

В.П. Старжинский, профессор

## МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ВО ВТУЗЕ

The problem of increase a quality of education in conditions of a new economic situation rises. The conceptual model of increase a quality of educational service is examined.

Образование наряду с наукой является основополагающей составляющей культуры общества, определяет ее интеллектуальный ресурс и в конечном счете представляет основной фактор не только экономики, но и политики. Лидерство страны во многом определяется качеством образования. Повышение качества образовательных систем непосредственно связано с успешностью развития страны в целом. Особенно актуальной проблема качества образования становится в связи с наступлением эры информационного общества – наиболее прогрессивной социальной формы организации, основанной на интеллектуальном и информационном ресурсе. В Российской Федерации, а также ряде зарубежных стран и организаций (США, Англия, Юнеско при ООН) в последние десятилетия конструктивно разрабатывается проблема создания системы качества вуза и его сертификации.

Национальные стандарты качества, связанные с управлением качества применительно к процессу производства, успешно разрабатываются в ведущих промышленных странах с середины 70-х годов прошлого столетия. Приоритетное развитие проблема управления качеством получила по отношению к таким видам проектирования и производства, как ядерная энергетика, космонавтика, военная техника и вооружение. И это вполне объяснимо, ибо данные сферы человеческой деятельности в силу их специфики требуют повышенного внимания по отношению к качеству исполнения. Затем сфера стандартизации и менеджмента качества расширилась. В 1987 г. Международная организация по стандартизации приняла серию стандартов по «Менеджменту качества и гарантии качества», которые получили название «ISO 9000».

Московский исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов при Миннауки взял за основу вышеупомянутые международные стандарты, методологию всеобщего управления качеством TQM, на базе которых стал успешно развивать новое направление менеджмента качества образовательных систем. В настоящее время нет необходимости пространно описывать актуальность подобных разработок. Кратко перечисли «внутренние» факторы, обосновывающие необходимость повышения качества образования:

1. Кризис образовательной сферы.
2. Адаптация образования к рыночным отношениям.
3. Необходимость стандартизации и лицензирования образовательной услуги.
4. Необходимость перевода образовательной системы РБ на международные стандарты.
5. Повышение конкурентоспособности вузов (благополучие, заказчики, престиж).
6. Возможность применения информационных технологий в образовании.
7. Возможность применения квалиметрии в образовании.

Менеджмент качества образования как проблема теории и практики включает в себя поиск путей обеспечения *гарантий* качества, возможностей трансляции разрабо-

ток менеджмента качества в промышленном производстве на образовательную сферу, а также возможностей использования международного стандарта «ISO 9000» в образовательной реальности.

Как уже отмечалось, на постсоветском пространстве лидером в разрешении проблемы повышения качества образования в ВУЗе как управления качеством образования стала РФ, и в частности Миннауки, Госстандарт, которые разрабатывают программу «Качество образования». Некоторая часть разработок в рамках этой программы опубликована в работе В.А. Качалова «Стандарты ISO 9000 и проблемы управления качеством в вузах» (М.: Изд. АТ, 2001). Кратко изложим основные идеи. Образовательная сфера и образовательная деятельность могут рассматриваться как основной способ воспроизводства человека социального, а также человека профессионального – главной производительной силы общества. Образование представляет собой формирование человека как субъекта общественных отношений и производительных сил. Весьма важно задачей для образования в этой связи и является гармонизация этих видов образовательного процесса. Образование может рассматриваться как социальный институт, как система образовательных учреждений, требующих управления и финансирования; как коммуникативное взаимодействие двух субъектов – ученика и учителя (обобщенной образовательно-педагогической системы); как система обучающей деятельности по усвоению регламентированного содержания знания; а также – средство становления, формирования человека. Как видно, образовательная сфера, рассматриваемая как различные подсистемы, основывается на ракурсах рассмотрения, позиции проектировщика. С позиций рыночных отношений образование следует рассматривать, прежде всего, как процесс представления образовательной услуги. Именно *услуга образовательная* в условиях рынка становится товаром, т. е. продается исполнителем и покупается заказчиком. Именно поэтому повышение качества образования во ВТУЗе – это повышение качества образовательной услуги. Такова основная идея менеджмента качества образования.

