

УДК 378.1

**КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ****Т. Г. Соболева**

магистр педагогических наук, аспирант кафедры педагогики,  
старший преподаватель кафедры агроинженерии и МПАД  
УО «Мозырский государственный педагогический университет имени И. П. Шамякина»,  
Мозырь, РБ  
Научный руководитель: доктор педагогических наук, доцент Н. В. Зайцева

*Оценка качества образования приобрела новый смысл и значение, поскольку именно она стала основой аккредитации образовательных учреждений, гарантирует студентам качественное образование, способствует развитию конкурентных отношений между образовательными учреждениями, обеспечивает академическую мобильность учащихся и преподавателей.*

*В статье рассматривается актуальная проблема – повышение качества образования в вузе. Анализируются различные подходы к определению термина «качество образования», выявлены обстоятельства, влияющие на качество образования. Статья базируется на положениях Закона «Об образовании», Кодекса Республики Беларусь об образовании, «Национальной стратегии устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 года» и других основополагающих документах.*

*Ключевые слова: качество образования, менеджмент качества, система менеджмента качества.*

**Введение**

Современный быстро меняющийся спрос на рынке труда предъявляет высшему образованию заказ на подготовку выпускников с уровнем квалификации, адекватным спросу на специалистов определенной профессии, обладающих необходимыми компетенциями и, следовательно, способных выполнять возлагаемые на них задачи. Общество в лице работодателя является заказчиком на «продукцию» образовательной сферы, которая должна удовлетворять эту потребность, реализуя маркетинг рынка труда.

Особенно высокие требования предъявляются к качеству высшего образования, поскольку именно ему принадлежит особое место в структуре профессионального образования. Высшая школа является механизмом воспроизводства всей системы образования и науки, соответственно уровень экономического и социального развития государства зависит от способности специалиста к творчеству, профессиональной мобильности, постоянному профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию.

Несмотря на активность обсуждения понятия «качество образования», в настоящее время нет единого его понимания, проблема качества образования не имеет окончательного решения. На каждом этапе развития образования появляются новые условия, возможности и потребности. Изменяются критерии оценки качества, обостряется проблема управления качеством, и снова возникает необходимость исследовать и решать эту проблему.

**Результаты исследования и их обсуждение**

Государственная политика Беларуси в сфере образования строится на трех основных приоритетах: обеспечение доступности образования, обеспечение качества, повышение финансовой эффективности деятельности образовательных учреждений [1]. Качество образования во всем мире признается решающим фактором развития творческого потенциала человека, экономического и социального прогресса общества и роста авторитета самого государства.

Повышение качества образования, наряду с расширением его доступности, является одним из важнейших приоритетов социальной политики государства. Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 года предусмотрено выведение системы образования Беларуси «...на уровень, соответствующий мировым стандартам. Особое значение следует придать развитию высшего образования: повысить

качество и усовершенствовать структуру подготовки специалистов; максимально приблизить ее к требованиям рынка труда» [2, 75]. Качество образования относительно образовательного учреждения находит свое выражение в качестве образовательного процесса.

Решение данной задачи предполагает существенное повышение качества образовательной деятельности учреждений, обеспечивающих получение высшего образования, переподготовку и повышение квалификации, а также подготовку специалистов высшей научной квалификации и ее сертификацию на соответствие требованиям стандартов в области качества серии ISO 9000.

Основой стандартов серии ISO 9000 являются восемь принципов менеджмента качества:

1. Ориентация на потребителя. Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Лидерство руководителя. Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, систему мотивации по включению всего коллектива в повышение качества.

3. Вовлечение работников. Работники всех уровней должны быть вовлечены в эту деятельность, а не только руководители структурных подразделений.

4. Процессный подход. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

5. Системный подход к менеджменту. Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы обеспечивают результативность и эффективность деятельности для достижения ее целей.

6. Постоянное улучшение. Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

7. Принятие решений, основанное на фактах. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации, постоянном мониторинге, анализе и принятии обоснованных управленческих решений.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон обеспечивать повышение качества на уровне взаимодействия вузы – средние школы, лицеи, гимназии, ссузы и др. [3].

Системы менеджмента качества широко внедряются в образовательных учреждениях за рубежом и нашей страны. Министром образования Республики Беларусь был подписан Приказ №1000 от 24.12.2008 г. «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов» [4].

Научное осмысление категории качества впервые начато и осуществлено в теории социального управления в связи со сферой производства, где оно рассматривалось как техническое и социально-экономическое явление. Качество – то или иное свойство, признак, определяющий достоинство чего-нибудь. Необходимо выделить определение, даваемое в международной системе менеджмента качества в рамках поля стандартов серии ИСО 9000, где качество рассматривается как «совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности» [5].

