокращение школьных и вузовских программ по русскому языку и литературе, философии и истории, географии и ряду других предметов; вследствие этого наше общество утрачивает культуру языка, понимание собственной истории — в сущности, разрушается «национальный культурный код народа».

Шестое. В результате этих и других результатов реформирования российское образование лишилось статуса одного из лучших в мире и все разговоры о признании дипломов наших вузов за рубежом не имеют под собой реальной почвы.

Седьмое. К сожалению, образование вносит свою лепту в дальнейшее

расслоение и обострение социальной напряженности в обществе, деление россиян на людей первого и второго сорта. Опять же, обязательная оплата дополнительных образовательных услуг ставит ребят в неравные условия в зависимости от достатка их семей.

Еще раз подчеркнем: без современно образованных людей, и в первую очередь молодежи, все разговоры о модернизации и инновационном развитии экономики так и останутся разговорами. Косвенно неудачи с реформами в образовании признал Президент России Д.А. Медведев. Выступая на совещании 23 марта 2011 г. в Мытищах, президент отметил, что отечественное

...Формирование кадрово-интеллектуального потенциала, отвечающего всем современным требованиям и потребностям поступательного социально-экономического развития страны, и есть главная задача и цель функционирования системы образования...

машиностроение испытывает дефицит в современных инженерных кадрах, подготовка которых сегодня в системе высшего профессионального образования практически свернута. Он также подчеркнул, что переход к системе бакалавриат-магистратура не дал ожидаемых результатов.

Если дать интегральную оценку и свести вышеприведенные результаты реформирования к единому показателю, то закономерно в качестве такового следует признать катастрофическое снижение качества образования: качество выпускников и качество самого образовательного процесса.

Конечно же, следует отметить, как позитивный момент, то, что в нашем

обществе исторически утвердилось и пока сохраняется понимание безусловной ценности образования, равно как и всего, что связано с этой сферой. В последнее время именно с ним, с образованием, все теснее увязываются устремления людей к жизненному успеху. Около 80% россиян в возрасте до 35 лет считают получение качественного и, прежде всего, высшего образования своей важнейшей целью. Такое положение обязывает государство иметь систему предоставления самых различных образовательных услуг всем в них нуждающимся.

Система образования должна: во-первых, обеспечить возможность получения высокопрофессионального образования и конкурентоспособной (как на отечественном, так и на зарубежных рынках труда) специальности для каждого гражданина, независимо от его национальности, имущественного и социального статуса, философских, религиозных и иных взглядов и убеждений; во-вторых, во главу угла всего образовательного процесса должно быть поставлено продвижение общечеловеческих ценностей, обеспечение всестороннего, творческого и эмоционального развития личности.

Таким образом, на выходе системы образования нам надо иметь всесторонне образованного, востребованного на рынке труда профессионала, но, прежде всего, гражданина высоких морально-нравственных качеств, внутренне убежденного в своей сопричастности и социальной ответственности за все, что происходит в родном отечестве.

О СУЩНОСТИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Теперь, собственно, о проблеме качества образования. В последние годы появились многочисленные так



называемые «новоделы» в терминологии по определению понятия качества образования. Так, в литературе, в различных публикациях можно встретить, например, «социоцентристские», «человекоцентристские» определения образования. Или такое определение: «Управление качеством образования в широком смысле есть управление отношением адекватности доктрины образования, социального института образования, образовательных систем и социальных норм качества императивам и логике общественного развития в социоприродном, космопланетарном, национально-этническом, социально-экономическом измерениях». Особенно, конечно, впечатляет космопланетарное измерение качества образования, правда не говорится в каких единицах его измерять. Или: «Субъект-объектные отношения по оцениванию качества образования репрезентируют собой субъект-объектные отношения по управлению качеством и мониторингу». Красиво, но не очень-то понятно.

Системы управления качеством, в том числе TQM (тотальное или всеобщее управление качеством), появились на промышленных предприятиях на Западе, что было вызвано развитием

рыночных отношений и обострением конкуренции, когда именно качество продукции стало главным фактором в определении лояльности покупателей к фирмам и компаниям, ее выпускающих. Впрочем, первенство Запада в вопросах управления качеством достаточно спорно (можно вспомнить 20–30 гг., когда бурное развитие получило направление «Научная организация труда и управления — НОТиУ», или 60–70 гг. — широкое распространение получили теоретические и практические разработки по АСУ). Далее вопросы управления качеством стали предметом внимания и в других сферах человеческой деятельности и, наконец, в образовании.

