

УДК 378.1:006.83

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ВОПРОСОВ
ДИАГНОСТИКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ**

© 2015

А.В. Богданова, кандидат педагогических наук, начальник отдела
сопровождения дистанционного обучения
Тольяттинский государственный университет, Тольятти (Россия)

Аннотация. В представленной статье приведены результаты анализа понятий «качество» и «качество образования», разработанных методов диагностики качества образования. Представлены обобщенно основные идеи, получившие развитие в исследованиях педагогов практиков и ученых. Отмечено, что в системе высшего профессионального образования диагностика и управление качеством образования становятся ориентирующими, регулирующими, стимулирующими факторами. Они обеспечивают ориентацию образовательного процесса на существующие и предполагаемые потребности отдельной личности, экономики и рынка труда, государства и общества; дают возможность субъектам образования определить ключевые аспекты деятельности и их основные характеристики; повышают эффективность взаимодействия всех субъектов образования; обеспечивают поддержку принятия управленческих решений. Благодаря этому диагностика и управление качеством образования способствуют достижению важнейших целей совершенствования профессиональной подготовки студентов в системе вузовского образования. Общий анализ рассмотренных разработок позволяет сделать вывод: предлагаемые методы не вполне учитывают, что законченная картина в диагностике качества образования формируется на основе особых взаимосвязей между процессами и отдельными элементами, выступающими в роли функциональных агентов. Сделан акцент на таких важных событиях 2015 года, как проведение нового мониторинга эффективности работы вузов России и обращение депутатов Госдумы к вопросам качества образования. Приведенные в статье данные наглядно подтверждают, что тема исследования вопросов диагностики качества образования в высшем профессиональном образовании нуждается в пристальном изучении и научной разработке.

Ключевые слова: качество образования, образование, высшее профессиональное образование, диагностика качества образования, управление качеством образования, информационные и коммуникационные технологии.

Вопросы о том, каким должен быть вуз в XXI веке, в каком направлении должны эволюционировать отдельные университеты и система высшего образования в целом, планы и перспективы в данной области, давно являются одними из самых актуальных во всех развитых странах. Прошлый же век стал веком всеобщего контроля и управления качеством продукции и услуг, проникшего и в систему высшего образования. Конкуренция наиболее выражено проявляется в сфере организации внутренних процессов и управления, способности интегрировать усилия, ресурсы для достижения поставленных целей. Залогом эффективного функционирования российских вузов становится их гибкость. Система высшего образования и национальная экономика очень тесно взаимосвязаны между собой. Появление понятия управления качеством образования – важнейшая ступень в эволюции вузов, всей системы образования и общества. Ставшие доступными информационные и коммуникационные технологии позволили оптимизировать множество бизнес-процессов в вузах, подойти к вопросу управления качеством через построение единого информационно-коммуникативного пространства. Современные технологии оказались крайне полезными в вопросах сбора информации в рамках систем менеджмента качества, способными в высокой степени влиять на происходящие процессы, оказывать значительные управляющие воздействия. В настоящий момент претерпевает изменения сама идея управления качеством в вузе, перестав ограничиваться только качеством образовательных результатов, существенно расширив рамки и включив в себя оптимизацию всех бизнес-процессов.

Мы проанализировали различные подходы к определению понятий «качество», «образование», «качество образования», «управление качеством образования», «диагностика качества образования».

Понятие «качество» имеет вполне устоявшееся определение, что обусловлено широким и давним его использованием в различных областях фундаментальной и прикладной науки, а также частым применением в практических целях. Наиболее общее определение качества дается Т.Ф. Ефремовой [1]: «Качество – это одна из основных логических категорий, являющаяся определением предмета по характеризующим его, внутренне присущим ему признакам; то, что делает предмет таким, каков он есть; совокупность свойств и признаков,

определяющих соответствие образцу, пригодность к чему-либо; степень ценности, пригодности, соответствия тому, каким следует быть.» Оно также соответствует определению стандарта ГОСТ Р ISO 9000: «Качество – это степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям». Однако применительно к области образования понятие «качество» имеет ряд особенностей и противоречий, требующих выделения самостоятельной категории – качества образования.