Словосочетание «качество образования» в Республике Беларусь упомянуто в Законе Республики Беларусь «Об образовании» (Ст. 11, 47) [6]. В современной педагогической истории Беларуси словосочетание «качество образования» сформулировано в Кодексе Республики Беларусь «Об образовании»: «качество образования – соответствие образования требованиям образовательного стандарта, учебно-программной документации соответствующей образовательной программы» [7].

Введение в законодательную базу словосочетания «качество образования» инициировало разработку соответствующих теоретических концепций, превратившись в важнейший фактор устойчивого возрастания интереса ученых к данной проблеме.

В литературных источниках можно найти до сотни определений понятия «качество образования», предлагаемых разными научными школами и отдельными учеными. За каждым из них стоят свои подходы к практике построения системы оценки качества образования, в том числе – к отбору показателей качества образования и выбору процедур их измерения. Одни авторы в своей трактовке качества образования ориентированы на потребности личности и общества;

другие – на сформированный уровень ЗУН и иные социально значимые качества; третьи – на совокупность свойств и результатов; четвертые – на цели и результаты; пятые – на способность образовательного учреждения удовлетворять установленные и прогнозируемые потребности. Понятие «качество образования» – системный концепт, имеющий целый ряд определений. Отсутствие единого определения связано с тем, что концепт обладает сложной, многомерной структурой.

Исследователи Е. В. Иванов, М. Н. Певзнер, П. А. Петряков, Г. А. Федотова, Р. М. Шерайзина, А. Г. Ширин выделяют три основных подхода к определению «качества образования»:

– нормативно-дидактический (ориентация на образовательные стандарты, типовые учебные планы, программы; в профессиональной подготовке доминирует когнитивно-репродуктивный компонент);

– социально-маркетинговый подход (показатели качества: степень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг; степень участия социальных партнеров в разработке и реализации образовательной политики вуза, в системе соуправления им, наличие миссии, отражающей перспективные цели вуза; конкурентоспособность выпускников на рынке труда, их профессиональная карьера);

– компетентностный подход (показатели качества: уровень сформированности ключевых компетентностей, определяющих эффективность поведения и деятельности человека в широком спектре жизненных и профессиональных ситуаций; ключевые компетентности характеризуются междисциплинарностью, надпредметностью, многофункциональностью, к ключевым компетентностям относятся: социальная, поликультурная, языковая, информационная, самообразования, саморазвития; ключевые компетентности являются базисом для освоения специализированных видов практик, формирования узкоспециализированного профессионального опыта);

– средовокомпетентностный подход (качество образовательного результата (компетентность) обусловлено качеством образовательной среды (условий и ресурсов) [8].

На основе системно-функционального анализа Апакаев П. А., Мерлина Н. И., Матвеева О. А. выделили четыре подхода к понятию «качество образования»: целеориентированный; бенчмаркинг; результатцентрированный; ценностно-ориентированный [9].

Инвариантом целеориентированного подхода служит подход к качеству как соответствию назначения, пришедшего к нам из промышленности. Качество изделия или услуги определяется как пригодность для использования. Перенеся это понятие в плоскость образования, можно констатировать, что образовательная программа, обеспеченная высококвалифицированными преподавателями и материально-технической базой, может быть совершенно не востребована в регионе, где нет потребности в таких профессиях. Подход к анализу качества как «соответствию цели» требует от образовательного учреждения наличия многих факторов, позволяющих четко и ясно сформулировать приоритеты в области политики достижения, повышения и гарантии качества.

Бенчмаркинг. Международная сеть гарантии качества агентств в области высшего образования (INQAAHE) определяет бенчмарку (ориентир, эталон) в качестве исходных данных для сравнительной оценки. Результаты бенчмаркинга важны, прежде всего, для самого образовательного учреждения, и на их основе принимаются решения, необходимые для дальнейшей деятельности вуза в области политики повышения качества образования.

Результатцентрированный подход рассматривает качество образования как результат, характеризующийся определенным уровнем знаний и умений выпускника, его умственного, физического и нравственного развития.

Категорию «качество образования» ценностно-ориентированный подход рассматривает с различных позиций заинтересованных сторон образовательного процесса: государство, общество, вуз, работодатели, студенты.

В обобщенном виде качество образования определяется как «совокупность его свойств и их проявлений, способствующих удовлетворению потребностей человека и отвечающих интересам общества и государства» [10, 9].

Результаты образования оцениваются для разных объектов (дети, учителя, школа, вуз) по разным параметрам, в разных измерениях и на разных уровнях. И каждый раз речь идет о разных результатах. Это определяет более узкое (или специальное) содержание качества образования.

