

МОНИТОРИНГ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

© 2013 И.Г. Головцова*

Ключевые слова: качество образования, мониторинг стратегии управления качеством.

Доказывается необходимость мониторинга реализации стратегии управления качеством, проводится анализ существующих подходов, и определяются основные механизмы проведения мониторинга.

Необходимость мониторинга реализации стратегии управления качеством образования определяется всем комплексом задач эффективной образовательной политики. Тем не менее, в качестве первого шага на пути решения данной проблемы прежде всего необходимо иметь четкое представление о принципах и функциях процесса образовательного мониторинга, о различиях в подходах мониторинга качества образовательной деятельности и мониторинга стратегии управления качеством образования вуза.

Проблемой структурирования подходов к процедуре мониторинга занимались в разное время ряд видных ученых, исследования которых говорят о том, что формы традиционного контроля и оценки итогов как образовательной деятельности, так и качества учебного процесса представляются достаточно субъективными и неоднозначными. Сущность процесса мониторинга можно определять как комплекс процедур, в состав которых входят такие элементы, как эксперимент, оценка и диагностика образовательной деятельности, которые можно считать современными средствами стратегического управления вузом в целом и системой стратегического управления качеством высшего образования в частности.

Вопросами исследования технологии мониторинга в системе высшего образования в свое время активно занимались такие ученые, как А. Майоров, Г. Шабанов, Н. Байдацкая, И. Найденова, И. Горба, А. Локшина, Л. Качалов, О. Коберник, Н. Кругловой и другие авторы, которые касались темы мониторинга в контексте темы образования в целом.

В конечном итоге процедура мониторинга позволяет проводить сравнение с международными показателями качества образования и на этой основе разрабатывать соответствующую эффективную образовательную политику.

На наш взгляд, мониторинг представляет собой достаточно сложное и неоднозначное явление, его элементы могут быть использованы в самых различных сферах и иметь самые разные цели, но при этом обладать некими общими характеристиками, свойствами, чертами, позволяющими ему существовать и развиваться достаточно изолированно в рамках той или иной области управления. Также приходится отметить, что степень изученности мониторинга и активного его использования в различных сферах современного менеджмента неравнозначны.

Что касается образовательной деятельности, то механизмы мониторинга представляют собой один из наиболее активных инструментов повышения эффективности процесса управления качеством высшего образования, поскольку потребность в обеспечении соответствия образовательных программ, учебных планов, а также направленности научных исследований требованиям современного рынка труда и тенденциям развития общества придают особую актуальность вопросам контроля и анализа качества образовательной деятельности, так как происходит значительное увеличение потребности в объективной и разносторонней информации о результатах профессиональной подготовки выпускников вузов.

По нашему мнению, для формирования механизма образовательного мониторинга,

* Головцова Ирина Геннадьевна, кандидат экономических наук, доцент Санкт-Петербургского государственного университета аэрокосмического приборостроения. E-mail: golovtsova@mail.ru.

или внутреннего аудита, в результате которого оценивается качество подготовки выпускников вуза и осуществляется опосредованное измерение многомерных показателей качества, серьезной проблемой является обеспечение достаточно высокой достоверности результатов анализа и продуктивности используемого инструментария. Не менее важным представляется процесс разработки критериев оценки, индикаторов и показателей, непосредственно процесс измерения, статистическая обработка полученных результатов, их интерпретация и анализ.

Приходится отметить, что специфика целей и задач в области обеспечения качества высшего образования, анализ функционирования основных процессов высшего учебного заведения убедительно доказывают, что проблема представляется гораздо более глобальной и контрольная функция системы управления качеством образования посредством внутреннего аудита недостаточна для полноценной реализации актуальных задач по обеспечению качества образования.

Процедура внутреннего аудита системы менеджмента качества зачастую не касается непосредственно анализа и оценки процесса обучения или преподавания как системы формирования компетенций, знаний, практических навыков и умений студентов и выпускников, не включает оценку профессиональной компетентности профессорско-преподавательского состава, не рассматривает риски, которые могут быть связаны с субъективными факторами. В рамках внутреннего аудита, как правило, не проводится анализ результатов финансовой деятельности, а также экономической стабильности вуза. Все это не позволяет составлять прогнозы развития вуза на основе текущей деятельности.

Если же рассматривать мониторинг как процесс управления, то возникает немало сложностей с отслеживанием и анализом эффективности, а также последствий и побочных эффектов от принятия управленческих решений. На наш взгляд, в системе образования такого рода процедура мониторинга может быть расширена с учетом определения источника проблемы и оценки эффективности ее влияния на систему управления качеством. В таком случае очевидной является задача построения адекватных систем оценок для определения дина-

мики разрешения проблемы и возможностей влияния внешних и внутренних факторов на процесс ее решения.

Задача мониторинга реализации стратегии управления качеством образования вуза предполагает использование функциональных особенностей процесса стратегического управления, в качестве основной идеи которого можно определить принципы переноса внимания высшего руководства вуза на внешнюю среду, чтобы соответствующим образом отслеживать происходящие в ней изменения.

