

УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В РОССИЙСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ

Аннотация. *Актуальность и цели.* В современных экономических условиях вопросы управления качеством российской образовательной системы весьма актуальны, поскольку определяют возможности дальнейшего развития науки и культуры страны в целом. Действующая версия ФЗ «Об образовании» от 29.12.2012 № 273-ФЗ определяет понятие качества образования, обозначая его как комплексную характеристику образования, выражающую степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам и федеральным государственным требованиям. В научной статье рассмотрены основные понятия образовательной системы, такие как «качество образования», «образовательное учреждение», «управление разработкой образовательной услуги». Также проведен анализ законодательной базы современной системы образования России с точки зрения изучения вопросов управления качеством. Цель работы – исследование особенностей управления качеством в современной российской образовательной системе. *Материалы и методы.* Реализация исследовательских задач была достигнута на основе анализа действующего федерального законодательства, а также материалов исследований современных ученых, исследующих область управления качеством в образовании. Особое место в рамках настоящей научной статьи имеют работы Е. И. Скрипака, А. К. Асатурова, М. И. Ахметова, А. Л. Воронцова. Методологический потенциал включает методы сравнительно-правового и ретроспективного анализа, которые позволяют сопоставить основные понятия управления качеством высшего образования, мнения ученых, основные материалы исследований. *Результаты.* Исследованы такие понятия, как управление качеством, высшее образование, совершенствование системы образования, проанализирована роль образовательных учреждений в воспитании современной молодежи, а также подробно рассмотрено понятие уровня качества образования применительно к высшему профессиональному образованию в нашей стране. *Выводы.* Управление разработкой образовательной услуги представляет собой процесс формирования и развития услуги вуза с целью дальнейшего ее предоставления и достижения социально-значимого эффекта. Вузы должны благодаря своему функционированию обеспечивать экономику страны профессиональными кадрами, а не только ориентироваться на запросы потребителей. Анализ законодательства, теории и практики управления качеством в рамках современной образовательной системы России показал, что действующая редакция закона об образовании не лишена критики, так одними из основных проблем данного нормативного акта считают отсутствие в законе определения основной цели образовательного процесса как таковой, а также четко определенной двухступенчатой цепочки потребления образовательной услуги, что является крайне значительным.

Ключевые слова: управление качеством, высшее образование, совершенствование системы образования.

А. А. Semchenko

QUALITY MANAGEMENT IN THE RUSSIAN EDUCATIONAL SYSTEM

Abstract. *Background.* Quality management of the Russian educational system is very relevant in nowadays economic conditions, as determined by the possibilities of further development of Russian science and culture. The current version of the Federal Law "On Education" 29.12.2012 № 273 -FL defines the quality of education as a comprehensive description of education, expressing the extent of its compliance with federal state educational standards and federal government requirements. The scientific article considers the basic concepts of the educational system, such as "quality education", "educational institution", "design management of educational services." Also the author analyzes the legal framework of modern Russian education system in terms of the study of issues of quality management. The goal of the study is to analyze the features of quality management in modern Russian educational system. *Materials and methods.* Implementation of the research objectives was achieved on the basis of the analysis of the federal legislation, as well as advanced materials research by scientists, studying the area of quality management in education. A special place in the framework of the research is taken by ideas of Skripak, Asaturova, Akhmetov, Vorontsov. Methodology includes the methods of comparative legal and retrospective analyses that allow us to compare the basic concepts of quality management of higher education, the opinions of scholars, basic materials research. *Results.* The author investigated such definitions as quality management, higher education, improving the education system, analyzed the role of educational institutions in the education of today's youth, as well as discussed in detail the concept of quality of education in relation to higher professional education in our country. *Conclusions.* Managing the development of educational services is a process of formation and development of university services in order to further its provision and achieve socio-significant effect. Universities should ensure through its operation of the country's economy with professional staff, and not just focus on the needs of consumers. Analysis of the legislation, the theory and practice of quality management in the framework of the modern educational system in Russia has shown that the current version of the law on education is not without criticism, as some of the major problems of this regulation are considered in the absence of the law determining the main goals of the educational process itself, as well as the clearly defined two-chain consumption of educational services, which is extremely significant.

