
УДК 378.1

Г. С. МИНАЖЕВА

ВНЕШНИЕ И ВНУТРЕННИЕ МЕХАНИЗМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Казахский национальный университет им. аль-Фараби, г. Алматы

В работе рассмотрены предпринимаемые в европейских странах меры по обеспечению качества высшего образования, внешние и внутренние механизмы обеспечения качества образования, а также проблемы, возникающие при создании системы менеджмента качества в вузах и пути их решения в современных условиях.

Интеграция Казахстана в мировое образовательное пространство обуславливает необходимость гармонизации казахстанского образования с зарубежными системами образования. Вхождение нашей республики в общеевропейское образовательное пространство накладывают определенные требования как на национальную систему гарантии качества, так и на механизмы внутривузовских систем гарантии качества. Решение этой задачи требует унификации процессов обеспечения и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг во всем образовательном пространстве. Как известно, гарантия качества образования – это одно из важнейших условий признания вуза в академической среде и на рынке труда.

Начало процесса сближения и гармонизации систем образования стран Европы можно отнести к середине 70-х годов XX века. Но с 1999 года, когда министрами образования 29 стран европейских государств была подписана Болонская декларация, это движение получило название Болонского процесса. В реализацию основных направлений Болонского процесса вовлечены многие вузы стран СНГ, в том числе Республика Казахстан, которая подписала вышеназванную декларацию в 2010 году.

Обеспечение качества в отношении образования изначально присуще академической среде. Начиная с 80-х годов прошлого столетия, оценка качества образования приобрела общественную функцию. Правительства ряда европейских стран отказались от централизованного регулирования системы высшего образования и объявили о готовности предоставить больше автономии вузам при условии гарантии с их стороны качества образования. В этой связи в Европейских странах созданы независимые ассоциации обеспечения качества высшего образования. Это институты гражданского общества, формирующие механизмы «обратной связи» интересов общества, вузов, студентов, работодателей и государства. Они проводят внешние экспертизы деятельности вуза в формах оценки, аккредитации и аудита. Независимые ассоциации формируют информацию для потребителей. Их деятельность способствует отсеву недобросовестных производителей образовательных услуг, помогает адаптировать образовательные программы вузов к потребностям и тенденциям на рынках труда.

Сегодня в общеевропейском образовательном пространстве независимые ассоциации обеспечения качества высшего образования объединяются под эгидой Европейской ассоциации обеспечения качества в высшем образовании (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) [1]. Эта интегративная ассоциация распространяет информацию, опыт, новые практики внешнего обеспечения качества, тем самым способствуя развитию европейского сотрудничества в этой сфере. Ключевая роль неправительственных ассоциаций в формировании единой европейской системы обеспечения качества высшего образования к 2010 году была подчеркнута в решении Берлинского саммита еще в 2003 году [2].

Ассоциации, оценивая образовательные программы вузов, получают необходимую информацию, что способствует разработке более четких рекомендаций для университетов и сетевых структур, реализующих цели Болонского процесса. Таким образом, осуществляется непосредственная взаимосвязь исследований, формирования и реализации политики в области качества независимыми ассоциациями обеспечения качества и вузами. Подобная практика становится возможной благодаря вхождению в ассоциации представителей различных заинтересованных сторон, под

которыми в системе высшего образования подразумеваются организационные структуры индивидов, разделяющие цели повышения качества образования, приобретающие от реализации этих интересов определенные выгоды и пытающиеся повлиять на вузовскую, национальную и региональную политику в этой области.

По мере расширения и углубления Болонского процесса возросло внимание к качеству высшего образования как ключевому фактору успеха всех преобразований. И в этой связи перед странами-участницами Болонского процесса ставится конкретная задача – разработать действующие системы обеспечения качества. При этом определены три уровня обеспечения качества: на уровне конкретного вуза, на национальном уровне и на уровне Европы в целом [2, С. 38-39]. Под обеспечением качества высшего образования понимаются процессы оценки, самооценки и аккредитации, а также создание внутривузовских систем менеджмента и обеспечения качества.