Понятие «образование» значительно моложе, что позволяет ученым трактовать его по-своему, расширяя или углубляя формулировку согласно собственным представлениям и изысканиям. В частности, довольно пространственным является определение, основанное на статье из БСЭ [2]: «Образование – процесс и результат усвоения систематизированных знаний, умений и навыков, характеризующиеся передачей от поколения к поколению знания всех тех духовных богатств, которые выработало человечество, усвоением результатов общественно-исторического познания, отражённого в науках о природе, обществе, в технике и искусстве, а также овладением трудовыми навыками и умениями.» При этом некоторые авторы, например, Т.В. Пермякова [3], отмечают, что образование – это наиболее важное средство сохранения и трансляции социального опыта и культуры.

В рамках нашего исследования примем в качестве определения понятия «образование» формулировку, приведенную в Законе Об образовании в Российской Федерации [4]: образование – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов. Тот же документ гласит: «качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям

и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы».

Сама по себе идея управления качеством в вузе не является новой. Уже долгое время известные педагоги посвящают этой проблеме труды различного уровня. В частности исследования вопросов обеспечения качества подготовки специалистов описаны Г.В. Ахметжановой, В.А. Болотовым, Н.П. Бахаревым, В.А. Кальнеем, В.А. Касторновой, Л.Г. Осиповой, Ю.Г. Татуром, Д.А. Тороповым, Н.Ф. Тыльзиной, Ю.К. Черновой, А.Г. Шмелевым, В.В. Щипановым, А.Н. Ярыгиным и многими др. В последние годы управление качеством образования рассматривается с новых точек зрения: финансовой, экономической, социальной. Например, Н.Е. Малолетко подробно анализирует финансовые механизмы управления качеством образования [5]; Е.В. Черемисина – социальное взаимодействие вузов с государственными структурами и работодателями в процессе управления качеством образования [6]; Н.А. Аниканова рассматривает социокультурные ориентиры управления качеством образования [7]; а Е.В. Щекотин разрабатывает такую специфическую тему как «Теоретико-методологический анализ проблемы качества высшего образования в условиях инфотронной эры» [8]. Вместе с тем все упомянутые авторы отмечают, что для эффективного управления качеством образования, подразумевающего управление множественными образовательными процессами, организацию их, развитие, проектирование, конструирование, сценирование, нормирование, описание, трансформацию и т.д., необходим четкий и разработанный диагностический инструментарий. Чем точнее этот инструментарий, чем полнее учитывает он характеристики процессов, тем более успешным будет управление качеством образования.

Е.В. Черемисина [6, с. 7] отмечает, что многогранность категорий «качество» и «образование» обусловила различные подходы к содержательной характеристике понятия «качество образования», при этом выделяется три основных вектора: качество процессов, результатов и системы. Сложная структура понятия «качество образования» порождает многообразие различных концепций управления им. При этом данные концепции большей частью направлены на процесс, тогда как результаты образования и сам человек (студент) как потребитель и субъект образовательного процесса, с его индивидуальными особенностями, интересами, потребностями остаются на втором плане.

В системе высшего профессионального образования диагностика и управление качеством образования становятся ориентирующими, регулирующими, стимулирующими факторами, т.к. они: обеспечивают ориентацию образовательного процесса на существующие и предполагаемые потребности отдельной личности, экономики и рынка труда, государства и общества; дают возможность субъектам образования определить ключевые аспекты деятельности и их основные характеристики; повышают эффективность взаимодействия всех субъектов образования; обеспечивают поддержку принятия управленческих решений. Благодаря всему перечисленному диагностика и управление качеством образования способствуют достижению важнейших целей совершенствования профессиональной подготовки студентов в системе вузовского образования.

Качество образования постепенно становится многофункциональным объектом управления. Это новая, специфическая проблемная область, требующая новых решений. Диагностика качества образования, охватывающая только образовательный процесс, будет заведомо неполной. Необходима качественная оценка всех внутренних процессов вуза. Качество результата образова-

ния, как завершенного, так и поэтапно формирующегося, не может характеризовать, как это было ранее, только наличие необходимых знаний, навыков и умений. Современный социальный заказ и требования рынка гораздо обширнее, сложнее и многограннее. Реалии профессиональной деятельности нынешних выпускников вузов таковы, что даже очень большого объема знаний и навыков недостаточно, важнее их системность, структура, творческий подход к работе и решению задач. В таких условиях диагностировать и оценивать качество образования довольно сложно, но необходимо.

Диагностике качества образования также посвящен ряд разработок педагогов-современников. На наш взгляд, заслуживают особого внимания труды в данной области Л.Н. Давыдовой, И.Н. Корниловой [9,10], посвященные системной диагностике и педагогическому диагностированию как компонентам управления качеством образования; Е.В. Беляевой, О.Г. Клименок [11,12], которые рассматривают диагностику качества образования в рамках педагогической системы мониторинга качества профессионального образования; В.П. Корячко, А.И. Таганова, Р.А. Таганова [13], анализирующих информационное, методическое и информационное обеспечение диагностики качества образования и др.

