

актуальным направлениям совершенствования профессионально-педагогического образования;

- разработка организационно-содержательных и технологических структур, обеспечивающих единство учебной, учебно-методической и научно-исследовательской деятельности кафедры на основе системного, интегративно-модульного, личностно-деятельностного подходов;
- подготовка монографий, учебных пособий, методических рекомендаций, раскрывающих содержание, имеющее фундаментальное и прикладное значение, а также обеспечивающее организацию учебно-познавательной и исследовательской деятельности студентов.

Литература

1. Балабанов П.И. Методологические проблемы проектировочной деятельности. – Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние, 1990. – 200 с.
2. Колин К. Наука и образование: проблемы интеграции // Вестн. высш. шк. 1996. – № 6. – С. 27 – 29.

В.Б. Полуянов

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГИ

Управление, ориентированное на конечный результат, предполагает обязательное наличие диагностично поставленной цели. Диагностичность цели определяется конкретизацией конечного состояния объекта управления и траекторий его достижения с помощью параметров, поддающихся измерению. При этом потребителя интересуют только те параметры востребованного им конечного результата, которые соответствуют его ожиданиям. Подобные параметры называются показателями качества, а достижение их ожидаемых значений связывается с удовлетворением запросов потребителя. Если востребованным результатом является оказание услуги потребителю, то можно и нужно говорить о

качестве услуги, а возможность многократного ее оказания заставляет задуматься о воспроизведении требуемого качества. Очевидно, что единственным способом и гарантией воспроизведения высокого качества является стандартизация.

Реализацию образовательных услуг учебным заведением можно сопоставить с производством и реализацией товаров промышленного назначения. Качество продукции или услуг является одним из важнейших факторов успешной деятельности любой организации. Сегодня уже общепринято, что качество должно вырабатываться, а не создаваться только в результате контроля. Формой определенной гарантии обеспечения качества продукции организации является наличие системы качества, которая создает уверенность у руководства и других работников организации в том, что требования к качеству выполняются, а у потребителя и других заинтересованных лиц – в том, что требования к качеству поставляемой продукции достигаются и будут достигнуты [1]. Задачи системы качества, которые необходимо выполнить, изложены в стандартах Международной организации по стандартизации (ISO) серии ISO 9000, где рационализирован опыт, накопленный национальными организациями в этой области. Данные стандарты содержат руководящие положения по выбору и применению стандартов серии ISO 9000 на системы качества, которые могут служить для использования как внутри организации, так и во внешних отношениях по вопросам обеспечения качества. Вопросы, касающиеся выполнения сформулированных задач, в стандартах не рассматриваются и делегируются руководству организации. Данный подход, по нашему мнению, вполне применим и к деятельности профессионального образовательного учреждения. Не ставя перед собой задачу детализации возможной системы качества учебного заведения, выделим лишь основные ключевые моменты концепции ISO для организации любой системы качества и в общих чертах наметим содержание последней для профессионального образовательного учреждения.

В рамках концепции ISO “всякая работа выполняется как процесс” по трансформации ресурсов. “Каждая организация выполняет работу посредством

сети процессов”. Общее руководство качеством достигается через управление по “двум направлениям: через структуру и работу самого процесса, внутри которого имеются потоки продукции или информации, и через качество продукции или информации, протекающих внутри структуры... у каждого процесса должен быть владделец – лицо, несущее за него ответственность.... Для эффективности системы качества... процессы и соответствующие ответственность, полномочия, методики и ресурсы следует определить и развернуть на постоянной основе” [1, с. 7 – 9]. Определение достигается за счет детального описания, регламентации, документального оформления и утверждения руководством организации используемых процедур, что рассматривается как объективное доказательство фактов определения процессов, одобрения и утверждения методик и осуществления управления ими [1, с.10]. Еще раз подчеркнем, что только наличие утвержденных и внедренных документов, детально отражающих персоналии, средства, ресурсы, содержание и порядок реализуемой деятельности в организации, идентифицируется ISO с наличием у нее системы качества.

Документация системы качества, ее иерархия, а также процесс создания рассматриваются в ряде работ [2,3,4].

На основании вышеизложенного можно утверждать, что каждое профессиональное образовательное учреждение должно иметь собственную систему качества, включающую документально оформленное содержание реализуемой образовательной услуги. Содержание может быть оформлено в виде проекта и рассматриваться как стандарт образовательной услуги, реализуемой данным учебным заведением.