Требования Болонского соглашения к системам обеспечения качества образования определены «Стандартами и рекомендациями для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве» (ESG), разработанные Европейской ассоциацией обеспечения качества высшего образования ENQA. Данный документ состоит из трех основных разделов, которые содержат требования к внутривузовским системам обеспечения качества, внешней оценке внутривузовских систем обеспечения качества и деятельности самих независимых агентств обеспечения качества. Согласно ESG стандарты внутреннего обеспечения качества включают в себя: – политику в области качества и процедуру обеспечения качества; – утверждение, мониторинг и систематический пересмотр программ и степеней/квалификаций; – оценивание студентов; – обеспечение качества преподавательского состава; – учебные ресурсы и поддержка студентов; информационные системы; – информирование общественности [3].

Появление этих стандартов послужило мощным толчком для их использования как модели самооценки вузов, а также для гармонизации формируемой национальной системы качества согласно требованиями Европейского сообщества. Модель ENQA широко используется в европейских странах по ряду причин: во-первых, данная модель хорошо отражает отраслевую специфику образовательного учреждения. Во-вторых, данная модель обладает значительной степенью свободы и адаптивности. В-третьих, стандарты и рекомендации модели ENQA не распространены на общее управление образовательным учреждением, а ориентированы, прежде всего, на образовательный процесс. Их цель – совершенствование образовательного процесса в учреждении. В-четвертых, применение стандартов и рекомендаций модели ENQA позволяют вузу решить поставленные для него цели и миссию с учетом выбранной траектории образования. Стандарты ENQA не содержат готовых решений, а носят рамочный характер. Они направляют деятельность образовательной организации к применению творческого подхода при разработке политики в области качества.

Национальная система обеспечения качества высшего образования должна определять взаимосвязь принципов и критериев внутреннего и внешнего обеспечения качества высшего образования, и построение системы менеджмента качества (СМК) вуза с учетом критериев и принципов внешней экспертизы. При этом надо учитывать, что ориентация СМК вуза на соответствие критериям только государственной экспертизы, не гарантирует признания качества образования на рынках труда и образовательных услуг, не говоря уже о международном признании.

В современных условиях основная ответственность за обеспечение качества образования лежит, прежде всего, на самом вузе и вузы создают свои системы обеспечения качества образования, основанные на соответствии их образовательных программ, материальных ресурсов, научно-методического обеспечения, кадрового потенциала и структуры управления определенным требованиям, предъявляемым со стороны государства, личности и общества.

Большинство казахстанских вузов гарантируют качество образования только государству на основании критериев государственного лицензирования и аттестации. В мировой практике наиболее распространенной моделью обеспечения качества в высшем образовании является аккредитация. Аккредитация (от латинского *accredito* – доверять) в целом – это процесс, в результате которого приобретается официальное подтверждение соответствия качества предоставляемых услуг некоему стандарту. Совет ректоров Европы (CRE) определяет аккредитацию как формальное общественное признание, имеющее отношение к качеству учреждения или программы, основанное на регулярном оценивании и согласованных стандартах. Советом по аккредитации высшего

образования США (СНЕА) аккредитация воспринимается как процесс внешней оценки качества, применяемый в высшем образовании с целью тщательного исследования колледжей, университетов и образовательных программ для гарантии и совершенствования качества образования. Аккредитация подразделяется на два вида: институциональная – это когда оценивается вуз в целом и специализированная – это когда оцениваются отдельные образовательные программы. Основными задачами аккредитации можно выделить: – содействие совершенствованию и улучшению качества подготовки обучающихся; – учет и защита интересов общества и прав потребителей, путем предоставления достоверной информации о качестве образовательных услуг; – поощрение развития культуры качества в вузах; – публичное распространение информации о вузах, прошедших независимую экспертизу и аккредитацию.

В последнее время одним из популярных методов оценки качества деятельности вуза стал также и рейтинг, который применяется как к ранжированию образовательных учреждений, так и к ранжированию образовательных программ.

Находясь в рыночных условиях, казахстанские вузы вынуждены подчиняться законам бизнеса и использовать различные модели и технологии оценки качества и управления им, которые применяются в бизнесе, внешние и внутренние механизмы обеспечения качества. Однако независимые методики рейтингования вузов и механизмы государственной и общественно-независимой аккредитации казахстанских вузов и их образовательных программ находятся в стадии становления.