Key words: quality management, higher education, modernization of the education system.

На современном этапе экономического развития вопросы управления качеством в современной российской образовательной системе выходят на первый план не только потому, что образование является основным фактором, влияющим на экономический рост в стране, но и определяют возможности дальнейшего развития ее науки и культуры. Так, последняя версия ФЗ «Об образовании» от 29.12.2012 № 273-ФЗ отводит вопросам качества образования статью 2 «Основные понятия и термины...», которая включает понятие качества образования, определяя его как комплексную характеристику образования, выражающую степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам и федеральным государственным требованиям (образовательным стандартам и требованиям, устанавливаемым университетами) и (или) потребностям заказчика образовательных услуг, социальным и личностным ожиданиям человека. Следует отметить, что в настоящее время образование понимается как общественно значимое благо, которое представляет собой целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, семьи, общества, государства, а также совокуп-

ность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций [1]. Кроме этого, по-нашему мнению, системе образования принадлежит первостепенная роль в воспитании современной молодежи, поскольку именно оно составляет одно из неотъемлемых конституционных прав граждан. Отметим, что основы регулирования принципов государственной политики в области образования сформулированы в настоящее время в федеральных законах «Об образовании», «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», а также в Национальной доктрине развития образования, утвержденной Постановлением Правительства РФ [1–3]. Напомним, что в РФ государство гарантирует гражданам общедоступность и бесплатность начального общего, основного общего, среднего общего образования и начального профессионального образования, а также на конкурсной основе бесплатность среднего, высшего и послевузовского профессионального образования в государственных и муниципальных образовательных учреждениях в пределах государственных образовательных стандартов, если образование данного уровня гражданин получает впервые. Государственные образовательные стандарты позволяют сохранить единое образовательное пространство России, представляя собой систему норм, определяющих обязательный минимум содержания основных образовательных программ, требования к уровню подготовки выпускников, максимальный объем учебной нагрузки.

Управление качеством сегодня пронизывает всю систему образования в стране. Считается, что именно оно, по сути, и должно определять систему управления в любой сфере человеческой деятельности, поскольку рыночная экономика предусматривает первостепенную важность удовлетворения потребителей. Реализация государственных гарантий права граждан на образование обеспечивается путем создания системы и соответствующих условий для получения образования. В настоящее время понятие «система образования» трактуется как совокупность факторов, обеспечивающих реализацию его социальных функций: сеть образовательных учреждений; образовательные стандарты; образовательные программы; ресурсное обеспечение — кадровое, научное, методическое, материальное, финансовое; сотрудничество с другими социальными отраслями; управление.

Управление качеством напрямую зависит от успеха внедрения принципа регионализации образования, основанного на совокупности учебно-воспитательных учреждений в регионе, обеспечивающих возможность дифференциации образования и обучения в соответствии с интересами граждан и уровнем их подготовленности. Существующая муниципальная система подчеркивает роль местных органов самоуправления, которые могут создавать дополнительные условия для функционирования и развития системы образования за счет средств из местных бюджетов. С позиций ресурсного обеспечения региональной считается система, которая финансируется из регионального бюджета, а муниципальной — система, финансируемая из бюджета местного органа самоуправления.

Управление качеством прослеживается и в программах среднего общего образования, направленных на решение задачи формирования общей культуры личности, ее адаптации к жизни в обществе, создания основы выбора и освоения профессиональных образовательных программ. Стоит отметить, что

уже на данном этапе образования закладывается основа качества либо намечается его отсутствие.

Напомним, что образовательным является учреждение, осуществляющее образовательный процесс, т.е. реализующее одну или несколько образовательных программ и (или) обеспечивающее содержание и воспитание обучающихся, воспитанников. Образовательные учреждения по своим организационно-правовым формам могут быть государственными, муниципальными, негосударственными. Гражданский кодекс РФ относит образовательные учреждения к некоммерческим организациям. В зависимости от реализуемой образовательной программы создаются следующие типы образовательных учреждений: дошкольные; образовательные, включающие в себя три ступени: начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования; начального, среднего, высшего и послевузовского профессионального образования; дополнительного образования взрослых; дополнительного образования детей; коррекционные для обучающихся воспитанников с отклонениями в развитии; для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей (законных представителей), а также другие учреждения, осуществляющие образовательный процесс.

