

Feruz B. Saidova,
senior teacher,
Tashkent University of Information Technologies

Organizing Quality Control Mechanism for Training Specialists in Higher Educational Institutions

Key words: strategic management, factor, training of specialists, educational system, quality management, quality concept, criterion, functionality, system of quality.

Annotation: the article is devoted to the problem of quality control mechanism for the training of specialists in Higher educational institutions. The notion and mechanism of strategic management, quality concept of higher pedagogical education and its aspects are also regarded. It is also said about standards and models of the system of quality in the given article.

Понятие стратегического управления возникло в 60-70-ые годы XX века для обозначения управления высшего уровня, имеющего дело не с отдельными производственными циклами, а с перспективными возможностями развития организации, ее роли в социуме и т.д. В современном понимании, стратегическим управлением называют форму управления организацией, ориентированную на сохранение и развитие организации, создание конкурентных преимуществ, достижение целей развития в долгосрочной перспективе.

В этом качестве, стратегическое управление имеет ряд отличий от оперативного управления и управления в обыденном смысле (1): основным предметом стратегического управления является миссия организации и перспективы ее выживания в изменяющихся условиях; основными факторами стратегического управления являются люди, их интеллектуальные и личностные способности, сложившаяся культура деятельности, в то время как оперативное управление ориентировано на существующие возможности организации и используемые технологии.

В сложившейся социально-экономической ситуации, важность стратегического подхода к любым управленческим решениям диктуется самими условиями: механизмы централизованного прогнозирования и стратегического управления практически отсутствуют, при этом темп происходящих перемен в социальной сфере и вариативность ситуаций управления продолжают нарастать.

Признаками стратегического управления являются (2): необходимое внимание уделяется формулированию миссии и целей организации, которые имеют конкретное отражение в программе или плане стратегического развития; все сотрудники знают миссию и цели организации, они не являются достоянием только руководителей; методология разработки управленческих решений имеет ярко выраженный стратегический характер; планирование строится на понимании того, что и во внешней, и во внутренней среде организации происходят изменения.

В основе механизмов стратегического управления лежит определение факторов, относящихся к внешней и внутренней среде организации. В частности, к внутренним

факторам относятся: цели деятельности; особенности персонала организации, используемые технологии, организационно-управленческая структура, сложившиеся традиции и др. (1). Внешними факторами являются: правовое регулирование деятельности, конкуренция, ресурсная база учреждения и др. Анализ всех действующих факторов производится на основании их ранжирования по степени значимости, направленности (положительные или отрицательные), а также - посредством выделения четырех основных аспектов (1): сила (сфера доминирования и успешности организации); слабость (сфера недостатков и неэффективности организации); возможности (незадействованные возможности организации); угрозы (факторы внешней нестабильности).

Все перечисленные выше мероприятия позволяют более корректно и обосновано определить миссию организации, а также долгосрочные цели ее развития. Затем происходит отбор и конструирование стратегий, их последующая реализация и оценка эффективности (3).

Очевидно, что стратегическое управление качеством в условиях образовательных систем будет характеризоваться рядом специфических черт и особенностей (4), однако общие принципы продолжают действовать и в этой сфере. В последние годы явно обозначился рост интереса научной общественности к проектированию инновационных процессов в образовании на основе современных информационных моделей (5). Принято говорить, о концепции многомерного управления качеством, компонентами которой выступают все значимые аспекты образовательной деятельности.

Мы будем анализировать только принципы и проблемы, непосредственно относящиеся к рассмотрению условий и стратегий разработки системы качества высшего педагогического образования при заданных внешних параметрах функционирования (тип образовательного учреждения, партнерские связи разного уровня с образовательными учреждениями общего и педагогического образования, стабильность управления и др.) (6, 2). Многомерность концепции качества высшего педагогического образования. Отдельными аспектами этой концепции могут выступать: интеллектуальные и личностные качества абитуриентов, качество содержания и технологий образования, качество измерителей и системы диагностики, итоговые показатели качества и др.