Качество образования специалиста осуществляется в процессе овладения им исторически сложившимся содержанием материальной и духовной культуры. Становление субъектности обеспечивается исторически сложившейся системой образования, а на последующих этапах развития личности – реальным бытием и конкретной профессиональной деятельностью. Качество образования – личностная особенность, необходимая человеку для осуществления той или иной деятельности, в том числе профессиональной [11].

Качество образования определяется совокупностью показателей, характеризующих различные аспекты учебной деятельности образовательного учреждения: содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническая база, кадровый состав и т. п., которые обеспечивают развитие компетенций обучающейся молодежи.

В целом качество высшего образования включает:

- качество требований (целей, стандартов);
- качество ресурсов (программно-нормативные продукты, кадровые и информационные ресурсы, материально-техническое обеспечение, финансовые возможности);
- качество процессов (научно-исследовательская деятельность, практико-образовательная, управленческая), непосредственно обеспечивающих подготовку специалистов;
- качество результатов образовательной деятельности вузов (уровень компетентности выпускников; мотивация на перманентное профессиональное самообразование и саморазвитие; конкурентоспособность на рынке труда, карьерный рост, академическая и профессиональная мобильность выпускников) [8].

Таким образом, под качеством образования понимается интегральная характеристика образовательного процесса и его результатов, выражающая меру их соответствия распространенным в обществе представлениям о том, каким должен быть названный процесс и каким целям он должен служить.

Образовательная деятельность, как и любая другая, включает наличие трёх сторон: субъекта, инструмента и среды деятельности. Качество образования в рамках этой модели складывается из качественных характеристик:

- субъекта образования – образовательной организации (ректорат, деканат, учебно-методический отдел, кафедра), лиц, оказывающих образовательные услуги (преподаватель, методист, лаборант, автор программы или учебника), и лиц, получающих образовательные услуги (студент, слушатель);
- инструмента образования (концепции образования, технология обучения, учебник и учебное пособие, методы доставки и контроля качества знаний);
- образовательной среды (качества представления в социальном и индивидуальном образовательном пространстве социосферы, культуросферы, психосферы и биотехносферы как сфер социально-исторического бытия [12].

Структура качества высшего образования как совокупность внутреннего качества профессиональной подготовки студентов в вузе и внешнего качества высшего образования (эффективности удовлетворения образовательных запросов основных потребителей) позволяет комплексно представить сущность педагогической подготовки на четырех уровнях с учетом влияния на ее качество внешних и внутренних, объективных и субъективных факторов:

- на уровне взаимодействия системы высшего образования с государством, обществом, сферой труда, личностью;
- на уровне взаимодействия классического университета с подсистемой педагогического образования;
- на уровне функционирования образовательного процесса университета;
- на уровне преподавания психолого-педагогических предметов, определяющих содержание вариативной педагогической подготовки [13, 128].

В образовательных стандартах Республики Беларусь требования к уровню подготовки выпускников сформулированы в виде ключевых компетенций: академических, профессиональных и социально-личностных, которые раскрыты через обобщенные знания и умения, личностные качества для решения задач в сфере профессиональной и социальной деятельности.

Академические компетенции включают знания и умения по изученным дисциплинам, способность и умение учиться. Социально-личностные определяют готовность специалиста к социальному взаимодействию на основе традиций и социально значимых ценностей личности,

общества и государства. Профессиональные компетенции включают знания и умения продуктивного решения педагогических, технических, технологических или управленческо-экономических задач.

Педагогическая наука давно доказала, что качество подготовки специалистов любого профиля в первую очередь зависит от степени обоснованности трёх основных узлов образовательного процесса: цели обучения (для чего учить), содержания обучения (чему учить) и принципов организации учебного процесса (как учить).

Понятие «качество» может иметь различные значения в зависимости от таких аспектов, как ожидания заинтересованных сторон; соотношение понятия «качества» с другими понятиями, а именно: входные и выходные данные, процессы, задачи, цели образования, характеристики академической среды и др.

Опираясь на идеи и концепции исследователей «качество образования» мы трактуем как степень соответствия характера, содержания, условий и результатов деятельности образовательных учреждений потребностям и ожиданиям общества, его различных социальных групп. Сформулированное определение позволит оценить качество образования с позиций его общественной, социально-педагогической и социально-личностной значимости.

### **Выводы**

В соответствии с ISO 9000 в структуру понятия «качество» входит три определяющих компонента:

- удовлетворение потребности потребителя;
- удовлетворение потребности общества;
- удовлетворение потребности работников.