Следует заметить, что уровень образованности наряду со средней продолжительностью жизни и размерами доходов на душу населения составляет содержание так называемого индекса развития человека. В.П. Щетинин, Н.А. Хроменков, Б.С. Рябушкин в книге «Экономика образования» (М.: Российское педагогическое агентство, 1998) утверждают следующее: «Эксперты ООН в 1991 г. установили, что бывший Советский Союз по этому индексу находился на 33 месте в мире. В последние годы наша страна заметно ухудшила эти позиции. К 1996 г. Россия по индексу человеческого развития оказалась на 57 месте, после Чили, Фиджи и т. д.».

Кратко опишем *концептуальную модель* повышения качества образовательной услуги. Из перечисленных выше подходов к образованию как системе выделим *содержание* образования, которое представлено в разных образовательных программах, зафиксированных как ГОСы (государственные образовательные стандарты). Вторым структурным элементом являются различные учреждения образования, призванные в конечном итоге реализовать эти программы в учебном процессе и во внеаучных формах путем различных обучающих технологий. И, наконец, третий структурный элемент – органы управления образованием и подведомственных им учреждений и организаций. Такова структура образовательной сферы, зафиксированной в федеральном законе России «О внесении изменений и дополнений в закон РФ об образовании» № 12 – ФЗ., 13 января 1996 г.



Следует подчеркнуть распространенное мнение некоторых специалистов в области качества образования: «Поскольку главной продукцией вуза является специалист, выпускник, то повышение качества образования – это, прежде всего, повышение качества выпускника». Однако в такой постановке решения проблемы повышения качества образования остается открытым вопрос – а как же достичь высокого профессионализма выпускника. Кроме того, следует учитывать и то обстоятельство, что адекватную оценку его профессионализма сможет дать лишь предприятие – потребитель. Поэтому важно обратить внимание на методологию решения проблемы повышения качества образования, которое принято в сообществе наиболее развитых стран мира. Это решение возможно как менеджмент – управление качеством предоставления образовательной услуги на всех ее этапах. Под образовательной услугой большинство исследователей понимают формирование так называемых знаний, умений и навыков (ЗУНов) в определенной сфере деятельности, которые регламентированы в конкретной системе учебных программ вуза. Следует заметить, что ЗУНы как объект трансляции в образовательной сфере были справедливо подвергнуты критике, поскольку позволяют элиминировать из образования процесс воспитания и необоснованно сводят процесс образования к процессу обучения или научения. Между тем ЗУНы можно рассматривать как конструктивный компонент образовательной трансляции, позволяющей осуществлять качественный контроль. Воспитание как бы накладывается на этот процесс передачи ЗУНов и сохраняет процесс образования в его системной целостности. Однако эта интерференция обучения и воспитания происходит только при одном условии – когда осуществляется подлинный креативный процесс обучения, ведущий к развитию личности. Заметим, что такая ситуация возможна при внедрении в учебный процесс вуза современных информационных технологий.

Понятие «педагогическая технология», как и «педагогическое проектирование», заимствовано и транслировано из технической культуры, в которой эти феномены получили наибольшее развитие. Так, под технологией понимается мастерство, умение (совокупность методов) обработки, изменения состояния, способов получения, переработка сырья, материалов, гарантирующих получение определенного результата (например, технология получения стали, чугуна и т. п.). Аналогично в педагогике технология представляет собой описание процесса достижения планируемых результатов обучения, например, в виде совокупности операций и процедур деятельности. В педагогике различают технологии объяснительно-иллюстративного обучения, личностно-ориентированные технологии обучения и технологии развивающего обучения. Естественно, что в нашем случае речь идет о личностно-ориентированных и развивающих технологиях как доминирующих (сквозных).

Обратим внимание, что в традиционном учебном процессе инвариантными являются условия обучения в виде учебного времени, способов предъявления информации и др. В личностно-ориентированных технологиях инвариантным является результат обучения, достижение определенного уровня знаний, умений и навыков, а условия обучения являются переменной величиной, зависящей от индивидуальных особенностей учеников. Индивидуализация обучения достигается за счет современных компьютерных технологий и позволяет получить *гарантированный результат* в виде формирования регламентированных стандартов ЗУНов и качеств личности.

Обратимся к *инструментальной модели* повышения качества образовательной услуги. В современной литературе нет однозначного понимания структуры образовательной

тельной услуги и системы факторов, влияющих на ее качество. В.А. Качалов выделяет три группы факторов.

