



Teorie a analýza

Fyzika a matematika

УДК 378.063

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Н. А. Смирнова, кандидат технических наук, доцент
Национальный открытый институт, г. Санкт-Петербург, Россия

MANAGEMENT ISSUES QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES

N. A. Smirnova, candidate of technical sciences, assistant professor
National Open Institute, St. Petersburg, Russia

Summary. The issues of quality control of educational services. It is noted that the improvement of management education development requires the establishment of systems to monitor the quality of the educational process.

Keywords: distance education; information and communication technologies; virtual educational environment.

Существует градация систем менеджмента качества организаций по наличию и применению в них методов измерений и контроля качества. Эта градация отображается «башней качества». «Этажи» «башни качества» различаются не только методами оценки, но и объектами, к которым эта оценка применяется [3]. На первом «этаже» оценке подвергается продукция (в случае организации учебного процесса это учебные программы, методическая литература, расписание, квалификационные работы выпускников, квалификация преподавателей и пр.). В отношении этой продукции в результате оценки (экспертизы, контроля, эксперимента) принимаются решения о её соответствии или несоответствии установленным нормам.

На втором «этаже» оцениваются процессы. У процесса должны быть нормированные параметры (режимы работы учебного оборудования, подготовки методических материалов, учебных планов и программ, составление расписания и т. д.). Эти процессы оцениваются методами мониторинга, аудита, статистического анализа с применением контрольных карт. Решения, принимаемые по результатам такой оценки, обращены на управление процессами – обновление оборудования и методических материалов, изменение технологии образовательной среды.

На третьем «этаже» объектом оценки является система управления организации или ее отдельные компоненты (подразделения, процессы управления). Оценка производится с целью



выявления несоответствий – отклонений от утвержденных процедур или от принятых планов и программ. Основной метод, применяемый для этих задач, – аудиты качества. Решения по результатам аудитов качества должны повышать эффективность системы управления.

На четвертом «этаже» оценивается позиция организации и ее продукции на рынке. Цели – выявить отклонения от норм законодательства, от ожиданий рынка и конкретных потребителей, от существующего уровня потребностей. Методы мониторинга удовлетворенности потребителей – социологические (анкетирование, опросы, конференции и др.). Решения – планирование улучшения продукции (образовательного процесса), менеджмента, имиджа организации.

Управление качеством и, соответственно, решение задач оценивания осуществляется на всех этапах жизненного цикла продукции (услуги). Анализ образовательного процесса показал, что он имеет много общего с любым производственным процессом, но в нём есть и принципиальные отличия [2]. Актуальность проблемы оценки и управления качеством образования объясняется тем, что за последние десятилетия высшее образование приобрело широкомасштабный характер, что стало вызывать растущее беспокойство за качество и эффективность образовательного процесса.

Управление развитием образования в качестве важнейшей составной части требует создания систем мониторинга качества образования как в общенациональном масштабе, так и в разрезе регионов страны. Таким образом, в настоящее время необходима такая методика оценки качества образования, которая не основывалась бы только на оценках в дипломе студента, а объективно оценивала бы действительные знания студентов, их способность реализовать на практике полученные знания. В ме-

тодику оценки качества образования следует ввести также оценку склонности студента к новациям, стремления к дальнейшему совершенствованию личности.

Концептуально-методическая основа для оценки качества образования выпускников [1; 4] должна включать следующие основные направления:

1) фундаментальность образования, позволяющая иметь широту кругозора выпускников в соответствующих сферах знаний;

2) целевая специализация образования, позволяющая быстро адаптироваться и успешно осуществлять конкретные обязанности;

3) наличие творческих навыков и способности к генерации нововведений;

4) умение и способности реализации знаний и инновационно-инвестиционных проектов в производственной и социальной сферах;

5) общественно-нравственные качества выпускников и уровень образования в социально-политической и гуманитарной сфере.

Оценка качества образования в соответствии с представленными направлениями должна далее предполагать обоснование системы критериев, методов расчета комплексной, интегральной оценки, организации и информатизации оценок, являющихся составными элементами мониторинга качества образования.

Библиографический список

1. Боброва Л. В., Писарев А. Ю. Проблемы управления качеством образовательного процесса // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – М.: Центр стратегических исследований, 2013. – № 2 (49). – С. 271–274.
2. Садков В. Г., Овчинникова О. П., Попова О. В. и др. Система управления качеством высшего образования в регионе // Проблемы и опыт обеспечения качества в производстве и образовании: мат-лы межд. науч.-практ. конф. – Тула, 2001. – С. 297.



3. Утехин Г., Мишнев Б. Квалиметрия образовательных услуг // Educational Technology & Society. – 2006. – № 9 (1).
 4. Bobrova L. Management-Probleme von Bildungs-Prozess bei der Arbeit mit dem Remote-Publikum // European Applied Scientific: modern approaches in scientific researches, 1st International scientific conference. – Stuttgart : ORT Publishing, 2012. – P. 130–133.
 2. Sadkov V. G., Ovchinnikova O. P., Popova O. V. i dr. Sistema upravleniya kachestvom vyisshego obrazovaniya v regione // Problemy i opyt obespecheniya kachestva v proizvodstve i obrazovanii : mat-lyi mezhd. nauch.-prakt. konf. – Tula, 2001. – S. 297.
 3. Utehin G., Mishnev B. Kvalimetriya obrazovatelnykh uslug // Educational Technology & Society. – 2006. – № 9 (1).
 4. Bobrova L. Management-Probleme von Bildungs-Prozess bei der Arbeit mit dem Remote-Publikum // European Applied Scientific: modern approaches in scientific researches, 1st International scientific conference. – Stuttgart : ORT Publishing, 2012. – P. 130–133.
- Bibliography**
1. Bobrova L. V., Pisarev A. Yu. Problemy upravleniya kachestvom obrazovatel'nogo protsessa // Aktualnyye problemy gumanitarnykh i estestvennykh nauk. – M. : Tsentr strategicheskikh issledovaniy, 2013. – № 2 (49). – S. 271–274.

© Смирнова Н. А., 2014