В мае 2012 года в Казахстане были созданы Республиканский аккредитационный совет (РАС) и три Национальных реестра: – Национальный реестр 1, который включает в себя аккредитационные органы (агентства), признаваемые МОН РК; – Национальный реестр 2, который включает в себя аккредитованные организации образования; – Национальный реестр 3, который включает в себя аккредитованные образовательные программы.

На основе предъявляемых требований РАС было принято решение в Национальный реестр №1 включить такие аккредитационные агентства: НКАОКО, НААР, AQA, ASIIN, ACQUIN, как полностью соответствующие пунктам 1,2,3 Порядка и требований по ведению Национальных реестров аккредитационных органов. Аккредитационное агентство АВЕТ соответствует пунктам 1, 2, 3 Порядка и требований по ведению Национальных реестров аккредитационных органов, однако АВЕТ не является представителем стран-участниц Болонского процесса, с учетом этого он признан только на национальном уровне.

В Казахстане, начиная с 2014–2015 учебного года, планируется замена государственной аттестации на национальную институциональную аккредитацию для вузов и колледжей, и это законодательная норма. Финансирование подготовки кадров с высшим образованием на основе образовательного гранта будет осуществляться в организациях образования, прошедших институциональную и специализированную аккредитацию в органах, внесенных в Национальный реестр аккредитационных органов, аккредитованных организаций образования и образовательных программ [4]: – на уровне бакалавриата с 1 января 2015 г.; – на уровне магистратуры с 1 января 2014 г.; – на уровне программ PhD – с 1 января 2014 г.

Следовательно, казахстанские вузы должны проходить аккредитацию в агентствах, вошедших в Национальный реестр №1 и тем самым гарантировать качество предоставляемых образовательных услуг.

В настоящее время в мировом образовательном пространстве можно выделить три основные группы моделей качества, составляющих основу построения системы обеспечения качества в вузе. Первая группа базируется на концепции всеобщего менеджмента качества ТQM и соответствующих стандартах менеджмента качества. Речь идет, прежде всего, о модели, основанной на требованиях ISO серии 9000:2000.

Вторая группа – системы, характеризующиеся критериями модели совершенствования качества. Это модель совершенства EFQM (Европейского фонда управления качеством); модель ENQA, согласованная со «Стандартами и рекомендациями для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве» (ESG), разработанными Европейской ассоциацией гарантии качества высшего образования; а также премии в области качества. В Республике Казахстан это премия Президента РК «За достижения в области качества» и конкурс «Алтын сапа».

К третьей группе можно отнести модели совершенствования качества, имеющие более узкую направленность в сравнении со второй группой. Речь идет о сбалансированной системе показа-

телей (BSC), методологии «Шесть сигм», системе инжиниринга, модели общей схемы оценки (CAF) и др. Внедрение данных моделей в деятельность вуза представляется более трудоемким и требует специальной подготовки на всех уровнях образовательного учреждения.

В деятельность казахстанских образовательных учреждений в последние годы «вмешались» стандарты ISO серии 9000. Методология и технологии, использующиеся при проведении специализированной и институциональной аккредитации, вполне согласованы с требованиями международного стандарта качества ISO 9001. Наличие миссии, политики в области качества, стратегических целей и задач деятельности образовательного учреждения предполагают как требования стандарта ISO 9001, так и требования аккредитующих организаций. Необходимость таких документов, официально предъявленных вузом, демонстрируют цели и перспективы его развития, подчеркивая тем самым его надежность в сфере предоставления образовательных услуг. В Кодексе Хорошей практики, разработанной в рамках Берлинского совещания Министров образования европейских стран [1, С. 134], все перечисленные элементы являются требованием, предъявляемым не только к образовательному учреждению, но и аккредитующему органу, в том числе и требование наличия в такой организации собственной задокументированной СМК.