1. Качество субъекта получения образовательных услуг (абитуриента, студента, слушателя, аспиранта).
2. Качество объекта предоставления образовательных услуг (школы, ССУЗа, ВУЗа), в том числе:
  - 2.1. Качество управления (назначение, цели, принципы, методы, структуры, организация планирования);
  - 2.2. Качество проекта предоставляемых услуг (структура и содержание программ обучения);
  - 2.3. Качество ресурсного обеспечения процесса предоставления услуг:
    - материально-технического (учебные аудитории и лаборатории, оборудование, расходные материалы);
    - методического (учебная литература, пособия, сборники задач, макеты, тренажеры);
    - кадрового (профессорско-преподавательский и вспомогательный персонал);
    - финансового и т. д.
3. Качество процесса предоставления образовательных услуг, в том числе:
  - 3.1. Качество организации и реализации применяемых технологий предоставления образовательных услуг.
  - 3.2. Качество контроля за процессом предоставления образовательных услуг.
  - 3.3. качество контроля результатов предоставления образовательных услуг.

Обоснование системности этих факторов (Качалов В.А. «Стандарты ISO 9000 и проблемы управления качеством в вузах», с. 30.) автор осуществляет за счет сопоставления с так называемым циклом Деминга (цикл РДСА), состоящий из операций планирования, выполнения, контроля и анализа и корректировки.

Интерес представляют также разработки российских и зарубежных авторов о рейтинге вузов, квалиметрии и мониторинге качества подготовки специалистов. Методология квалиметрии образования переносится с производственных процессов, которые имеют четыре стадии – вводимые ресурсы, процесс, отдача и результат. Выделяют также внутренние и внешние показатели качества образования. К внутренним показателям относятся характеристики преподавателей и студентов, соотношение студент/преподаватель, условия, оборудование, учебные материалы, способность управления. О «внешней» эффективности образования можно судить по следующим показателям: конкурентоспособность промышленной продукции на мировом рынке; число изобретений и оперативность их внедрения; международная репутация специалистов и т. д.

Вернемся еще раз к обоснованию тезиса: повышение качества образования – это управление качеством образовательной услуги. В современных проектах избирается культурная трансформация как способ обоснования выдвигаемых походов к решению проблем, перенос методологии и подходов из инженерной производственно-экономической сферы как наиболее развитой сферы культурного проектирования в гуманитарную сферу. Вслед за В.А. Качаловым отметим эволюцию подходов в области «борьбы» за качество в промышленном производстве в виде следующих этапов: инспекция и испытания, контроль качества, обеспечение качества, управление качеством, всеобщее управление качеством, качество людей. Данная эволюция показывает переход от борьбы за качество как создание барьеров для задержания брака к процессу влияния на снижение уровня брака, а затем к процессу «встраивания» качества в изделие на всех



этапах жизненного цикла как гарантии устойчивости всех показателей качества. В обеспечение такой *гарантии* конструируется система менеджмента качества, гармонизированная с международными стандартами качества.

Итак, основная идея менеджмента качества образовательной услуги – управлять и оценивать качество образовательных программ и условия их реализации. Результативность освоения программ, уровень ЗУНов определять только по оценкам потребителей-специалистов – предприятий, заказчиков.

В целом можно согласиться с подобным подходом. Однако, в частности, возникает ряд вопросов, связанных с тем, что необходимо в процессе внедрения вышеописанных идей учитывать социально-культурную ситуацию в нашей стране, менталитет студентов, преподавателей и управленцев. Мы имеем в виду, прежде всего, наличие менталитета «совковости», формализма и других негативно влияющих ценностей и установок всех субъектов образования. Говоря языком математики, задача повышения качества решалась в чистом виде, для идеального случая (для идеальных студентов и преподавателей), когда можно было пренебречь «граничными» условиями. Рассмотрим решение проблемы менеджмента качества в реальных социально-культурных условиях общественной трансформации, условиях распада старой системы ценностей и зарождения внеинституциональных социальных норм, часто имеющих асоциальную направленность. И вот эта реальность ситуации не позволит нам безоговорочно согласиться с мнением московских авторов, что основное содержание менеджмента качества образования составляет мониторинг качества образовательных программ, а также учебного процесса со всеми условиями его протекания. Выпускной государственный экзамен представляет собой по аналогии с этапами в эволюции подходов к решению проблемы качества промышленного производства попытку создать барьеры для задержания «брака». Между тем мы знаем, что необходимо конструировать механизмы влияния на снижение уровня брака в процессе образования.