Субъектность концепции качества. Качество образования не может быть определено вообще, безотносительно конкретной образовательной потребности или субъекта. **Универсальность концепции качества.** Качество образования не может быть обусловлено только качественным содержанием или качественной системой мониторинга, но предполагает систематизацию и повышение эффективности всех процессов и взаимодействий. **Интегративность концепции качества.** Не существует единой модели и методики оценки качества, так как оно - интегративное понятие, включающее оценки всех заинтересованных субъектов образовательной системы, а также потребителей ее продукции. **Единство процессуальных и нормативных аспектов.** Качество в равной степени обусловлено как выполнением некоторым норм на входе и выходе из системы, так и специфическими характеристиками происходящих в системе процессов.

Существует три принципиальных условия, выполнение которых может обеспечить разработку системы управления качеством в вузе. Каждое из них выступает как

существенное требование или аспект управленческой культуры вуза, в целом: 1) переход от линейно-распорядительной схемы управления вузом к матричной, предполагающей распространение и преобразование информации по всем направлениям: по вертикали и по горизонтали; 2) обратные связи в системе управления, т.е. двунаправленность любого потока распространения информации (управляющее воздействие должно предполагать получение информации об управляемом субъекте, и наоборот, инициатива должна иметь обратную связь); 3) интегративность системы управления: включение в систему управления государственных и общественных компонентов, в том числе творческих и экспертных групп, аналитических служб и др.

Если попытаться конкретизировать основные показатели системы качества, то выделяется несколько типологически различных критериев, каждый из которых имеет свою область применения. Концептуальные основы этих критериев практически едины и для системы управления качеством образования вуза, и для системы сопровождающего мониторинга одного из образовательных процессов. Критерии первого типа, условно обозначаемые как интегративные или суммативные, применяются для определения качества основных ресурсов образовательной системы. К их числу относятся: образовательный уровень абитуриентов, информационный потенциал ВОУ (объем библиотечных фондов, используемых в образовании баз данных, дистанционных ресурсов и др.), а также валовые показатели по всем направлениям деятельности вуза. Сразу отметим, что эти показатели могут лишь наиболее общим образом характеризовать образовательную систему ВОУ и не дают практически никакой информации о существующих проблемах и перспективах их решения.

Критерии второго типа, условно обозначаемые как дифференциальные, характеризуют степень приращения тех или иных интегративных показателей в контексте конкретных образовательных процессов. Одним из наиболее важных дифференциальных показателей качества образования является приращение профессиональных знаний и компетентности в процессе обучения. Другим важным дифференциальным показателем качества образования в вузе является разница между средними показателями тестирования зачисленных абитуриентов данного ВОУ и соответствующими средними показателями в одновозрастной группе выпускников этого года. Тем не менее, дифференциальные показатели оказываются во многих случаях недостаточно эффективными, поскольку не учитывают реального темпа происходящих изменений и не позволяют оценить уровень реального вклада образовательного института в происходящие изменения. Для этих целей служат соотносительные или мощностные показатели, характеризующие изменения в течение определенного промежутка времени или же соотношение между полученным результатом и затраченными ресурсами. Отметим, что именно соотносительные показатели являются наиболее информативными, однако их формулировка связана с необходимостью весьма глубокой проработки самого процесса измерения и последующей обработки данных.

Наконец, наиболее многочисленным и одновременно, наименее изученным, является множество системно-структурных и системно-функциональных показателей качества, большая часть которых не имеет однозначной математической интерпретации, но предполагает анализ множества количественных и качественных данных. Так, например, критерий качества образовательных программ распадается на множество мелких критериев, каждый из которых нуждается в специальной оценке. Другим важнейшим показателем качества вузовского образования является единство и целостность

стратегии развития образовательной системы вуза, согласованной с образовательными запросами всех субъектов образовательного пространства вуза, а также с возможностями регионального рынка труда и ресурсов.