Главное же отличие проблем качества в образовании от других систем (промышленность, сельское хозяйство, строительство, банки и т.д.) и основная трудность заключается в самой специфике образования, а именно в том, что «продуктом» образовательного учреждения являются его выпускники, человеческий капитал, от качества которого непосредственно и зависит социально-экономическое развитие страны. Любой человек, чем бы он ни занимался, в какой бы сфере деятельности не работал, делает именно то, чему его научили в школе, техникуме, колледже, вузе, в системе послевузовского образования, используя и те знания, которые он приобрел в порядке личной инициативы путем самообразования. Таким образом, переход экономики и в целом российского общества на более высокий уровень развития возможен лишь при наличии соответствующего кадрового потенциала, который количественно и качественно как раз и формируется в системе образования. Можно утверждать, что качественное образование является основным стратегическим ресурсом страны.

К сожалению, это понимание на уровне высшего руководства страны (несмотря на многочисленные декларации) отсутствует и национальная доктрина образования, принятая 10 лет назад, в которой было очень много правильных и необходимых положений, оказалась в забвении.

Важной особенностью функционирования образовательного учреждения является также и то, что «предметом труда» являются в большинстве своем молодые люди, а если говорить о среднем профессиональном образовании, то это подростки в возрасте 14–17 лет. В этом возрасте у ребят еще не сформировались жизненные установки, не определились нравственные, поведенческие ценности, присутствует неустоявшаяся психика. Поэтому возникает задача не просто и не только дать таким ребятам образование, возможность получить специальность, подготовить их к профессиональной деятельности, но и, быть может, даже в первую очередь — задача воспитания.

...Если дать интегральную оценку и свести вышеприведенные результаты реформирования к единому показателю, то закономерно в качестве такового следует признать катастрофическое снижение качества образования: качество выпускников и качество самого образовательного процесса...

Следующий момент, осложняющий жизнь образовательных учреждений, связан с процессами ускоренного роста объемов информации. Многочисленные исследования показывают, что сегодня объем знаний человечества о себе и об окружающем мире удваивается каждые 7–10 лет. Отсюда

следует необходимость непрерывности процесса приобретения знаний человеком на протяжении всего периода его активной жизнедеятельности. Таким образом, первый важнейший принцип современного образования — его непрерывность. При этом следует иметь в виду, что накапливаемый объем знаний обладает двумя характерными чертами: положительной и отрицательной. Положительная черта заключается в том, что новые приращенные знания предоставляют человеку и новые возможности во взаимодействии его с окружающим миром как на микро-, так и на макроуровне. Отрицательная же проявляется в том, что большое многообразие знаний, огромные объемы информации делают достаточно сложной и трудной задачей выбор тех из них, что необходимы человечеству на том или ином этапе своего развития. Отсюда вытекает второй важнейший принцип — оптимизация содержательного наполнения и количественного объема знаний для каждого вида человеческой деятельности, для каждой профессии, в том числе для образовательного процесса конкретного образовательного учреждения.

...переход экономики и в целом российского общества на более высокий уровень развития возможен лишь при наличии соответствующего кадрового потенциала, который количественно и качественно как раз и формируется в системе образования...

Необходимо также учитывать тот факт, что система российского образования подвержена влиянию процессов, протекающих в мире, прежде

всего глобализации мировой экономики, периодически возникающим кризисам, обострению конкуренции на рынках образовательных услуг и труда. Появляются многочисленные предложения по обучению за рубежом и повышению качества отечественного образования. Это естественный путь обеспечения его конкурентоспособности, а для некоторых образовательных учреждений — единственный способ выживания.

Чтобы повысить качество образования, необходимо иметь некоторый реально возможный и эффективный в сложившейся ситуации механизм. «Скелетом» такого механизма могут быть условно называемые факторы-гаранты.