Правильная по своей сути задумка (контролировать процесс, а не измерять результат) может быть не реализована по причине отрицательного влияния стереотипов мышления, установок и презумпций всех объектов образовательного процесса. Социалистическому менталитету характерно преобладание теории над практикой, глобальность мышления и действия, абстрактно-теоретический характер инженерной подготовки. В данном случае уместен подход, согласно которому следует мыслить глобально, а действовать локально. Не раскрывая содержание, лишь перечислим ряд установок и регулятивов, вступающих в противоречие с проектами. Широко известна максима «Хороший студент – хороший инженер, плохой студент – главный инженер», которая выражает: а) социальный обскурантизм; б) отсутствие мотивации в обучении; в) отсутствие социальной востребованности знаний и др. Очень сложно преодолеть инерцию быть «объектом» управления, обучения, образования и т. д. Хотя коммунистическая идеология формально (только на словах, в теории) объявляет о гуманистических приоритетах, однако на практике человек лишь средство и объект. Роль субъекта достается руководителям, начальству – тем, кто принимает решения. Развитие постперестроечного общества показало социалистическую ностальгию, большую часть людей вполне устраивает роль объекта. Более того, для этих людей «объектная» позиция более комфортна. В этом, на наш взгляд, частичный ответ на «загадку русского коммунизма», объяснение социальной опоры коммунистических идей в русском обществе. Эту же проблему поднимали Э. Фромм и Ортега-и-Гассет, объясняя «бегство от свободы» стремлением не быть субъектом. Еще одна установка общественного сознания требует

анализа. При переходе к рыночным отношениям возникает другая система ценностей, рыночная идеология, которая отрицает уравнилельный гуманизм, ориентацию в общественном сознании на общее и среднее, что ведет к потере обществом инновационных механизмов, механизмов развития научно-технического и духовного прогресса.

Идеология рынка задает приоритеты соревновательного, развивающегося, талантливового, предприимчивового человека. Однако есть опасность, что по мере утверждения рыночных отношений в товар превратятся должности (коррупция), убеждения, честь, совесть, достоинство и другие духовные характеристики личности. Образование также подвержено этой «коррозии рынка», когда можно купить оценку, курсовую и даже дипломную работу. Если пойти дальше, то можно представить покушку «рейтинга» вуза и его престижа. Причем это не плод разгоряченной фантазии. Как утверждает Н. Ильина в статье «Ученье – свет, но нарушений тьма (газета «Сегодня», 25 ноября 1999 г.): «Конкурентоспособность основана на предоставлении качественных образовательных услуг. Если, конечно, при этом не зарабатывать авторитет и известность путем обмана своих клиентов и нарушений закона, что, к сожалению, имеет место. Так, при проверке Министерством по антимонопольной политике РФ различных учебных заведений 62 регионов России на предмет соблюдения законодательства о защите прав потребителей из 657 проверенных учреждений нарушения обнаружены в 601».

Подведем некоторые итоги. Одним из условий выхода образования во ВТУЗе из кризиса является повышение его качества. Как показывают разработки в этой сфере, менеджмент качества образования представляет собой управление образовательной услугой на всех этапах ее предоставления. Следует не только различать концептуальную и инструментальную модели менеджмента качества образования во ВТУЗе, но и учитывать социально-культурный контекст постсоветского общества при реализации последней.

УДК 630\*902:630\*945.3

Л.Н. Рожков, профессор

### **ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ВЫСШЕГО ЛЕСОХОЗЯЙСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ НА БЕЛАРУСИ (XIX–XXI СТОЛЕТИЯ)**

Development of forest education in Byelorussia for last 160 years is considered. The history of the supreme forest educations in Byelorussia is connected with Goretsky agricultural institute (XIX item). In the first season (XIX item) there was multilevel, the European type, an education system. In the second season (XX item) the system took place single-level, «Soviet». Today (XXI item) begins a new stage with transition to multilevel system of preparation of experts of a forestry.

Территория Беларуси с давних времен отличалась высокой лесистостью. Отношение к лесу на Беларуси в разные исторические периоды было разным: от божественного почитания в языческие времена как места охоты и средства физического существования в средневековье, подсечного лесоводства в целях расширения пашни и других сельхозугодий, интенсивной, нередко нещадной, рубки лесов для строительства и лесохимического, особенно поташного, производства до осознания многоцелевого, с претензией на ведущую роль социально-экологического, значения лесов.

Во времена Великого княжества Литовского (XIV–XVII ст. ст.) управление княжескими лесами осуществлялось специальной службой, в ведении которой находились