Внедрение системы менеджмента качества заключается в переходе вуза к процессному управлению в соответствии с подготовленными, утвержденными и введенными в действие документами СМК. На основании анализа разработанных планов внедрения СМК определяются потребности в ресурсах (материальные, финансовые, человеческие и т.д.) для введения в действия СМК. По результатам анализа потребностей в ресурсах руководство вуза принимает решение о реализуемости разработанных планов и решения о выделении указанных ресурсов. В бюджете вуза учитываются и выделяются необходимые финансовые, материальные и иные виды ресурсов, необходимых для реализации плана внедрения СМК в вузе. Для эффективного и результативного функционирования СМК необходимо организовать и обучение сотрудников. Необходимо также четко распределить и зафиксировать ответственность должностных лиц и отдельных сотрудников вуза в области качества.

Большинство требований международного стандарта качества ISO 9001-2000 сформулированы в терминах «организация должна...», однако четких рекомендаций по реализации этих требований стандарт не предлагает. В связи с чем вуз достаточно свободен в выборе технологий и методов реализации соответствующих положений стандарта и это не противоречит академическим свободам профессиональной образовательной среды. Но в то же время накладывает обязательства, диктуемые либо внешней организацией (например, министерством, органом по аккредитации, органом по сертификации и др.), либо внутренней средой вуза – нормативными актами, разрабатываемыми самим вузом с учетом его миссии, политики в области качества и стратегии развития.

Следовательно, разработка и внедрение СМК вуза представляет большой комплекс работ интеллектуального, информационного, методического и организационного характера. Это процесс инновационный и длительный. Формирование элементов СМК происходит постепенно – от разработки идей, методик и технологий к опытному апробированию, анализу результатов, подготовке персонала к инновациям, и, наконец, к внедрению. Следует отметить, что ответственность за качество нельзя возложить на какой-то один отдел или на какого-то одного человека. Каждый сотрудник на своем рабочем месте должен нести полную ответственность за выполняемую работу. Единственное настоящее и долговечное качество идет, прежде всего, от преподавателей и сотрудников самого вуза. Мировой опыт организаций, внедривших СМК, показывает, что система менеджмента качества не может быть внесена извне, она может быть «выращена» руководством вуза и только при участии всего персонала.

Требования международных стандартов серии ISO 9000 к системе менеджмента качества предполагают процессный подход к анализу и управлению деятельностью организации. Такая деятельность может быть любого рода: планирование, проектирование, обучение, производство, исследования и т.д. Следовательно, процесс – это последовательность исполнения функций (работ, операций), ориентированных на конкретный результат, имеющий ценность для потребителя. Процессы СМК отражают различные виды деятельности организации на различных этапах. Общее руководство качеством достигается через управление процессами.

Без сомнения, опыт внедрения систем менеджмента качества в казахстанских [2, С. 216-218] и российских вузах [5] в течение последних десяти лет свидетельствует, что системы менеджмента

качества, основанные на стандартах ISO серии 9000, TQM, EFQM и других, эффективны для менеджмента организации независимо от того, о какой организации идет речь. Но только для менеджмента, т.е. процесса управления, если речь идет об образовательной организации. По мнению Г. Р. Келса, системы оценки, организованные самими университетами, – это наиболее прогрессивные формы саморегуляции высшего образования и для образовательного учреждения характерна смешанная организационная модель руководства: бюрократическая (на уровне администрации), коллегиальная (принятие решений ученым, научно-техническим и другими советами) и отчасти анархическая, когда мы имеем дело с кафедрами и отдельными преподавателями [6].

Как показывает практика, попытки внедрить производственные стандарты и технологии в вузы часто остаются только на бумаге, и никак не гарантируют и не повышают качество образования. Основные проблемы, возникающие при внедрении СМК в вузах, связаны, прежде всего, с тем, что эти системы создаются и существуют параллельно и в то же время обособлено от общей системы управления. Кроме того, высшее руководство вуза не всегда связывает эффективность функционирования СМК с основными результатами деятельности вуза.

Известно, что назначение СМК заключается в том, что заявленный университетом уровень качества был гарантирован для потребителей образовательных услуг и надежно поддерживался. Так, какой и на каких принципах должна формироваться внутренняя система управления и гарантии качества образования, чтобы она была воспринята и действующей на всех уровнях образовательной организации?

