

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ  
ОБРАЗОВАНИЯ В КОНТЕКСТЕ  
СИСТЕМНОГО И ПРОЦЕССНОГО  
ПОДХОДОВ****QUALITY MANAGEMENT  
OF EDUCATION IN THE CONTEXT  
OF SYSTEM AND PROCESS APPROACHES**

*В статье анализируются вопросы определения качества образования с точки зрения системного и процессного подходов. Автор разбирает образование как систему, состоящую из множества элементов, взаимодействующих с элементами внешней среды. Качество образования понимается как цель развития системы образования и результат взаимодействия всех элементов внутренней и внешней среды системы образования.*

**Ключевые слова:** качество образования, система образования, системный подход, процессный подход, управление образованием.

*The article analyzes the issues of determining the quality of education from the point of view of system and process approaches. The author analyzes the education as a system consisting of a set of elements interacting with elements of the external environment. The quality of education is understood as the goal of the development of the education system and the result of the interaction of all elements of the internal and external environment of the education system.*

**Keywords:** quality of education, education system, system approach, process approach, education management.

Качество образования – это сложное и многоаспектное понятие. Сложность его во многом обусловлена множеством подходов к нему и множеством групп, предъявляющих разные, зачастую диаметрально противоположные требования к содержанию и способам оценки данного понятия. Несомненно, качество образования – это цель и результат существования и развития всей системы образования. При этом, говоря о качестве образования, мы должны вводить основные понятия системного подхода. Образование является системой, т.е. комплексом взаимосвязанных элементов, имеющей сложную внутреннюю структуру (многочисленные и разнообразные образовательные организации, управляющие органы разных уровней вплоть до Министерства образования и науки РФ) и являющейся частью системы более высокого порядка (государства и общества).

<sup>1</sup> Кандидат педагогических наук, доцент, заведующая кафедрой менеджмента АНО ВО «Российский новый университет».

С нашей точки зрения, невозможно говорить о качестве образования как о цели и результате существования системы образования вне рассмотрения его в связи со всеми слагаемыми внешней и внутренней среды данной системы, т.к. от этих слагаемых (элементов) напрямую зависит понимание качества образования как цели развития системы. При этом необходимо принимать во внимание также и основные положения процессного подхода к анализу существования системы, т.к. образование всегда является процессом получения знаний, т.е. передачи и усвоения знаний, умений и навыков, совместного творчества субъектов образовательного процесса. Более того, взаимодействие системы образования с внешней средой также можно рассматривать как непрерывный процесс взаимовлияния общества и его компонентов на систему образования и системы образования (через его результаты – качественно подготовленных выпускников учебных заведений) на общество и все его системы.

Для анализа вопросов управления качеством образования следует определиться с тем, кто заинтересован в качестве образования и, соответственно, предъявляет определенные требования к нему. В современном мире в качественном образовании заинтересованы все: общество, непосредственные субъекты образовательного процесса (образовательные учреждения разного уровня), потребители образовательных услуг (дети и их родители), профессиональное сообщество, государство.

В системе ценностей современного человека потребность в образовании, следовательно, – в образовательных услугах, играет всё более важную роль в связи с усилением зависимости карьеры от образования. В обществе, предпринимательских кругах и государственном секторе складывается устойчивое мнение, что образование является выгодным и перспективным вложением капитала. Более того, результаты наших исследований подтверждают этот тезис: полученные данные свидетельствуют о том, что большая часть абитуриентов и студентов вузов выбирают свою будущую профессию, ориентируясь, в первую очередь, на ее экономические перспективы в будущем. Это способствует росту престижа в обществе интеллектуальной собственности и личности [1].

Многие современные родители стараются дать своему ребенку как можно более широкие образовательные возможности с раннего детства, расширяя его стартовые позиции в современном обществе. Записывая ребенка во всевозможные кружки и секции, родители пытаются, с одной стороны, дать ребенку попробовать себя в различных сферах и выявить свои склонности и таланты, а с другой стороны, как можно раньше начать профессиональную ориентацию детей, т.к. это напрямую влияет на конкурентоспособность ребенка при поступлении в вуз. При всех «за» и «против» такого поведения современных родителей несомненно следует отметить: при том объеме информации, который вынужден осваивать современный школьник, для того чтобы быть успешным в дальнейшей жизни и карьере, чем раньше он поймет свои склонности и начнет их развивать, тем больше у него шансов преуспеть на этом пути.

Управление качеством образовательных услуг напрямую связано с понятием конкурентоспособности любого образовательного учреждения, в том числе и вуза. В современных условиях, когда рынок образовательных учреждений, предлагающих свои услуги потребителю, чрезвычайно широк (особенно в мегаполисах

и крупных городах), проблема конкурентоспособности образования и образовательной организации становится как никогда актуальной. Связано это и с происходящими в стране социально-экономическими преобразованиями, и с ужесточением государственной политики в сфере образования, и с вхождением России в единое мировое образовательное пространство, и с развитием сектора негосударственных образовательных организаций.

Сегодня все субъекты образовательного процесса (начиная от дошкольных образовательных учреждений и заканчивая высшими учебными заведениями) ведут постоянную конкурентную борьбу за своего потребителя. И победа в этой борьбе зависит от многого: как образовательное учреждение видит своего клиента, как понимает, оценивает и реагирует на его быстро изменяющиеся потребности. Как учреждение может воздействовать на своего клиента при помощи разнообразных и современных маркетинговых инструментов (включая интернет-сайты, социальные сети, интерактивные технологии, дистанционные технологии обучения и др.). Какое качество и количество образовательных услуг учреждение может предложить своим клиентам. Каков преподавательский состав учреждения, каков уровень технической оснащенности. Перечень можно продолжать и продолжать. Соответственно, то, как образовательное учреждение сможет предусмотреть и обеспечить вышеперечисленные и многие другие параметры, напрямую влияет на конкурентоспособность организации на рынке образовательных услуг.