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ-ГАРАНТЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Прежде всего, надо определить с тем, что следует понимать под качеством образования, качеством функционирования образовательного учреждения, что является отправной точкой при создании системы управления качеством. На сегодня имеются, как уже говорилось выше, многочисленные определения понятия качества образования. При всем многообразии чаще всего можно встретить два подхода к понятию качества образования. Первый, когда авторы отсылают к системе международных стандартов серии ИСО 9000, которые определяют качество как экономическую категорию безотносительно к какой-либо сфере человеческой деятельности: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности». Второй — предлагает следующее определение: «Под качеством образования понимается характеристика системы

образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям». Встречаются и другие определения: «Качество образования — это комплекс характеристик образовательного процесса, определяющих последовательное и практически эффективное формирование компетентности и профессионального сознания». Представляется, что подобные определения понятия качества образования носят достаточно общий характер и не раскрывают сущность данного понятия для его практического применения. Но если попробовать конкретизировать данное понятие, то под ним, на наш взгляд, следует понимать «совокупность качественных и количественных показателей, характеризующих качество образовательных услуг и выпускников образовательных учреждений с учетом степени удовлетворения потребностей населения, работодателей, отраслей народного хозяйства, государства, общества в целом». Обеспечение качества образования является главной задачей (целью, обязанностью) всей государственной системы управления образованием и непосредственно конкретного образовательного учреждения. Далее будем рассматривать проблему качества применительно не вообще к образованию, а применительно к образовательному учреждению, где, собственно, и материализуется образование. Как известно, успешное решение какой-либо проблемы, задачи во многом зависит от правильно сформулированной и поставленной цели.

Поэтому первый фактор-гарант качества образования — это цель: что мы хотим получить от образовательного учреждения. Цель очевидна — востребованность образовательных услуг и



конкурентоспособность выпускников образовательных учреждений как на отечественном, так и на зарубежных рынках труда. В свою очередь, конкурентоспособность есть производная от качества образовательного процесса.

Таким образом, второй фактор-гарант качества образования — это качество образовательного процесса. Возникает закономерный вопрос: за счет чего, как получить необходимое качество образовательного процесса. При этом в данном контексте образовательный процесс понимается не собственно в узком смысле как степень обеспечения высокопрофессионального образования каждого в нем нуждающегося, но с обязательным включением в него воспитательной функции образования в деле продвижения общих ценностей и обеспечения всестороннего, творческого и эмоционального развития личности. Для того чтобы ответить на поставленный вопрос, используем системный подход, позволяющий представить образовательное учреждение в виде простой схемы: вход «ресурсы» — «образовательный процесс» — выход «продукт» — «потребители». Отсюда следует простой вывод: качество образовательного процесса зависит, прежде всего, от качества входа.

Третий фактор-гарант — это качество ресурсов. Этот третий фактор по сути своей комплексный и включает в себя целую группу факторов по каждому виду ресурсов: человеческих, материально-технических, информационных, энергетических, финансовых. Не останавливаясь подробно на характеристике третьего фактора-гаранта в целом, рассмотрим кратко только человеческие ресурсы образовательного учреждения, которые можно представить как коллектив, включающий: административно-управленческий персонал, преподавательский состав, сотрудников по учебно-методическому обеспечению, технический персонал, младший обслуживающий персонал и самих студентов. На качество образовательного процесса оказывает влияние и качество административно-управленческого персонала с точки зрения качества менеджмента, и качество (квалификация) преподавателей и т. д. Точно так же расшифровывается качество остальных видов ресурсов. При этом уровень и глубина детализации каждого вида ресурсов могут быть более или менее подробными.



Отдельный вопрос — качество воспитательной работы, но и здесь в общей проблеме можно выделить вопросы качества отдельных направлений работы. Если же попробовать проранжировать

влияние различных ресурсов на качество образовательного процесса, то, безусловно, на первое место следует поставить качество преподавательского состава, его квалификацию и профессионализм, педагогическое мастерство (по большому счету, имея высококачественный по всем параметрам преподавательский состав — никакой специальной зарегулированной системы управления качеством не надо. Формула: «каков учитель — таков ученик»).

Четвертый фактор-гарант качества образования — это качество выхода, т.е. «продукта» функционирования образовательного учреждения — качество образовательных услуг и выпускников. Этот фактор, по сути, совпадает с целью функционирования образовательного учреждения в контексте понятия качества образования, а именно обеспечение конкурентоспособности своего «продукта». Но чтобы как-то приземлить и перевести в практическую плоскость данный фактор-гарант, представим его в форме набора моделей (портретов, паспортов) выпускников по каждой специальности данного образовательного учреждения. Фактически подобный документ будет являться внутренним нормативным документом образовательного учреждения, основой для определения содержания и организации образовательного процесса. Он должен включать: общие знания, специальные знания, компетенции, навыки, психофизиологические, личностные качества, квалификационные характеристики и т.п.