Образованность индивида формируется в течение длительного периода за счет реализации учебным заведением целой серии образовательных услуг¹, объединенных в целевой комплекс – профессиональную образовательную программу. Отсроченный характер достижения конечных результатов взаимодействия субъектов образовательного пространства заставляет их предпринимать шаги по уменьшению вероятности наступления рискованных событий и требовать

¹ В принципе обучение любой дисциплине можно рассматривать как образовательную услугу.

взаимных гарантий. Подобные гарантии связаны в основном с востребованными итогами взаимодействия поставщика и потребителя услуг и предполагают конкретизацию итогов до такой степени, чтобы обеспечить возможность объективного сопоставления и оценки степени соответствия фактического результата запланированному (обещанному). Конкретизация осуществляется с помощью характеристик. Совокупность характеристик услуги, относящихся к ее способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности, в определении ISO называется качеством [5]. Следовательно, возможность реализации и проверки характеристик услуги существует только при наличии описания набора количественно или качественно установленных требований к ним. Требования к качеству услуги согласно стандарту ISO должны быть выражены на начальных стадиях в функциональных терминах и документально оформлены [6].

Проект услуги, описывающий предстоящую деятельность по удовлетворению запросов потребителя, должен включать детализацию трех основных компонентов [5,6]:

- внутренней деятельности поставщика по *обеспечению* услуги;
- деятельности непосредственного *взаимодействия* поставщика и потребителя;
- *итога* взаимодействия.

Внутренняя деятельность профессионального образовательного учреждения по обеспечению целевого комплекса образовательных услуг – профессиональной образовательной программы – может быть основана на базисной модели успеха в сфере услуг [7], в соответствии с которой необходимо четко определить целевой рынок, так как потребители, входящие в него, влияют на восприятие работы данного учебного заведения другими потребителями и становятся частью системы его услуг. Детально разработанная концепция выгоды позволяет уделять должное внимание самой системе услуг. Чем яснее назначение услуги, чем она проще, тем легче добиться высокого уровня обслуживания. Узкоспециализированная система позволяет всем игрокам хорошо знать свои роли. Ключевым элементом здесь являются преподаватели, оказывающие услу-

гу, так как качество их работы в значительной степени зависит от знания того, что требуется от учебного заведения и какой его образ они должны формировать. И наконец, сложность продукта образовательной услуги, невозможность “потрогать” его влекут за собой необходимость создания имиджа услуги. Он формируется не только рекламой, но и функционированием той части образовательного учреждения, которую видит потребитель.

Деятельность непосредственного взаимодействия учебного заведения и учащихся описывается в содержательном и рецептурно-практическом разделах профессиональной образовательной программы в виде образовательных технологий. Осуществление взаимодействия может быть основано на реализации следующих стратегий:

- *множественности мест* – воспроизведения первоначальной деятельности в других местах. Успех в этом случае зависит от разработки простой формулы деятельности, тщательной проверки ее на первом участке и точного воспроизведения на новом месте с сохранением всех составляющих. Ключом к успеху является стандартизация;

- *множественности услуг* – расширения спектра услуг. Успех зависит от репутации учебного заведения и знания им номенклатуры услуг, которые еще могут потребоваться его клиентам;

- *сегментации* – поиска новой группы потребителей, которых бы заинтересовал уже имеющийся набор услуг;

- *комбинированных стратегий* – комбинации перечисленных стратегий в различных вариантах;

- *интернационализации* – выхода на международный рынок услуг.

Для профессионального образовательного учреждения, удовлетворяющего потребности государства посредством предоставления услуг учащимся, итогами взаимодействия являются количество выпускников основных образовательных программ (рассматривается качество выпуска как основной итог, интересующий государство) и достигнутый уровень квалификации (рассматривается степень сформированности профессионально значимых умений, или качест-

во профессиональной подготовки, – основной итог, интересующий учащегося). Поэтому требования государства могут конкретизироваться в модели специалиста, а требования учащегося, как минимум, – в модели выпускника образовательной программы.