Совершенствование качества образования было бы беспочвенным без его целенаправленной диагностики, рассматриваемой как процесс установления всеми участниками образования приоритетов качества: условий, процесса и результата. Проблема качества в секторе высшего профессионального образования определяется противоречием между современными требованиями к организации работы вузов, диктующими необходимость создания системы диагностики и управления качеством и реальной педагогической и административной практикой, не обеспеченной технологиями и инструментарием для эффективного управления качеством образования [14].

Многие исследователи отмечают, что качество образования – это не только соответствие знаний учащихся государственным стандартам, но и успешное функционирование самого учебного заведения [15]. Для осуществления диагностики качества образования по отслеживаемым процессам должен вестись систематический целенаправленный сбор информации о состоянии учебного процесса и факторах, оказывающих на него позитивное и негативное влияние. Фактически сегодня основное внимание уделяется педагогической диагностике, которая обеспечивает получение информации о качестве учебной и воспитательной работы. Основная методика, используемая в ней, – стандартизованная контрольно-оценочная деятельность, – была предложена М.Ф. Королевым [16], и сегодня существует и успешно применяется ряд ее модификаций, использующих тестирование и традиционные формы контроля обученности – письменная, практическая работа и т.д. Регулярная диагностика обученности позволяет вести сравнение показателей качества обученности отдельных студентов и их групп во времени, наблюдая за динамикой, сравнивая нынешние результаты с прежними. Такое сравнение делает процесс обучения личностно-ориентированным. Однако очевидно, что этот подход является односторонним, отражая только соответствие образовательных результатов критериям знаниевой оценки.

Общий анализ рассмотренных разработок позволяет сделать вывод: предлагаемые методы не вполне учитывают, что законченная картина в диагностике качества образования формируется на основе особых взаимосвязей между процессами и отдельными элементами, выступающими в роли функциональных агентов [17-20]. Установившиеся взаимосвязи можно в этом случае назвать мультиагентными отношениями, которые определяют объект диагностики качества образования. Задачей распределенной мультиагентной системы диагности-

ки и управления качеством является анализ текущих и прогнозируемых параметров управления, разработка оптимальной стратегии управления агентами и выдача управляющих заданий. При диагностике и последующей разработке стратегии управления модели строятся таким образом, чтобы спрогнозировать время выполнения заданий и обеспечить требуемый результат.

Кроме того, большинство исследователей до сих пор не рассматривают диагностику и управление качеством образования в контексте информационно-коммуникативного пространства учебного заведения, в то время как эта связь становится все более явной и игнорировать ее – значит упускать значительную часть всей образовательной системы. Внедрение современных технологий накладывает отпечаток на процессы диагностики качества образования, как и на само образование. Существующие наработки в этой области носят фрагментарный характер. До сих пор некоторые ученые отрицают или не учитывают важную роль информационных и коммуникационных технологий в диагностике и управлении качеством образования.

Между тем, уже в 2015 году произошел ряд событий, значимых для педагогического и научного сообщества. В частности, Минобрнауки РФ начало очередной мониторинг эффективности российских вузов и их филиалов. Соответствующий приказ уже размещен на сайте министерства. Руководители вузов обязаны не позднее 20 апреля представить данные о деятельности образовательных организаций и их филиалов, чтобы на их основании министерство определило эффективность работы этих учреждений. В Государственной Думе рассмотрен единый минимум содержания основных образовательных программ. Пока это нововведение коснулось только школьных программ, однако тенденция говорит о пристальном внимании к данному вопросу в целом.