В последние годы в отечественной науке активно дискутируется понятие профессиональной готовности специалиста к практической деятельности в сфере избранной специальности. В настоящее время существуют несколько подходов к понятию «готовность». Некоторые исследователи связыва-

ют понятие «готовность» с наличием способностей, другие связывают с качествами личности, с временным ситуативным состоянием личности, синтезом свойств личности; некоторые под «готовностью» понимают особое психическое состояние, сложное личностное образование и т.п. Однако, несмотря на неоднозначную трактовку понятия «готовность», все исследователи рассматривают ее как необходимое условие для успешной профессиональной деятельности выпускника. Думается, что в данном случае мы имеем дело с чрезмерным теоретизированием. С практической точки зрения, все гораздо проще. Готовность выпускника к профессиональной деятельности должна формироваться (как завершающаяся фаза профессионального образования) во время (или путем) производственной (преддипломной) практики. При этом важно, чтобы предприятие, фирма, компания, организация, где студенты проходят практику, имели современные оборудование и технологии (особенно в области IT-технологий), а также высококвалифицированных специалистов, способных выступить в качестве руководителей (наставников) практики.

Таким образом, качество производственной, преддипломной практики является пятым фактором-гарантом качества образования. Конечно же, желательно, чтобы отношения с такими предприятиями и организациями строились на долговременной договорной основе (партнерские отношения), а их руководители имели заинтересованность в молодых специалистах уже как работодатели. Кроме того, по результатам производственной практики можно вносить коррективы в модель (портрет, паспорт выпускника) с учетом ее результатов и рекомендаций руководителей и специалистов предприятий и органи-

заций. Таким образом, образовательному учреждению необходимо иметь банк данных, свою клиентскую базу по организации производственной, преддипломной практики и возможностям трудоустройства своих выпускников. Образовательное учреждение, имея банк данных по постоянным, а также потенциальным (в результате маркетинговых исследований) потребителям сможет также осуществлять подготовку специалистов под заказ по программе, разработанной совместно с заказчиком и с использованием общего ресурсного потенциала.

...надо не только иметь, но и уметь продемонстрировать свои конкурентные преимущества, свои достижения и возможности по предоставлению качественных образовательных услуг и подготовленных кадров...

Безусловно, чтобы быть конкурентоспособным на любом рынке с любым продуктом, надо этот рынок знать, постоянно отслеживать тенденции его развития, условия работы на нем, т.е. проводить маркетинговые исследования. В связи с этим шестым фактором-гарантом качества образования является качество мониторинга рынка образовательных услуг и труда. По существу это работа с потребителями «продукции» образовательного учреждения: с населением, с работодателями, государством, общественными организациями. Проводить ее могут как специализированные организации (НИИ, Центры по изучению конъюнктуры рынка, ВЦИОМ и т.п.), так и сами образовательные учреждения во взаимодействии с органами власти, объединениями работодателей (предпринимателей), службой занятости и др.

Если говорить о масштабах таких исследований, то применительно к образовательным учреждениям среднего профессионального образования их маркетинг рынка в подавляющем большинстве проводится в границах территориально-муниципальных образований по месту нахождения. Что же касается вузов, то у них география маркетинговых исследований, естественно, шире, прежде всего у тех, кто имеет филиалы в различных регионах страны. В то же самое время, следует иметь в виду, что бывает непросто учитывать нуждающихся в образовательных услугах и кадрах потребителей, так как: 1) они не всегда могут четко сформулировать свои требования к образованию вообще и к конкретному образовательному учреждению в частности; 2) современные процессы в обществе, экономике, бизнесе и предпринимательстве настолько динамичны и разнообразны, что чрезвычайно усложняют их мониторинг, прогнозирование возможных изменений и своевременность внесения необходимых коррективов в образовательный процесс.

...важно прогнозировать возможные изменения качества образования, исследовать причины и характер этих изменений, а также совершенствовать механизмы управления качеством образования...

