**Рубрика «Основы Системы менеджмента качества»**

**ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА И КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

Образовательные услуги удовлетворяют личные (конечный потребитель), групповые (предприятия-работодатели) и общественные (государство) потребности. Исходя из этого, в образовательной услуге можно выделить три аспекта:

* с позиции отдельной личности (гражданина) образовательная услуга - это процесс передачи потребителю знаний, умений и навыков общеобразовательного и профессионального характера, необходимых для удовлетворения его личных потребностей в приобретении профессии, саморазвитии и самоутверждении, осуществляемый в тесном контакте с потребителем по установленной форме и программе;
* с позиции предприятия образовательная услуга - это процесс профессиональной подготовки (повышения квалификации, переподготовки) кадров, необходимой для обеспечения его работоспособности, поддержания конкурентоспособности и развития в постоянно изменяющихся рыночных условиях;
* с позиции государства образовательная услуга - это процесс, обеспечивающий расширенное воспроизводство совокупного личностного и интеллектуального потенциала общества.

Услуги, в том числе и образовательные, обладают характеристиками, отличными от товара: неосязаемость, неотделимость, непостоянство качества, недолговечность / несохраняемость и отсутствие владения.

Особенностями, присущими только образовательным услугам, являются:

* относительная длительность исполнения;
* отсроченность выявления результативности оказания услуг;
* сезонность или дискретная периодичность оказания услуг, особенно в сфере повышения квалификации;
* зависимость услуг от места их оказания и места проживания обучающихся;
* усиление потребности в образовательных услугах по мере удовлетворения данной потребности.

Понятие качества

Определение качества относится как к товарам и услугам, так и к процессам производства товаров и оказания услуг. Любая продукция / услуга должна соответствовать определенным требованиям потребителей. Качество характеризует соответствие продукта (услуги, товара) этим требованиям. Свойства продукта, которые характеризуют их пригодность к выполнению определенных требований, на­зываются признаками, характеристиками качества (таблица 1).

Таблица 1 - Динамика понятий качества [12]

|  |  |
| --- | --- |
| Автор | Формулировка определения качества |
| Аристотель  (III в. до н. э.)  Гегель  (XIX в. н. э.)  Китайская версия  Шухарт (1931 г.)  Исикава К. (1950 г.)  Джуран Дж. М.  (1970 г.)  ГОСТ 15467-79  Международный стандарт  ИСО 8402-86 | Различие между предметами  Дифференциация по признаку «хороший – плохой»  Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество  Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги), следовательно, качество тождественно понятию «высококлассный», «дорогой»  Качество имеет два аспекта:  - объективные физические характеристики;  - субъективная сторона: насколько вещь «хороша»  Качество – свойство, реально удовлетворяющее потребителей  Пригодность для использования (соответствие назначению)  Субъективная сторона: качество есть степень удовлетворения потребителя (для реализации качества производитель должен узнать требования потребителя и сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла этим требованиям)  Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением  Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности |

Продолжение таблицы 1

|  |  |
| --- | --- |
| Стандарт ISO 9000:1994:  Стандарт ISO 9000:2000  ИСО 9000-2005  ГОСТ Р ИСО 9000-2015 | Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.  Качество - степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования  Качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям  Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны. |

Качество продукции представляет собой материальную основу удовлетворения как производственных, так и личных потребностей людей, и этим определяется его уникальная общественная, экономическая и социальная значимость.

Качество образовательной услуги

В основе оценки образовательной услуги лежит понятие качества образования. Этот термин широко используется в современном образовании, однако можно с полной уверенностью сказать, что сущность и значении этого понятия до конца не раскрыты.

Когда говорят о качестве образования, обычно пытаются ответить на вопросы: зачем (для кого?), что конкретно измеряется? кто этим занимается? как это делается?

В связи с чем возникает проблема измерения качества образования, для чего это необходимо?

- Качество образования в России, несмотря на трудные социально-экономические условия, необходимо отслеживать в целях сохранения российского этноса [11].

- Качество образования необходимо оценивать для обеспечения гарантии прав человека на получение образования, соответствующего мировому уровню.

- Оценка качества важна как необходимое условие экономии средств, которые общество тратит на образование.

- За качество нужно платить и потому нужно уметь измерять это качество хотя бы в первом приближении.

- Качество образования должно являться мерилом всех достижений и вносимых изменений в образовательную политику и практику поэтому необходимо уметь его оценивать.

- Оценивать качество на начальном этапе необходимо прежде всего для осмысления и формулирования целей развития, создания образцов, а не только для принятия управленческих решений, направленных на обеспечение функционирования образовательных учреждений.

- Ценна сама система отслеживания, постоянного измерения качества (мониторинг качества), самоанализ деятельности на всех уровнях (студент, преподаватель, кафедра, факультет, направление, специальность, университет), ценна тем, что позволяет определить, где мы находимся по сравнению с другими, а образовательному учреждению оставаться конкурентоспособным [8].