Выше сказанное позволяет с уверенностью говорить о том, что тема исследования вопросов диагностики качества образования в высшей школе нуждается в пристальном изучении и научной разработке, поскольку до сих пор не получила должного раскрытия.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Ефремова Т.Ф. Новый толково-словообразовательный словарь русского языка. – Дрофа, Русский язык, – 2000.
2. Качество // Большая советская энциклопедия : в 30 т. / гл. ред. А. М. Прохоров. – 3-е изд. – М. : Советская энциклопедия, 1973. – Т. 11. – 592 с.
3. Пермякова Т.В. Образование как ценность : дис. ... канд. социол. наук : 22.00.06. – Екатеринбург : Б.и., 1999. – 165 с.
4. Алферов А.Н. Аннотация к Новому ФЗ № 273 «Об образовании в РФ» // Вестник Российского Института Национальных Ценностей. – 2014. – № 01
5. Малолетко Н.Е. Финансовый механизм управления качеством образования в казенных учреждениях : дисс. ... канд. экон. наук : 08.00.10 – Москва, 2012. – 161 с.
6. Черемисина Е.В. Качество подготовки специалистов и рынок образовательных услуг. // В сборнике научных трудов «Интеллект-2005». – Тюмень: ТГИМЭУП, 2005. – С.265-268.
7. Аниканова Н.А. Социокультурные ориентиры качества образования // Человек и общество: поиски, проблемы и решения: материалы 2-й междунар. конф. (15 мая 2006г. У Ред. кол.: Л.С. Николаева (отв. ред.) и др.; Новочерк. гос. мелиор. акад. – Новочеркасск, 2006. – С.88-90.
8. Щекотин Е.В. Теоретико-методологический анализ проблемы качества высшего образования в условиях инфотронной эры : Дис. ... канд. филос. наук : 09.00.01 : Новосибирск, 2005. – 181 с.
9. Давыдова Л.Н. Педагогическое диагностирова-

ние как компонент управления качеством образования: Автореф. дис. д-ра пед. наук. – Ярославль, 2006. – 39 с.

10. Корнилова И. Н. Системная диагностика как средство акмеологического-го анализа и управления педагогом качеством образования в школе : автореферат дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / Ленингр. гос. обл. ун-т им. А.С. Пушкина. СПб, 2005.

11. Беляева, Е. В. Педагогические условия реализации внутривузовского мониторинга [Текст] : автореф. дис.... канд. пед. наук. – Сочи, 2006. – 22 с.

12. Клименок О.Г. Педагогическая система мониторинга качества профессионального образования в учреждениях начального профессионального образования : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 : М., 2005. – 201 с.

13. Корячко В.П., Таганов А.И., Таганов Р.А. Процессно-ориентированная технология менеджмента для проектов информатизации сферы образования/ Труды XIII Всероссийской научно-методической конференции «Телематика 2006». Санкт-Петербург, 2006. Том 1. С. 130 -132.

14. Руденко И.В., Ахметжанова Г.В., Дыбина О.В. и др. Образовательные технологии в вузе учебное пособие. – Тольятти, 2011.

15. Богданова А.В., Ярыгин А.Н. Управление вузом как экономической системой в условиях внедрения информационных технологий // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2012. № 4 (11). С. 173-175.

16. Королев М.Ф. Задания с готовыми элементами ответов в комбинированном контроле знаний. В кн.: Программированное обучение и технические средства обучения в системе университетского образования. Краснодар: Кубанский госуниверситет, 1986.

17. Субботін С. О., Олійник А. О., Олійник О. О. Неітеративні, еволюційні та мультиагентні методи синтезу нечіткологічних і нейромережних моделей: Монографія / Під заг. ред. С. О. Субботіна. Запоріжжя: ЗНТУ. – 2009. – 375 с.

18. Богданова А.В. Экономические аспекты диагностики и управления качеством в информационно-коммуникативном пространстве вуза // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2012. № 3. С. 13-16.

19. Глазова В.Ф. Планирование содержания дисциплины «Информатика» в рамках компетентного подхода к обучению // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2013. № 4 (15). С. 57-60.

20. Богданова А.В., Ярыгин А.Н. Эффективность диагностики и системы управления качеством образования в вузе с использованием информационных технологий // Вестник Самарского государственного технического университета. Серия: Психолого-педагогические науки. 2012. № 2 (18). С. 24-31.

**THEORETICAL AND METHODOLOGICAL BACKGROUND OF THE RESEARCH
QUESTIONS OF DIAGNOSTICS OF THE QUALITY OF EDUCATION IN HIGH SCHOOL**

© 2015

A.V. Bogdanova, candidate of pedagogical sciences, the chief of department of distance learning support
Togliatti State University, Togliatti (Russia)