В соответствии с этим основой государственных гарантий получения гражданином качественного образования в пределах стандартов является государственное или муниципальное финансирование. Объем бюджетных средств выступает одним из главных показателей, характеризующих масштаб государственного регулирования сферы образования. В последние годы наметилась тенденция к целевому выделению средств, для чего на федеральном уровне создаются различные фонды, в том числе и на финансирование федеральных мандатов. Поскольку право на образование является одним из основных конституционных прав граждан РФ, то при недостаточности средств у регионов в дальнейшем предполагается шире использовать систему софинансирования образования.

В настоящее время система частного предпринимательства в образовании отражает общественную реакцию на новые направления развития экономики государства. Рынок образовательных услуг призван удовлетворять не только государственный, но и социальный заказ различных групп населения. Привлечение дополнительных источников на цели образования может осуществляться двумя путями:

- предпринимательской, условно-предпринимательской и специфической деятельностью самого образовательного учреждения;
- взаимодействием с юридическими и физическими лицами, способными осуществлять благотворительность в пользу образовательного учреждения [4].

Уровень качества общего и специального образования обуславливается требованиями производства, состоянием науки, техники и культуры, а также общественными отношениями. Качество образования, на наш взгляд, – это соответствие характеристик образовательного процесса требованиям его потребителей. Каждый субъект образовательного процесса (педагог, учащиеся, родители, администрация и пр.) заинтересован в обеспечении качества образования. Качеству приписываются разнообразные, часто противоречивые значения:

- родители, например, могут соотносить качество образования с развитием индивидуальности их детей;
- качество для преподавателей может означать наличие качественного учебного плана, обеспеченного учебными материалами;
- для учащихся качество образования, несомненно, связывается с внутришкольным климатом;
- для бизнеса и промышленности качество образования соотносится с жизненной позицией, умениями и навыками, знаниями выпускников;
- для общества качество связано с теми ценностными ориентациями и более широко – ценностями обучающихся, которые найдут свое выражение, например, в гражданской позиции, в технократической или гуманистической направленности их профессиональной деятельности.

Качество может использоваться как абсолютное, так и относительное понятие. Качество в обыденном, житейском понимании используется главным образом как понятие абсолютное. Люди используют его, например, при описании дорогих ресторанов (качество услуг) и роскошных автомобилей (качество продукции). При использовании в бытовом контексте предметы, которым дается качественная оценка с точки зрения абсолютного понятия, представляют собой наивысший стандарт, который невозможно, как негласно предполагается, превзойти. К качественной продукции относятся совершенные предметы, выполненные без ограничения затрат на них. Редкость и дороговизна – две отличительные черты этого определения. В этом смысле качество используется для отражения статуса и превосходства. Владение предметами «качества» выделяет их владельцев среди тех, кто не может себе позволить обладать ими.

При использовании в образовательном контексте понятие «качество» приобретает существенно иной смысл. Абсолютное понятие «высокого качества» не имеет ничего общего с системой управления качеством в образовании. Тем не менее в ходе дискуссий по управлению качеством часто возникает вопрос о его абсолютном значении, имеющем ауру роскоши и высокого статуса. Это идеализированное использование понятия может оказаться полезным для общественных связей, может содействовать образовательному учреждению в улучшении его имиджа. Оно также демонстрирует значение повышения качества как стремление к наивысшим стандартам.

Качество может также использоваться как понятие относительное. В этом случае качество не является атрибутом продукции или услуги. Оно является чем-то, что приписано ему. О качестве можно судить, когда продукция или услуга отвечает требованиям соответствующих ей стандартов или спецификации.

Качество само по себе не может быть конечным результатом. Оно лишь средство, с помощью которого выявляется соответствие конечного продукта стандарту. Качественная продукция или услуга при рассмотрении качества как понятия относительного совсем необязательно будет дорогой или недоступной, красивая или безликая. Также она может не являться особенной, а быть обыкновенной, банальной и привычной. Диапроекторы, шариковые авторучки и школьные службы снабжения могут демонстрировать качество, если они отвечают простым, но крайне важным стандартам.