Очевидно, качество образования – это комплексный показатель: соотношения цели и результата обучения; обеспечения степени удовлетворения ожиданий участников образовательного процесса от предоставляемых образовательных услуг; определенного уровня знаний, умений, навыков, компетентностей и компетенций, умственного, физического и нравственного развития личности. Все вышеперечисленное формирует общую концепцию понимания академического качества в сфере образования, к которому стремится любое академическое сообщество и образовательное учреждение страны.

Деятельность человека протекает в определенном социальном окружении, при взаимодействии с другими людьми. Деятельность как педагогов, так и студентов проходит в социальном контексте, основное содержание которого составляют межличностные отношения. В рамках социума вуза коммуникация проходит на нескольких уровнях: «руководство – преподаватель», «руководство – студент», «преподаватель – преподаватель», «преподаватель – студент». Все они составляют общую атмосферу вуза и находятся во взаимосвязи, от которой в целом зависит качество образования.

### **Литература**

1. Жук, А. И. Качество в системе приоритетов государственной политики в области образования в Республике Беларусь / А. И. Жук // Белорусская система образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://bel-educ.narod.ru/BED011.htm>. – Дата доступа : 09.01.2014.
2. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2020 г. / Нац. комис. по устойчивому развитию Респ. Беларусь; редкол.: Я. М. Александрович [и др.]. – Минск : Юнипак, 2004. – 202 с.
3. Жук, А. И. О повышении качества образования в Беларуси / А. И. Жук // Доклад Первого заместителя Министра образования Республики Беларусь Жука А. И. на Республиканском совете ректоров высших учебных заведений 11 ноября 2008 г., г. Минск [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://seminaryminsk.ru/obrazovanierb.html>. – Дата доступа : 08.12.2013.
4. Министерство образования Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Приказ № 1000 от 24.12.2008 г. «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов». – Режим доступа : <http://edu.gov.by/> – Дата доступа : 15.01.2014.
5. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО9000–2006. – Введ. 01.05.2007. – Минск : Госстандарт: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2007. – 32 с.
6. Об образовании: Закон Респ. Беларусь, 29 октября 1991 г., N 1202-ХП: с изменениями и дополнениями от 4 августа 2004 г. N 311-3 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – №123. – 2/1060.



7. Кодекс Республики Беларусь об образовании // Кодексы Беларуси [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа : <http://tamby.info/kodeks/edu.htm>. – Дата доступа : 10.05.2013.
8. Образовательный менеджмент: учебное пособие для магистратуры по направлению «Педагогика» / Е. В. Иванов [и др.]; под общ. ред. Е. В. Иванова, М. Н. Певзнера. – Великий Новгород : НовГУ им. Ярослава Мудрого, 2010. – 412 с.
9. Апакаев, П. А. Системно-функциональный анализ подходов к понятию «качество образования» / П. А. Апакаев, Н. И. Мерлина, О. А. Матвеева // Современные проблемы науки и образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.science-education.ru/103-6444>. – Дата доступа : 12.09.2014.
10. Гутник, Г. В. Информационное обеспечение системы качеством образования в регионе / Г. В. Гутник // Информатика и образование. – 1999. – №1. – С. 7–12.
11. Зимняя, И. А. Педагогическая психология / И. А. Зимняя. – М. : Логос, 2004 – 384 с.
12. Информационно-справочный портал поддержки систем управления качеством [Электронный ресурс] / Структура системы управления качеством образования. Основные направления развития. – М., 2006. – Режим доступа : <http://www.quality.edu.ru>. – Дата доступа : 08.08.2013.
13. Жук, О. Л. Педагогическая подготовка студентов: компетентностный подход / О. Л. Жук. – Минск : РИВШ, 2009. – 336 с.

#### QUALITY OF EDUCATION: THEORETICAL ASPECT

T. G. Soboleva

EE «Mozyr State Pedagogical University named after I. P. Shamyakin», RB

The assessment of quality of education has got new sense and value as it became a basis of accreditation of educational establishments. It guarantees to students quality education, promotes development of the competitive relations between educational institutions, provides pupils and teachers' academic mobility.

In the article the improvement of quality of education in higher education institutions is considered. Various approaches to the definition of the phrase «quality of education» are analyzed, the circumstances influencing the quality of education are revealed. The Article is based on the Law «About Education», the Code of Republic of Belarus about education, «National strategy of sustainable social and economic development of Republic of Belarus for the period till 2020» and other fundamental documents.

Keywords: the quality of education, quality management, quality management system.

*Поступила в редакцию 22.09.14*

E-mail: Teresa-66@mail.ru.