Модель выпускника операциональна только в том случае, если она до предоставления услуги донесет до потребителя основное содержание образовательной услуги и, главное, ее итоги, а после получения услуги потребителем ему будет ясно, насколько и как он преуспел в удовлетворении собственных потребностей. Это достигается путем сравнения полученных результатов с установленными требованиями для определения того, достигнуто ли соответствие по каждой характеристике услуги.

Поэтому *структура модели выпускника образовательной программы* должна отражать:

- наименование профессии, специальности, специализации и т.п. и квалификацию выпускника;
- вид документа об образовании;
- сферу деятельности выпускника и возможности трудоустройства;
- краткую характеристику профессиональной образовательной программы (форма и срок обучения, перечень основных дисциплин и по выбору);
- планируемое качество профессиональной подготовки (идентификация, классификация и оценка характеристик качества);
- требования к качеству профессиональной подготовки (выражение определенных потребностей и/или их перевод в количественный приемлемый интервал оценок (показатели качества), критерии соответствия);
- применяемые технологии измерения, оценки и ранжирования характеристик и показателей качества профессиональной подготовки.

Модель специалиста должна дополняться характеристиками профессиональной пригодности, отражающими профессионально значимые качества личности выпускника.

Можно предложить такую последовательность осуществления внутренней деятельности профессионального образовательного учреждения, которая должна найти отражение в проекте образовательной услуги:

- выявление и конкретизация запросов потребителей (учащихся и государства в лице органов управления образованием);
- формулировка потребностей в педагогических категориях (проектное задание);
- организация и осуществление проектирования образовательной услуги. На этом этапе вся внутренняя деятельность образовательного учреждения должна быть структурирована и детализирована до уровня практического использования;
- компоновка системы взаимосвязанных ресурсов³ (финансы, персонал, средства обслуживания, оборудование, технологии, каналы распределения, формы коммуникаций и т.п.), необходимых для предоставления образовательной услуги;
- организация использования ресурсов;
- организация и осуществление учебно-воспитательного процесса;
- измерение, оценивание, ранжирование и сертификация итогов учебно-воспитательного процесса;
- оценка результативности собственной деятельности и степени удовлетворения запросов потребителей.

Помимо перечисленной внутренней деятельности профессионального образовательного учреждения по обеспечению услуги должна предусматривать:

- анализ продекларированных и выявление предполагаемых запросов потребителей;
- совместную с потребителями корректировку исходных требований к итогам образовательной услуги;
- оценку реальных возможностей образовательного учреждения по удовлетворению запросов потребителей;

- разработку модели выпускника образовательной программы;
- разработку модели выпускника образовательного учреждения (в случае, если образовательная услуга комплексная и предполагает выпуск специалиста, это модель специалиста, основанная на государственном образовательном стандарте и включающая модель выпускника образовательной программы, а также образовательные услуги учебного заведения, повышающие качество и цену специалиста на рынке труда);
- разработку модели абитуриента (в случае конкурсного приема);
- разработку проекта учебно-воспитательного процесса (учебный план, программы, технологии обучения);
- компоновку необходимого ресурсного обеспечения и разработку либо использование соответствующего методического обеспечения;
- экономическую оценку образовательной услуги и определение цены ее потребления.

Управление перечисленной деятельностью сводится к грамотному оперированию набором из четырех следующих ключевых решений:

- оригинальной концепции услуг;
- четко обозначенного рыночного сегмента;
- специализированной, легко воспроизводимой системы оказания услуг;
- ясного, легко запоминающегося имиджа услуг образовательного учреждения.

Управление может быть организовано в три этапа: первой задачей является подгонка простой, легко воспринимаемой потребителем концепции услуги и рыночного сегмента; затем следует разработка взаимодействия организации и клиента, которое было бы легко воспроизводить и контролировать; последним шагом является создание имиджа услуг образовательного учреждения.

Перечисленные ключевые решения по смыслу корреспондируют с четырьмя функциями менеджмента, а этапы – с основными обеспечивающими процессами: маркетингом, проектированием и предоставлением услуги. В результате проект услуги должен представлять собой состоящий из трех частей

комплект утвержденной руководством учебного заведения документации, детализирующей предстоящую деятельность до уровня практического воплощения. В терминах ISO это “спецификация услуги, спецификация предоставления услуги и спецификация управления качеством” [6, с.19]. Важно отметить, что подобное деление документации на части весьма условно, так как вся документация по услуге является системой, элементы которой могут быть различным образом организованы в зависимости от субъектов и целей использования. Поэтому в перечисленных частях комплекта документации зачастую используется одна и та же информация путем перекрестных ссылок, а объединяющим началом всего комплекта является документация системы качества. Уже появились модели стандартов нормативно-методического обеспечения учебного процесса вуза [8], которые можно брать за основу. Однако создание системы качества профессионального образовательного учреждения является предметом отдельного исследования. Поэтому приведем лишь возможную структуру документации системы качества учебного заведения, представляющую собой четырехуровневую систему документационного обеспечения гарантии качества реализации образовательной услуги [3,4,6].