Они должны соответствовать тому, для чего предназначены, и отвечать требованиям потребителя. Другими словами, они должны соответствовать предназначенным целям.

Качество как понятие относительное имеет два аспекта: первый – это соответствие стандартам или спецификации, второй – соответствие запросам потребителя. Первое «соответствие» часто означает «соответствие цели или применению». Под качеством продукции или услуги производитель понимает постоянно отвечающую требованиям стандартов или спецификации производимую им продукцию или оказываемую им услугу. Качество демонстрируется производителем в виде системы, известной как система гарантии качества, которая дает возможность постоянно производить продукцию, услуги, соответствующие определенному стандарту или спецификации. Продукция демонстрирует качество столько времени, сколько этого от нее требует производитель.

Взгляды производителя и потребителя не всегда совпадают. Часто случается, что превосходная и полезная продукция или услуги не воспринимаются потребителями как обладающие качеством. Особенно остро эта проблема стоит в области образования. Отказ от единой государственной системы обучения, от многих давно устоявшихся традиций и введение новых (тестирование при приеме в вузы вместо традиционных экзаменов, удлинение времени обучения в школе, интенсивное развитие системы негосударственного образования и т.д.) выводит проблему качества образования в ряд приоритетных государственных и общественных проблем [5].

Высшая школа оказывает разностороннее влияние на все сферы современного российского общества благодаря воспроизводству квалификационного потенциала страны, подготовке научно-педагогических кадров для сферы образования. Значимость деятельности высшей школы для будущего развития государства трудно переоценить, а, следовательно, нововведения и преобразования в ней должны быть направлены на развитие и совершенствование тех социально-образовательных функций, которые она осуществляет.

Высшие учебные заведения, функционирующие, с одной стороны, в условиях конкуренции, а с другой – в сфере с преобладанием нерыночного сектора, столкнулись с необходимостью управлять процессом разработки образовательных услуг.

На сегодняшний день государственные и негосударственные вузы вынуждены управлять своей образовательной деятельностью и развивать услуги, так как от этого зависит их конкурентоспособность и будущее как учреждения высшего профессионального образования.

Управление разработкой образовательной услуги представляет собой процесс формирования и развития услуги вуза с целью дальнейшего ее предоставления и достижения социально значимого эффекта. Вузы должны благодаря своему функционированию обеспечивать экономику страны профессиональными кадрами, а не только ориентироваться на запросы потребителей. Вследствие этого возникла необходимость разработать организационно-управленческие и экономические основы формирования и развития образовательных услуг в высшей школе, позволяющие совершенствовать организацию управления процессом их разработки.

Основным видом деятельности учреждений образования является создание образовательных услуг. Рассмотрим различные аспекты этого поня-

тия. Анализ отечественной литературы и периодики показал, что среди исследователей, изучающих данную проблему, отсутствует единое мнение по поводу определения образовательной услуги. Выделим основные подходы, наиболее распространенный из которых состоит в понимании под образовательной услугой системы знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения многоликих потребностей человека, общества и государства.

Интересна и актуальна позиция Скрипака Е. И., который считает, что «экономическая категория "образовательные услуги", включающая в себя условие, желание, основу и ответственность за их производство и потребление экономическими субъектами (домохозяйствами, фирмой, государством) подменяется более узким понятием "платные образовательные услуги"». Это положение он объясняет спецификой современных российских условий: отсутствие сформированных полноценных субъектов инвестирования в человеческий капитал, механизмов реализации экономической ответственности за его формирование и накопление, сокращение бюджетных расходов на образование без пересмотра социальных обязательств государства, отсутствие полноценного финансового рынка и механизмов кредитования и т.д. [6, 7].