Другая важная проблема при анализе проблемы управления качеством образования – это основные потребители образовательных услуг. Прежде всего, это обучающиеся и их родители. Интересно, что запросы этой группы часто противоречивы. Родителям важны такие показатели, как цена образовательной услуги, ее качество, соотношение цены и качества, престижность учреждения, престижность профессии (для вуза и колледжа), хорошие отзывы со стороны других клиентов, безопасность и удобство местоположения вуза.

Для обучающихся важными могут оказаться совершенно другие показатели: интересный процесс обучения, качественный преподавательский состав, современные технологии в преподавании и обучении, удобный график учебы, возможность получения дополнительных услуг в образовательном учреждении (вторая специальность, иностранные языки, компьютерные

технологии, стажировки), практическая применимость полученных знаний.

Отдельного разговора заслуживает такой параметр качества образования, как преподавательский состав, методики и технологии преподавания. Не секрет, что возрастной разрыв между школьником и студентом, с одной стороны, и учителем и преподавателем, с другой – сейчас значителен. Еще более значителен культурный и технологический разрыв между поколениями. Современные школьники и студенты знают гораздо меньше, чем их сверстники 15–20 лет назад (сказывается длительный период непрерывного реформирования образования при переходе от одного типа общества к другому). При этом они гораздо лучше оснащены и подготовлены технически, поэтому с легкостью находят и перерабатывают большие массивы информации. Поэтому меняются цели, методы и формы преподавания. Преподаватель уже давно не выступает как единственный и уникальный носитель информации. И это значительно усложняет преподавательский труд. Преподаватель превращается из учителя в помощника и наставника, а преподавание – в совместный творческий процесс, в котором и участвуют две стороны, и развиваются тоже две стороны. В противном случае, как при классической однонаправленной модели образовательного процесса, обучающийся не видит своих творческих возможностей и возможностей совместного творчества и развития в процессе обучения, следовательно, он не испытывает радости и удовольствия от образовательного процесса, что, несомненно, влияет на качество образования.

Поэтому задачами современного преподавателя являются: 1) показать возможный вектор движения и научить идти по выбранному направлению самостоятельно; 2) научить учиться и захотеть это делать с удовольствием. Второе является особенно актуальным в современном обществе. Все мы должны понимать, что процесс образования – это процесс непрерывный в современном мире. Покидая стены вуза, мы не заканчиваем учиться. Просто меняются формы и способы обучения: дальше мы будем учиться в трудовом коллективе и при этом постоянно повышать и совершенствовать свою квалификацию. В противном случае мы не будем представлять интереса для наших работодателей, т.к. устаревший и некачественный товар никому не нужен.

Профессиональное сообщество также предъявляет свои требования к результатам образования, т.е. к выпускникам вузов и колледжей. И

требования эти носят двоякий характер: с одной стороны, выпускники должны обладать необходимыми компетенциями для качественного осуществления профессиональной деятельности (профессиональные компетенции). С другой стороны, выпускник вуза – это не просто набор профессиональных функций, это живой человек и уникальная личность. И чем интереснее и разностороннее эта личность, тем лучшим профессионалом в своей сфере она может стать и принести большую прибыль своей организации. Соответственно, работодатели предъявляют еще и требования социально-культурного характера: широкий кругозор, разнообразные межпредметные связи и знания, умение и желание постоянного личностного и профессионального роста и самосовершенствования, креативность как свойство мышления и личности (т.е. общекультурные компетенции). И все эти параметры также являются важными при оценке качества образования. Интересно, что формирование данных компетенций также во многом связано с личностью педагогов, осуществляющих образовательный процесс.

Для государства и общества качество образования – это особая тема. Качество образования напрямую связано с жизнью и функционированием общества и государства. Абсолютно все члены современного общества есть продукт (результат) системы образования (старой, переходной и новой). И качество этого продукта напрямую влияет на возможности общества к функционированию и развитию. Соответственно, общество и государство заинтересованы в грамотных специалистах в любой сфере жизни, а также в личностях, способных осмысливать и двигать это общество вперед (также во всех сферах). Поэтому понятны все действия государства в сфере усиления внимания к образованию и ужесточения требований к нему. Государство хочет и может задавать стандарты и критерии оценки качества образования, т.к. от их успешной реализации зависит уже не столько конкурентоспособность конкретного человека в обществе, а конкурентоспособность и существование самого общества и государства. И здесь опять соединяются интересы и усилия всех заинтересованных в качестве образования сторон.

Подводя итоги всему вышесказанному, хочется отметить, что качество образования – это и цель образовательного процесса, и цель любой образовательной организации, и цель любого современного человека, и цель государства и общества. Нельзя разорвать всех участников образовательного пространства и образователь-

ного процесса и назначить ответственными за качество образования только образовательные учреждения и их преподавательский состав. Образование – это единое пространство (система) и единый непрерывный процесс, в котором все участники влияют на всё и всех, соответственно, они должны качественно исполнять свою роль. И это придает особую сложность образованию: ведь оно существует в постоянно изменяющихся условиях, и ответа на вопрос «А качественно – это как?», по сути, нет. Ответ на этот вопрос мы творим ежедневно, приходя в классы и аудито-

рии учиться и учить, создавая условия для этого процесса, задавая цели и стандарты для этого процесса, выдвигая требования и критерии к результату этого процесса.

### Литература

1. Ганина С.А. Менеджмент качества образовательных услуг как фактор повышения конкурентоспособности вуза // Вестник Российского нового университета. Серия «Человек и общество». – 2015. – Выпуск 1. – С. 16–24.