Основными принципами стратегического управления качеством образования в вузе можно считать совокупность фундаментальных руководящих положений, практическое выполнение которых должно создавать условия для выявления всех факторов, обеспечивающих качество принимаемых решений и их реализацию в области стратегического управления качеством образования в образовательном учреждении с помощью утвержденной системы критериев и показателей.

Таким образом, при реализации стратегии управления качеством вуз должен планировать и осуществлять свою деятельность исходя из того, что условия внешней среды претерпевают постоянные изменения. На наш взгляд, опираясь на классические подходы теории стратегического управления, можно утверждать, что мониторинг реализации стратегии управления качеством образования включает в себя следующие составные части:

1. Мониторинг внешней среды, который базируется на аналитической работе по изучению ситуации на образовательном рынке, исследованию современных тенденций рынка труда и еще целого ряда факторов, имеющих стратегическое значение для образовательной деятельности вуза.

2. Мониторинг общих результатов реализации стратегии, в задачи которого входит определение степени продвижения к главной цели по основным выбранным стратегическим направлениям с опорой на утвержденную систему критериев и показателей. Такого рода мероприятия проводятся на базе анализа статистических показателей, в ряде случаев рекомендуется использовать ограниченное число специфических интегральных показателей.

3. Мониторинг процесса реализации мероприятий по достижению стратегической цели (мониторинг предпринятых усилий и промежуточных результатов). Этот процесс предполагает предоставление отчетности о реализации мероприятий по промежуточным этапам стратегического плана, включающей две основные составляющие: оценку процесса реализации мероприятия и определение эффекта от реализованного мероприятия.

Органическая связь мониторинга реализации стратегии качества образования с другими функциями управления вузом состоит в том, что практически каждая функция управления становится отправным пунктом процедуры мониторинга. По нашему мнению, практически реализовать процесс мониторинга стратегии управления качеством образования вуза можно, используя инновационный для образовательной сферы подход, основанный на сбалансированной системе показателей (ССП).

Модель сбалансированной системы показателей - это принцип описания функционирования организации с помощью некоторого набора показателей для каждой из стратегических перспектив¹. Авторами предложенной модели Дейвидом Нортоном и Робертом Капланом была выдвинута гипотеза, пропагандирующая идею о том, что методика оценки эффективности деятельности предприятия, основанная только на финансовых показателях, не может обеспечить рост будущей экономической ценности организации².

Предложенный подход выделяет четыре перспективы, которые можно характеризовать набором показателей, по возможности не имеющих отношения к финансам. В показателях такого рода должны находить отражение как внутренние, так и внешние параметры деятельности вуза, между которыми есть логическая взаимосвязь. При помощи этих параметров формируется карта показателей, в которой наглядно представлена логическая связь перспектив, способствующая выделению так называемой цепочки "стратегических тем".

Концепция оценки качества образовательных услуг длительное время строилась на определении качества образования как соответствия определенным требованиям нормативной документации. Следует отметить, что реформирование российской системы образования определило включение в процесс

оценки качества значительного количества требований именно условиям и результатам организации образовательного процесса, которые нашли свое отражение в Федеральных государственных образовательных стандартах третьего поколения. Кроме того, различные нормативные документы определяют требования к способности вуза удовлетворять потребности всех заинтересованных сторон и, прежде всего, потребителей образовательных услуг. В данной связи возникает необходимость проводить мониторинг реализации стратегии управления качеством образования в разрезе анализа уровня удовлетворенности образовательным учреждением и результативности самого образовательного процесса, т.е. исследуя внешнюю и внутреннюю среду вуза.

Традиционно используемые модели оценки качества образования обычно включают три параметра, на основе которых производится мониторинг деятельности вуза: непосредственно условия организации самого образовательного процесса, его результативность и показатели удовлетворенности потребителей образовательных услуг. Каждый из параметров изучается на основе анализа двадцати показателей. Сильные и слабые стороны деятельности учебного заведения, таким образом, можно выявить, ориентируясь на соотношение положительных и отрицательных значений показателей качества образовательных услуг.

Нормативно закрепленные требования к образовательной деятельности обуславливают выбор каждого из показателей и условий результативности. Нормативным по отношению к образовательной деятельности является подход, при котором показатели, имеющие отношение к удовлетворенности потребителей образовательных услуг, по возможности должны соответствовать показателям условий и результативности. В условиях реформирования системы российского образования именно нормативный подход положен в основу процесса анализа результатов деятельности вузов. Государственными органами управления в сфере образования разрабатываются и внедряются системы норм и правил, которые регламентируют деятельность вузов³. Такого рода подходы уже реализуются в современной практике управления ка-