Ответить на вопрос «Что такое качество образования?» непросто. Можно привести лишь некоторые суждения, имеющие отношение к пониманию того, что это такое. Качество образования, подготовки и переподготовки понимается в общем случае как:

• Соответствие стандарту, норме.

• Обладание характеристиками полного соответствия стандарту, т.е. степени достижения желаемых результатов.

• Чем проще деятельность, тем более пригодными оказываются объективные критерии и стандарты.

Качество образования, подготовки и повышения квалификации - это не только результат на выходе, но и качество образовательного процесса, качество и цена средств достижения целей, качество условий, отображенные на рисунке 1.

Качественным можно считать образование, если определенные достижения имеют не только студенты и учащиеся, но и преподаватели как участники образовательного процесса.

Качество оценивается по степени достижения целей, поставленных самим образовательным учреждением (при условии оценки качества самих целей) [3,7,10].

Рисунок 1 - К понятию «качество образования» [8]

Качество образования рассматривается как социальная, экономическая, педагогическая категория. К определению «качество образования» в методологическом аспекте следует подходить как к характеристике образовательного процесса и результата, имеющей значение не только в системе образования, но и в развитии общества в целом. В этой связи понятие «качество образования» можно определить, как сложное образование с учетом всех объективных и субъективных характеристик.

Совокупность показателей образовательного учреждения (содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническая база и т.п.), обеспечивающих развитие компетенции обучаемых, определяется как качество образования у С.Е. Шишова и В.А. Кальнея [25].

А.С. Запесоцкий в своей работе рассматривает качество образования как [12]:

1) результат, где качество образования – система знаний, умений и навыков специалиста, которые востребованы в профессиональной среде и в обществе целом;

2) процесс, в котором качество образования – совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, обеспечивающих его способность удовлетворять потребности не только граждан, но и организации, общества и государства [8].

Г.А. Бордовский, А.А. Нестеров, С.Ю. Трапицын [3,5] определяют качество образования как свойство, способное удовлетворить запросы потребителей разных уровней.

Обобщение подходов к определению качества образования рассматривает Л.Н. Давыдова [12], которая предлагает качество образования рассматривать как совокупность характеристик образовательного процесса, включающих в себя реализацию его целей, современные технологии, условия, необходимые для достижения положительных результатов.

А.И. Субетто [21,22] формирует принцип изоморфности качества человека и качества образования, так как качество образования переходит в качество человека, что является довольно актуальным, так как цели образования ставятся в документах на основе требований к личности.

Следовательно, понятие «качество образования» можно рассматривать, как совокупность множества составляющих, из которых наиболее значимыми являются свойства, определяющие уровень знаний, навыков, умений, компетенций обучаемых, уровень развития их личностных свойств, психологическая комфортность обучения. На государственном уровне качество образования – это соответствие принятой образовательной доктрины социальным требованиям и нормам (стандартам).

В.П. Панасюк [17] в качестве образования выделяет следующие составляющие:

1) процессуальный (административно-организационная структура образовательного учреждения, методическая и психолого-педагогическая подготовка преподавателей, образовательная программа, учебные планы и программа, материально-техническая база и т.п.);

2) результирующий (образованность, состоящая из следующих блоков: информационного, культурологического, ценностно-мотивационного, ресурсного).

Эта точка зрения характеризуется тем, что процессуальное составляющее качество образования содержит в себе качество условий и качество процесса, что указывает на их более тесные взаимосвязи.

А.Е. Бахмутский [12] в качество образования включает:

* уровень учебных достижений учащихся;
* уровень развития мышления учащихся;
* мотивацию к обучению;
* психологическую комфортность образовательного процесса;
* качество содержания используемых образовательных программ;
* качество реализации образовательных программ.

При этом подчеркивается, что понятие «качество образования» непрерывно обновляется во взаимосвязи с социальными изменениями.

М.М. Поташник и др. [17, с. 42–48] для оценки качества образования рассматривают в основном качество результатов, элементами которого являются:

* знания, умения, навыки;
* показатели личностного развития;
* отрицательные последствия образования;
* изменение профессиональной компетентности учителя и его отношение к работе.

Таким образом, качество образования — соответствие деятельности образовательных учреждений установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам). Раскрывается в таких понятиях, как:

* качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности);
* качество научно-педагогических кадров;
* качество образовательных программ;
* качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды;
* качество студентов, учащихся, абитуриентов;
* качество управления образованием;
* качество научных исследований и др.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Азарьева В.В., Круглов В.И., Пузанков Д.В., Е.А. Рябинина, Степанов И.В., Степанов С.А., Ященко В.В. Системы качества образовательных учреждений. Лучшие практики. – СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2010. 440 с.
2. Арутюнян М.М., Гапич А.Э., Игропуло И.Ф., Шаповалов В.К. и др. Экспертиза в образовании. Ставрополь: Мир данных,2014. 155 с.
3. Борбовский Г.А., Нестеров А.А., Трапицин С.Ю. Управление качеством образовательного процесса: монография. СПб, 2001. 360 с.
4. Бордовский, Г. А. Международная сертификация системы менеджмента качества университета – основа его признания и конкурентоспособности в мировом образовательном пространстве / Г. А. Бордовский // Вестник Герцен. ун-та. – 2009. – № 3. – С. 33–37.
5. Бордовский, Г.А. Мониторинг качества педагогического образования: состояние и проблемы / Г.А. Бордовский, С.Ю. Трапицын, О.А. Граничина // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2008. – № 6. – С. 28–34.
6. В.В. Азарьева, В.И. Круглов, Е.А. Рябинина, В.С. Соболев, И.В. Степанов, С.А. Степанов, В.В. Ященко. Типовая модель системы качества образовательного учреждения. Руководство по качеству. – СПб.: ООО «Технолит», 2009. 39 с.
7. Власова О.В., Хасбутдинова Л.В. Менеджмент качества и инновации в образовании: региональный аспект. Том 2 коллективная монография. В 2 т. / О.В. Власова, Л.В. Хасбутдинова [и др.]; под общ. ред.  
   С.Н. Бабурина, Ю.Н. Клещевского. М.: Изд-во РГТЭУ, 2010. Т. 2. 376 с.
8. Волкогон В.А., Ревин С.А. Создание системы менеджмента качества в профессиональном образовательном учреждении: пособие для руководителей профессиональных образовательных учреждений, разработчиков систем менеджмента качества и специалистов служб качества. Калининград: Изд-во БГАРФ, 2010. – 521с.
9. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (с Поправкой) URL: http://docs.cntd.ru/document/1200124393 (дата обращения: 1.12.2020).
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. URL: http://docs.cntd.ru/document/1200124394 (дата обращения: 1.10.2020).
11. Казначеев, В. П. Здоровье нации, просвещение, образование Текст. / В. П. Казначеев. Москва-Кострома: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. — 248 с.
12. Калдыбаев С.К., Бейшеналиев А.Б. Качество образовательного процесса в структуре качества образования // Успехи современного естествознания. – 2015. – № 7. – С. 90-97;  
    URL: http://www.natural-sciences.ru/ru/article/view?id=35495 (дата обращения: 14.12.2020).
13. Клещевский Ю.Н., Хасбутдинова Л.В.Менеджмент качества и инновации в образовании: региональный аспект. Том 1 коллективная монография. В 2 т. / Ю.Н.Клещевский, Л.В. Хасбутдинова [и др.]; под общ. Ред. С.Н. Бабурина, Ю.Н. Клещевского. М.: Изд-во РГТЭУ, 2010. Т. 1. 480 с.
14. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2016. - 336 c.
15. Международный стандарт ISO 9001-2000 Системы менеджмента качества – Требования. URL: http://niits.ru/public/2003/069.pdf (дата обращения: 1.12.2020).
16. Нечаев, М. П. Контроль и оценка качества воспитательной деятельности образовательного учреждения / М.П. Нечаев. - М.: Центр "Педагогический поиск", 2017. - 176 c.
17. Панасюк, В. П. Педагогическая система внутришкольного управления качеством образовательного процесса Текст.: дисс. . докт .пед. наук (13.00.01): защищена 1998/ В. П. Панасюк; Ин-т профтехобразования РАО. СПб., 2016.- 460 с.
18. Распопин, О. А. Современные проблемы качества образования/ О. А. Распопин // Мир образования – образование в мире. – 2014. – № 1. – С. 224-229.
19. Сластенин В.А. Качество образования как социально-педагогический феномен // Педагогическое образование и наука, 2015 № 1. С. 4-11.
20. Спасская, В. Формирование законодательных основ контроля и оценки качества образования/ В. Спасская // Российское образование. – 2017. – № 1. – С. 3-9.
21. Субетто А.И. Государственная политика качества высшего образования: концепция, механизмы, перспективы. Часть 2 // «Академия Тринитаризма», М., Эл № 77-6567, публ.11621, 03.11.2014
22. Субетто А.И. Качество образования в России: состояние, тенденции, перспективы. СПб. - М–: ИЦПКПС, 2010. 498 с.
23. Субетто, А. И. Десять симпозиумов «Квалиметрия человека и образования: методология и практика» 1992-2002 годы. Указательизданных статей и тезисов докладов Текст. / А. И. Субетто // Материалы
24. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: ЮНИТИ, 2016. - 287 c.
25. Шишов, С. Е. Мониторинг качества образования в школе Текст. / С. Е. Шишов, В. А. Кальней М.:РПА, 2013.-352 с.
26. Шурупова, Р. В. Качество образовательной услуги и профессионализм педагога / Р. В. Шурупова, И. И. Макарова // Высшее образование в России. – 2009. – № 3. – С. 169-171.000:2005(ru)
27. ISO 9000: 2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь URL: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:ru:term:3.3.1 (дата обращения: 12.11.2020).
28. https://yar-kip.edu.yar.ru/ (дата обращения: 12.09, 30.11, 16.12.2020).