Согласно другому подходу услуга образования в процессе потребления трансформируется в рабочую силу, качество которой зависит не только от совокупности потребленных образовательных услуг, но и от количества и качества личного труда, затраченных в процессе потребления этих услуг, личных способностей, степени их реализации и других субъективных факторов. Поэтому в рамках этого подхода следует отличать совокупность знаний, умений, навыков, которая является продуктом совместного труда преподавателя и обучающегося, от образовательных услуг, потребленных обучающимся, которые суть продукт труда преподавателей. Таким образом, «именно образовательные услуги (т.е. совокупность труда преподавателей), а не знания, умения, навыки, как это часто утверждается в литературе, могут рассматриваться как товарная продукция учебного заведения».

Анализ законодательства, теории и практики управления качеством в рамках современной образовательной системы России показал, что действующая редакция закона об образовании не лишена критики, так одними из основных проблем данного нормативного акта считают отсутствие в законе определения основной цели образовательного процесса как таковой, что, на наш взгляд, является одним из важнейших моментов, поскольку именно цель определяет не только суть системы, но и возможности ее развития. Другим сложным моментом закона является отсутствие прописанной и четко определенной двухступенчатой цепочки потребления образовательной услуги, что также представляет собой значительное упущение. Если обратиться к международным стандартам ИСО, то ведь именно особенности потребления, требования конечного пользователя, мнение клиента – вот основные определяющие факторы качества любого процесса или услуги. В данном случае отсутствие описания самого процесса потребления или итогов или результатов процесса является сложным моментом, решение которого является серьезной и важной перспективой совершенствования данного закона. Однако следует отметить, что данные проблемные стороны не оттеняют то положительное, что содержится в данном законе, а именно, четкое определение основных современных терминов, связанных с качеством, что представляет собой серьез-

ное значение в рамках рассмотрения тематики данной статьи. Кроме этого, можно заключить, что управление качеством образовательной системы включает целый перечень элементов и взаимосвязей, которые требуют непрерывного совершенствования и улучшения.

Список литературы

1. ФЗ «Об образовании» от 29.12.2012 № 273-ФЗ. – URL: <http://www.consultant.ru>
2. ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 22 августа 1996 г. № 125-ФЗ. (действующая редакция от 01.02.2012) – URL: <http://www.consultant.ru/popular/education/>
3. Национальная доктрина развития образования, утвержденная Постановлением Правительства РФ. – URL: <http://base.consultant.ru>
4. Общая характеристика системы образования. – URL: <http://www.finekon.ru>
5. Педагогический контроль и оценка качества образования. – URL: <http://www.ast-centre.ru>
6. **Асатуров, А. К.** Экономическая природа образовательной услуги и формы ее реализации в рыночных отношениях: Препринт / А. К. Асатуров. – СПб. : СПбУЭФ, 2006. – 16 с.
7. **Ахметов, М. И.** Рынок образования и организация услуг: Препринт / М. И. Ахметов, А. Л. Воронцова. – М., 2010. – 212 с.

References

1. Available at: <http://www.consultant.ru>
2. Available at: <http://www.consultant.ru/popular/education/>
3. Available at: <http://base.consultant.ru>
4. Available at: <http://www.finekon.ru>
5. Available at: <http://www.ast-centre.ru>
6. Asaturov A. K. *Ekonomicheskaya priroda obrazovatel'noy uslugi i formy ee realizatsii v rynochnykh otnosheniyakh: Preprint*. [Economic nature of the educational service and forms of realization thereof in market relations: Preprint]. Saint Petersburg: SPbUEF, 2006, 16 p.
7. Akhmetov M. I., Vorontsova A. L. *Rynok obrazovaniya i organizatsiya uslug. Preprint*. [Educational market and service organization. Preprint]. 2010, 212 p.

Семченко Анжелика Ахмеджановна
кандидат экономических наук, доцент,
кафедра экономики и управления
качеством, Санкт-Петербургский
государственный экономический
университет (Россия, г. Санкт-Петербург,
ул. Садовая, 21)

E-mail: seangelika@yandex.ru

Semchenko Anzhelika Akhmedzhanovna
Candidate of economic sciences, associate
professor, sub-department of economics
and quality management, Saint-Petersburg
State University of Economics
(21 Sadovaya street, Saint-Petersburg,
Russia)

УДК 37.014.54

Семченко, А. А.

Управления качеством в российской образовательной системе /
А. А. Семченко // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион.
Экономические науки. – 2013. – № 3 (3). – С. 57–64.