Завершая обзор основных критериев качества высшего педагогического образования, необходимо отметить, что их число не может быть единым для всех ВОУ и работающих в них преподавателей. Оптимальным следует считать такую систему управления качеством, когда на каждом уровне управления (от студента и до ректора), каждый субъект в образовательной или управленческой деятельности оптимизирует не более 5-9 критериев качества. В соответствии с этим же числом определяется и необходимые дополнительные уровни управления системой качества образования. В любом случае, стратегическое управление качеством должно начинаться с изучения исходного состояния системы качества ВОУ и предпосылок к ее развитию. При этом особенно важно максимально четко выстроить всю систему понятий и представлений, связанных с качеством, в том числе: качество образования, система качества, менеджмент качества, качество содержания и процессов, качество функционирования и развития ВОУ и др.

На этом же этапе помимо сугубо образовательных аспектов качества, определяются качественные характеристики сопровождающих процессов и ресурсов: качество научной и инновационной деятельности вуза, качество финансирования, материально-технической базы и программно-методического сопровождения. Оценка каждого из этих параметров может осуществляться по схеме SWOT (анализ сильных и слабых сторон этого параметра, возможностей развития и рисков). На втором этапе осуществляется стратегический выбор модели системы качества. Важно отметить, что различные модели системы качества могут охватывать все направления образовательной, научной и инновационной деятельности ВОУ или только их часть (например, систему итоговой и промежуточной аттестации студентов). Основными критериями, влияющими на решение о выборе модели системы качества, относятся: возможность и уровень сложности проектирования конечных результатов образовательной деятельности; сложившаяся в вузе организационно-управленческая структура и возможность внедрения принципов современного менеджмента; ведущие технологии образовательной деятельности; специфика квалификационных требований к уровню подготовки выпускников и особенности регионального рынка труда.

На основании оценивания всей совокупности критериев, осуществляется выбор одной из моделей системы качества, в основе которых стандарты ИСО-9001, ИСО-9002 и ИСО-9003, соответственно.

Системы качества на базе ИСО-9001 используются при необходимости повышения качества всех процессов: от разработки модели специалиста, вплоть до менеджмента качества отдельных учебных курсов и дисциплин. Системы качества на базе ИСО-9002 используются, когда необходимо достижение качества только на этапе непосредственно образовательной деятельности и диагностики полученных результатов. Наконец, системы качества на базе ИСО-9003 используются исключительно для повышения качества и надежности системы итоговой аттестации выпускников. Таким образом, ИСО-9003 является компонентом стандарта ИСО-9002, который, в свою очередь, включается в систему ИСО-9001. Вслед за принятием принципиального решения о выборе модели системы качества, начинается детальная проработка системы качества. На этом этапе определяется политика университета в области качества, происходит

построение пирамиды функций управления качеством с глубокой проработкой процессов целеполагания в вузе, планирование качества, с выделением стратегических, тактических и оперативных горизонтов управления. Очевидно, что каждый ВОУ вынужден решать комплекс проблем, связанных с проектированием системы управления качеством и вузом в целом.

References:

1. Ansoff I. *Strategic Management*. Moscow, 1989; 358.
2. Ritter D. *Application of total quality management in education - the key to academic success: Selected Works of the 4th Congress of the European Organization for Quality. Berlin, September 1996: The collection of translations from English*. Moscow, 1997.
3. Safonov SV. *General procedure for the diagnosis and evaluation of the quality of teaching in high school: Bulletin of the Kostroma State University, №4, . Ser. "Pedagogy and psychology". Kostroma, Moscow, 2006; 84-88*.
4. Kurbanov ShE, Seythalilov EA. *Education Quality Management. Monograph*. Tashkent, 2004; 592.
5. Robert IV. *Modern information technologies in education: didactic problems, the use of perspective*. Moscow, 1994; 205.
6. Nuzhdin VN, Korovnik SD, Kadamtsseva GG. *The total management quality education and new information technology: Problems of informatization of high school: Bulletin of the Russian State Committee, 1998, №1-2; 135-150*.