Первый уровень – руководство по системе управления качеством – раскрывает:

- политику учебного заведения в отношении качества;
- цели в области качества;
- организационную структуру профессионального образовательного учреждения, включая ответственность руководителей подразделений за обеспечение качества;
- описание системы качества, включая описание всех элементов и положений формирующих ее подсистем;
- практические меры учебного заведения по обеспечению качества;
- структуру и распределение документации по системе качества.

Второй уровень – руководство по регламентам системы качества – указывает соответствующие операции и распределение обязанностей, разъясняя, *кто и что* делает, *когда* и *с какой документацией*.

Третий уровень – руководство по рабочим инструкциям системы качества – подробно излагает способы (технологии, методики, приемы) и рекомендации, разъясняя, *как* нужно выполнять задания, связанные с реализацией образовательной услуги и контролем ее качества.

Четвертый уровень – доказательства и контрольные механизмы как свидетельства соответствия осуществленной деятельности – запланированной, а полученных результатов – показателям качества и ожиданиям потребителей.

Учитывая вышеизложенное, можно утверждать, что проект образовательной услуги представляет собой систему документально оформленной и утвержденной руководством учебного заведения информации, с максимальной степенью детализации отражающей содержание, структуру и ресурсное обеспечение деятельности образовательного учреждения, реализация которой с высокой степенью вероятности гарантирует достижение задуманных результатов. Следовательно, проект услуги в случае профессиональной образовательной программы – это проект технологии трансформации абитуриента в выпускника, которую можно рассматривать в качестве образовательного стандарта выпускника профессионального учебного заведения. Управление подобным процессом является сферой деятельности менеджмента, конкретизация востребованных результатов – маркетинга, а обеспечение гарантии удовлетворения потребителя -- системы качества профессионального образовательного учреждения. Во всех случаях используется один и тот же массив информации, структурируемый в зависимости от ситуационных условий и приоритетных задач и направляемый руководством на достижение единственной цели – сохранение стабильности образовательного учреждения в течение длительного времени. Достижение длительной стабильности предполагает управление, ориентированное на удовлетворение потребителей (результативность) за счет оптимизации собственной жизнедеятельности (эффективность). Возможность оптимизации оп-

ределяется наличием контролируемых параметров, из которых формируется система внешних и внутренних показателей качества учебного заведения, а также наличием механизмов их измерения и оценки.

Литература

1. Международный стандарт ИСО 9000 – 1: 1994. Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. – М.: Изд-во стандартов, 1996. – Ч. 1: Руководящие указания по выбору и применению. – 34 с.
2. Международный стандарт ИСО 10013. Руководящие указания по разработке руководств по качеству. – М.: Изд-во стандартов, 1996. – 25 с.
3. Стойдел Г. Дж. Как писать регламенты качества. – Madison: H.J.Stuedel & Associates Inc., 1994. – 52 с.
4. Стойдел Г. Дж. Типовое руководство по качеству. – Madison: H.J.Stuedel & Associates Inc., 1994. – 104 с.
5. Международный стандарт ИСО 8402 – 94. Управление качеством и обеспечение качества: Слов. / ВНИИС. – М., 1994. – 52 с.
6. Общее руководство качеством и элементы системы качества: Проект междунар. стандарта ИСО 9004 – 2: 1992 / ВНИИС. – М., 1993. – Ч. 2: Руководящие указания по услугам. – 42 с.
7. Bateson J.E.G. Managing Services Marketing. – Orlando: FL The Dryden Press, 1992. – 536 p.
8. Гендина Н.И., Колкова Н.И. Нормативно-методическое обеспечение учебного процесса в вузе: Стандарты высшего учебного заведения: В 3 ч. / НИКАЛС. – Кемерово, 1998. – 170 с.