Abstract. Results of the analysis of the concepts “quality” and “education quality”, the developed methods of diagnostics of education quality are given in the presented article. The main ideas which gained development in researches of practitioners and scientists are presented generally. It is noted that in system of higher education diagnostics and quality management of education become the focusing, regulating, stimulating factors. They provide orientation of educational process to the existing and estimated needs of the individual, economy and labor market, the state and society; give the chance to subjects of education to define key aspects of activity and their main characteristics; increase efficiency of interaction of all subjects of education; provide support of adoption of administrative decisions. Thanks to it diagnostics and quality management of education promote achievement of the major purposes of improvement of vocational training of students in system of high school education. The general analysis of the considered development allows to draw a conclusion: the offered methods not quite consider that the finished picture in diagnostics of education quality is formed on the basis of special interrelations between the processes and separate elements acting as functional agents. The emphasis is placed on such important events of 2015 as carrying out new monitoring of overall performance of higher education institutions in Russia and the appeal of deputies to questions of education quality. The data provided in article visually confirm that the subject of research of questions of diagnostics of education quality in higher education needs fixed studying and scientific development.

Keywords: education quality, education, higher professional education, diagnosis of education quality, education quality management, information and communication technologies.

УДК 378

**ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БАКАЛАВРОВ
СОЦИАЛЬНОГО СЕРВИСА В ПРОЦЕССЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

© 2015

Н. А. Бухалова, кандидат социологических наук, доцент кафедры «Гуманитарные науки»

О. А. Павлова, кандидат исторических наук, доцент кафедры «Гуманитарные науки»

О. Н. Шумилова, кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Гуманитарные науки»

Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Княгинино (Россия)

Аннотация. В статье представлен анализ реализации компетентного подхода подготовки студентов ВУЗа в Нижегородском государственном инженерно-экономическом институте по направлению подготовки 100100 «Сервис», профиль «Социальный сервис». Присоединение России к Болонскому процессу привело к кардинальной реорганизации всей образовательной системы, смене парадигмы: с обучения человека какой-либо профессии, приобретения профессиональной квалификации, на формирование личности конкурентоспособного специалиста, обладающего способностью справляться с различными деловыми и жизненными ситуациями, развитыми коммуникативными способностями. Современный выпускник профессионального образовательного учреждения должен обладать набором определенных качеств, включающих профессиональную самостоятельность, мобильность, способность к профессиональному росту, ответственность за качество труда и принятие решений не только в стандартных, типовых, но и незапланированных ситуациях, коммуникативную культуру. Создание механизма формирования профессиональных компетенций у выпускников является главной научно-методической задачей, прежде всего выпускающих кафедр. Общая характеристика профессиональной деятельности обуславливает уровень требований к компетентности специалиста в области социального сервиса, который изложен в образовательном стандарте и квалификационных характеристиках, в общем смысле – это специалист, способный осуществлять профессиональную деятельность на разных уровнях реализации социальной политики государства - уровне управления, материально-технического и правового обеспечения, образования, здравоохранения и непосредственной практики социальной работы. Важным компонентом данного процесса выступает профессиональная социализация студентов, т.е. их приобщение к определенным профессиональным ценностям, включение их в свой внутренний мир, формирование профессионального сознания и культуры, подготовка к самостоятельной профессиональной деятельности в качестве субъекта. Существенную роль в профессиональной социализации, а также в процессе формирования профессиональной компетентности работников социальной сферы играет ее практическая составляющая, реализуемая в большинстве случаев в ходе учебных и производственных практик в различных социальных агентствах и учреждениях.

Ключевые слова: компетентный подход, личностная компетентность, производственная практика, профессиональные компетенции, профессиональная социализация, специальная компетентность, социальная компетентность.

В современных условиях социально-экономического кризиса, охватившего практически все страны мира (в том числе и Россию) и наиболее сильно сказавшегося на положении наименее защищенных слоев населения, особую роль приобретает качество и эффективность профессиональной деятельности специалистов в области социальной сферы – социальных работников. Высокий профессионализм данной категории работников социальной сферы во многом определяется качеством полученной ими профессиональной подготовки в процессе предшествующего социального образования. При этом следует учитывать, что потребность в социальном образовании и специалистах соответствующего профиля «существует... во всех странах и культурах всего мира» [1, с. 15], «...потребность современного российского

общества в кадрах квалифицированных специалистов, компетентных в вопросах оказания... социальной помощи нуждающимся категориям населения... , носит ярко выраженный характер в условиях провинциальных городов» [2, с. 80].

В нашей стране профессиональное образование в области социальной работы имеет сравнительно недавнюю (около 20 лет) по сравнению с другими странами историю [3, с. 101].

По мнению работодателей, система образования не справляется с задачей подготовки необходимого количества высококвалифицированных специалистов. У большинства выпускников учебных заведений недостаточно сформированы практические навыки и необходимые компетенции, поэтому создание механизма формиро-