Седьмой фактор-гарант качества образования — эффективная методика оценки качества образования (критериев, показателей) как со стороны внешней среды, так и внутренней, непосредственно в рамках образовательного учреждения. Основная сложность заключатся в том, что и результаты деятельности образовательного учреж-

дения, и степень удовлетворения потребностей нуждающихся в них потребителей невозможно оценить лишь на основе формализованных количественных (измеряемых в каких-либо единицах, баллах) показателей. Поскольку сам образовательный процесс и вся деятельность образовательного учреждения имеет в основе своей творческий характер, то становится неизбежным использование качественных показателей, что, в свою очередь, предъявляет особые требования к квалификации разработчиков методики и работников, осуществляющих оценку качества образования.

Восьмой фактор-гарант качества образования, который многими считается несущественным, малозначимым, это имидж, рейтинг образовательного учреждения. Речь идет о том, что надо не только иметь, но и уметь демонстрировать свои конкурентные преимущества, свои достижения и возможности по предоставлению качественных образовательных услуг и подготовленных кадров. Быть узнаваемым для образовательного учреждения означает использование СМИ, Интернета (иметь свой привлекательный и информативный сайт, в том числе в режиме «вопрос-ответ»), участие в симпозиумах, конференциях, выставках, ярмарках и т.п. Наличие имиджа и высокого рейтинга будет способствовать увеличению числа потребителей, а необходимость постоянно соответствовать имиджу и поддерживать высокий рейтинг заставит руководство образовательного учреждения уделять вопросам качества постоянное и пристальное внимание.

И, наконец, девятый фактор-гарант качества образования — это качество менеджмента всей системы образования, и в первую очередь на федеральном уровне со стороны органов

государственной, законодательной и исполнительной ветвей власти. В частности, представляется, что надо дать больше свободы образовательным учреждениям в вопросах структуры образовательного процесса, последовательности освоения учебных дисциплин, штатного расписания, оплаты труда, морального и материального стимулирования и др. Государство же должно контролировать исполнение госзаказа, расходование бюджетных средств, соблюдение ФГОСов и законодательства в сфере образования.

ЧТО ДЕЛАТЬ?

В качестве первых шагов по повышению качества всей отечественной системы образования можно предложить следующее. Первое. Более 10 лет назад была разработана и принята национальная доктрина развития системы образования в России, на наш взгляд, незаслуженно неостребованная. Наверное, есть смысл вернуться к ней и вообще провести силами профессионального сообщества работников образования экспертизу как уже принятых решений, так и предлагаемых сегодня реформ системы отечественного образования. Второе. Государство должно признать (в том числе и на законодательном уровне) модернизацию образования главной национальной приоритетной программой. Третье. Для исправления нынешней ситуации с кадрами для народного хозяйства страны необходимо создать действенный «тройственный союз»: государство-работодатели-профессиональное образовательное сообщество.

В заключение необходимо подчеркнуть, что разработка эффективной системы управления качеством в рамках образовательного учреждения требует участия практически всех его подразделений и служб с учетом

сложившихся в коллективе традиций и интересов, использования опыта и разработок (как собственных, так и заимствованных), опираясь на имеющуюся нормативно-правовую базу (в том числе, ФГОСы) с учетом региональных особенностей (географическое положение, социально-экономическая и демографическая ситуация, менталитет населения и т.п.). В бюджете образовательного учреждения желательно выделить отдельной строкой средства на разработку системы управления качеством и на ее поддержание в работоспособном состоянии. Надо также понимать и сложность, и трудоемкость этой работы и то, что это дело не одного дня и не одного месяца. И в первую очередь, это должны понимать различные руководящие, контролирующие и «опекающие» образовательное учреждение структуры.

Проблема качества образования априори не имеет окончательного раз и навсегда заданного своего решения. На каждом этапе развития образования, которое определяется тенденциями социально-экономического развития страны и мировыми тенденциями в общегуманитарной сфере, появляются новые условия, новые возможности и новые потребности. Изменяются критерии оценки качества, обостряется проблема управления качеством образования и снова возникает необходимость исследовать и решать эту проблему.

В связи с этим сегодня важно прогнозировать возможные изменения качества образования, исследовать причины и характер этих изменений, а также совершенствовать механизмы управления качеством образования на всех уровнях: федеральном, региональном, муниципальном и непосредственно на уровне конкретного образовательного учреждения.