Прежде всего, это принцип системности. Гарантия качества в образовании отражает различные виды деятельности и включает в себя не только процессы планирования и управления, но и процессы оценки, улучшения и обеспечения качества. Элементы общей системы взаимосвязаны, дополняют друг друга и позволяют тем самым перейти системе на более высокий уровень совершенствования. Система гарантии качества должна отвечать требованиям системного и процессного подхода на всех уровнях деятельности университета, что позволяет: – обеспечить прозрачность процессов вуза; – приобщить персонал, профессорско-преподавательский состав, руководство вуза к общим процессам образовательной организации; – систематизировать деятельность вуза в области улучшения своей деятельности, выработать политику в области качества образования.

Принцип всесторонности. Система гарантии качества, построенная на определенной модели, должна охватывать все уровни и отвечать требованиям всех заинтересованных сторон (студенты, руководство вуза, работодатели, государство, общество).

Принцип адаптивности. Внутривузовская система гарантии качества должна быть наглядной, понятной, удобной и доступной в реализации любого образовательного учреждения; достаточно легко адаптироваться к новым требованиям, выдвигаемым заинтересованными сторонами.

Принципы, на которых построены вышеуперечисленные модели, имеют множество пересечений, охватывая такие области, как: лидерство руководства, ориентация на потребителей, необходимость учета ситуации на рынке образовательных услуг (например, демографический спад), вовлечение ППС и сотрудников в деятельность вуза, обоснованное принятие управленческих решений, постоянное улучшение деятельности образовательного учреждения.

Совокупность всех вышеуперечисленных моделей и технологии оценки качества деятельности вуза составляет в целом систему обеспечения качества образования. Можно предположить, что и в Казахстане в ближайшей перспективе именно независимые ассоциации могут в значительной степени определять реальное обеспечение качества образования в вузах и гарантировать его обществу. При этом экспертизу качества образования государственными структурами можно рассматривать как необходимое условие функционирования системы профессионального образования в Казахстане.

ЛИТЕРАТУРА

1 Минажева Г.С., Нурмагамбетов А.А., Салқынбаев З.Б. Стратегия развития высшего образования в Европе: документы. – Алматы: Қазақ университеті, 2004. – 148 с.

2 Минажева Г.С. Теоретико-педагогические основы и технологии системы менеджмента качества высшего учебного заведения. Монография рекомендована к изданию научно-методическим советом (НМС) и редакционно-издательским советом (РИСО) КазНУ им. аль-Фараби. – Алматы: Қазақ университеті, 2011. 331 с.

3. Стандарты и рекомендации для гарантii качества высшего образования в европейском пространстве. – Йошкар-Ола: Аккредитация в образовании, 2008. – 58 с.
4. Закон РК «О внесении изменений и дополнений в Закон РК «Об образовании», статья 62.
5. Мотова Г.Н., Матвеева О.А. Применение стандартов ENQA и моделей качества при построении внутривузовской системы гарантii качества в вузе // Вестник Марийского государственного технического университета. – 2011. – № 3(13). – С. 3-4.
6. Келс Г.Р. Процесс самооценки руководства по самооценке для высшего образования / Пер. с англ. в сокр. О. Бухиной. – М.: Московский общественный научный фонд; ООО «Издательский центр научных и учебных программ», 1999. – 152 с.

Г. С. Минажева

ҚАЗІРГІ ЗАМАН ЖАҒДАЙЫНДА БІЛІМ САПАСЫН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ ШІКІ ЖӘНЕ СЫРТҚЫ МЕХАНИЗМДЕРІ

Жоғары білім сапасын қамтамасыз ету бағытында Еуропа білім кеңістігінде істеліп жаткан іс-шаралар, білім сапасын қамтамасыз етудің ішкі және сыртқы механизмдері, жоғары оқу орындарында сапа менеджменті жүйесін қалыптастыру барысында туындытын күрделі мәселелер және оларды шешудің осы заманғы жолдары туралы мәліметтер келтірілген.

G. S. Minazheva

EXTERNAL AND INTERNAL MECHANISMS OF QUALITY ASSURANCE IN MODERN CONDITIONS

In the present work we consider the steps that European countries take in order to ensure the quality of higher education, external and internal mechanisms of quality assurance, as well as the problems arising in establishing a system of quality management in higher education institutions and ways to address them in the modern world.