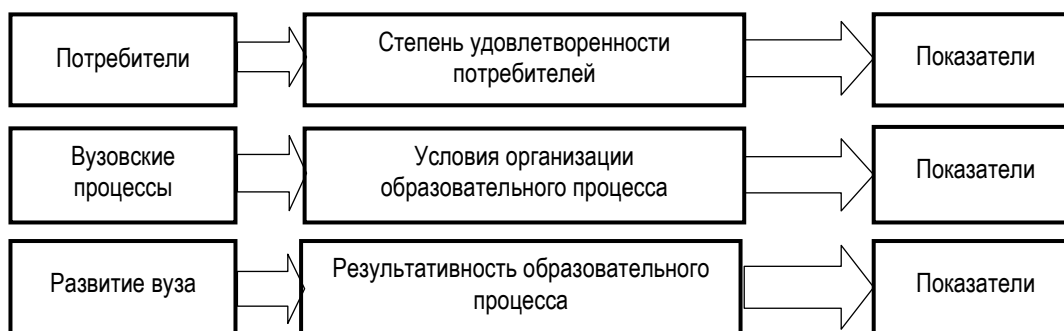


Рис. Карта мониторинга реализации стратегии управления качеством образования

чеством высшего образования, поэтому, по нашему мнению, целесообразно разработать вариант его использования исходя из поставленных задач формирования процедуры мониторинга реализации стратегии управления качеством образования.

Если попарно сравнивать полученные значения параметров качества образовательных услуг, то логично выделяются восемь типовых моделей управления качеством, имеющих отличие в различном сочетании больших и маленьких значений параметров. В результате можно брать за основу восемь типовых стратегических линий управления качеством образования, в отношении которых необходимо осуществлять процедуру мониторинга.

По нашему мнению, процедура мониторинга должна быть основана на анализе карты стратегических показателей вуза, в которой целесообразно было бы изменить общепринятую классическую структуру, представленную четырьмя основополагающими перспективами: развитием, процессами, потребителями и финансами. Финансовые показатели государственных вузов имеют строго определенную структуру и источники финансирования, которые нецелесообразно учитывать в процессе мониторинга реализации стратегии управления качеством. Безусловно, инвестирование вуза из внебюджетных источников во многом зависит от того, какие результаты вуз представит в области качества предлагаемых образовательных услуг. На наш взгляд, в структуре основных стратегических перспектив составляющая «финансы» может считаться производной от всех остальных видов деятельности по обеспечению стратегических показателей вуза.

За основу нами предлагается взять три взаимосвязанные между собой стратегические перспективы, представленные на рисунке.

Для того чтобы определить значение каждого из показателей карты мониторинга, необходимо разработать соответствующие инструкции, с указанием источников информации и нормативной базы, на основе которой должна проводиться оценка каждого показателя. Значения показателей целесообразно выставлять в виде баллов, где 1 балл означает положительное значение показателя, а ноль баллов - отрицательное значение. Такой подход позволяет легко интерпретировать результаты мониторинга в графическом виде, более удобном для отчетов.

Необходимо отметить, что при всем многообразии форм осуществления процедуры мониторинга нет достаточно аргументированных предложений, которые бы сделали этот процесс структурированным и адекватным условиям существования учебного заведения. На наш взгляд, академическая среда по своей природе не предполагает разработку жестко выверенных рекомендаций по поводу методики анализа деятельности вуза в области управления качеством.

Современный учебный процесс в вузе сегодня характеризуется рядом факторов, которые препятствуют структурированию процесса мониторинга качества образования. К таким факторам можно отнести многоаспектность образовательной деятельности в вузе, большое разнообразие форм и методов обучения, которые являются отличительной чертой современных университетов, необходимость реализации требований ФГОС по обеспечению компетентностного подхода и внедрению интерактивных методов обучения. Он предъявляет достаточно жесткие требования как к профессорско-преподавательскому составу, так и к самим студентам.

Соответствие образовательных программ, учебных планов, материально-технического

обеспечения, содержания научно-исследовательской работы современным требованиям рынка труда, а также мировым тенденциям социально-экономического развития делают особенно актуальными вопросы мониторинга качества образования, поскольку значительно увеличивается потребность в предоставлении объективной и разносторонней информации о результатах реализации стратегии управления качеством образования.

В данной связи возникает вопрос, каковы должны быть механизмы реализации процесса мониторинга в наше время. Исследования современных ученых по этому вопросу свидетельствуют, что традиционные формы мониторинга стратегии реализации качества образовательной деятельности являются субъективными и неоднозначными. По нашему мнению, сущность такого инструмента анализа и оценки, как эксперимент, в качестве формы проведения процедуры мониторинга позволяет рассматривать его как необходимый элемент качественного мониторинга, что является современным средством стратегического управления вузом.

На наш взгляд, объединение основных результатов процедуры мониторинга по указанным выше направлениям может позволить проводить мониторинг актуальности и адекватности стратегии управления качеством образования в соответствии с общим стратегическим планом развития вуза, делать выводы о необходимости уточнения и скоординированности в развитии этих планов. Таким образом можно добиться постоянного обновления стратегии управления качеством образования вуза и стимулирования процесса ее реализации.

¹ Баланс между стратегией и контролем / Н.-Г. Олве [и др.] / пер. с англ. Е. Колотилиной; под ред. Е. Добровольского. СПб., 2005.

² Каплан Р.С., Нортон Д.П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию : пер. с англ. М., 2010.

³ Орлов Е.В. Инновационный подход к стратегическому управлению образовательным учреждением на основе сбалансированной системы показателей. URL: www.be5.biz/ekonomika1.

Поступила в редакцию 24.06.2013 г.