

УДК 378(063)  
ББК 74.58я43  
П90

**Редакционная коллегия:**

доктор педагогических наук *О. Л. Жук* (отв. ред.),  
доктор педагогических наук *А. П. Сманцер*,  
кандидат педагогических наук *С. Н. Захарова*,  
кандидат педагогических наук *Е. А. Коновальчик*,  
кандидат психологических наук *А. А. Полонников*,  
*Д. И. Губаревич*

**Пути** повышения качества профессиональной подготовки студентов:  
П90 материалы междунар. науч.-практ. конф. Минск, 22–23 апр. 2010 г. / редкол.:  
О. Л. Жук (отв. ред.) [и др.]. – Минск : БГУ, 2010. – 567 с.  
ISBN 978-985-518-408-0.

Материалы конференции посвящены актуальной образовательной проблеме – повышению качества профессиональной подготовки студентов.

Рекомендовано управленческому аппарату, профессорско-преподавательскому составу, научным работникам, аспирантам и магистрантам вузов Республики Беларусь.

**УДК 378(063)**  
**ББК 74.58я43**

**ISBN 978-985-518-408-0**

© БГУ, 2010

## ПОДГОТОВКА МЕНЕДЖЕРА ПО КАЧЕСТВУ ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ

В условиях современных социально-экономических трансформаций качество общего среднего образования признается основным условием формирования конкурентоспособности выпускников школы, фактором, влияющим на ее социальный престиж и способность выполнять государственный заказ системе образования. Названное обстоятельство обуславливает необходимость существенных изменений в подходах к профессиональной подготовке менеджеров образования, способных к управлению, обеспечению и постоянному улучшению качества оказываемых школой образовательных услуг. В связи с этим компетентность в области менеджмента качества образования выступает неотъемлемой составляющей профессиональной компетентности современного руководителя школы. Вместе с тем в практике подготовки педагогов, осуществляемой в вузах вопросам менеджмента качества образования практически не уделяется внимания. Как показывает анализ учебных программ, предмет изучения ограничивается рассмотрением теории и практики проведения аспектного анализа, контроля и оценки качества управления педагогическими системами.

Названное обстоятельство порождает ряд **противоречий**:

- между потребностью общеобразовательной школы в руководителе, способном осуществлять ее управление с позиций менеджмента качества и отсутствием целенаправленной подготовки управленческих кадров в этом направлении;
- между интегративно-комплексной природой профессиональной компетентности менеджера по качеству образования и отсутствием ресурсного обеспечения для ее целостного формирования в вузе.

Указанные противоречия обуславливают актуальность избранной темы и дают возможность обозначить новое направление исследования проблемы формирования профессиональной компетентности будущих руководящих работников образовательной сферы, связанное с определением научно-методических основ подготовки менеджера по качеству образования.

По нашему мнению, эффективной организационной формой подготовки управленческих кадров в обозначенном направлении является спецкурс «Менеджмент качества образования». Теоретико-методологическую основу для отбора его содержания составляет компетентностный подход. С этих позиций содержательное наполнение подготовки определяется исходя из структуры профессиональной компетентности менеджера по качеству образования, включающей представления о качестве как многоаспектном феномене, факторах его обуславливающих, моделях управления качеством образовательных услуг, умений документировать процессы, разрабатывать, внедрять и проводить аудит систем менеджмента качества образования. Применение компетентностного подхода обеспечивает практико-ориентированность обучения и возможность функционирования приобретенного обучаемыми опыта в качестве средства решения конкретных профессиональных задач.

В свете изложенных положений в содержание спецкурса «Менеджмент качества образования» целесообразно включить следующие модули:

**Качество как категория и объект управления.** Комплексный подход к определению понятия «качество». Качество образовательной услуги и педагогического проекта. Взаимосвязь качества образовательной услуги и конкурентоспособности учреждения образования. Понятие «затраты на качество образовательной услуги», классификация затрат. Научно-методические, управленческие, процессуально-педагогические затраты. Определение потерь вследствие низкого качества.

**Эволюция подходов к менеджменту качества.** Понятие «менеджмент качества образования». Становление и развитие менеджмента качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества образования. Основные этапы развития систем качества. Западноевропейский, американский и японский опыт управления качеством. Модель всеобщего управления качеством и ее использования в сфере образования.

**Показатели качества образовательной услуги как основная категория оценки ее потребительских ценностей. Контроль и оценка качества.** Виды показателей качества. Классификация показателей качества образовательной услуги. Определение значений показателей качества. Экспертный метод оценки качества образовательной услуги. Статистические методы оценки показателей качества. Понятия «контроль качества», «оценка качества». Цели, объект, предмет, принципы, методы, средства формы, технологические основы контроля и оценки качества образовательных услуг.

**Система менеджмента качества.** Понятие «система менеджмента качества». Уровни управления качеством. Структура системы менеджмента качества: обеспечение качества; управление качеством; улучшение качества. Петля качества. Системный подход к управлению качеством образовательной услуги на основе стандартов ИСО 9000. Семейство стандартов ИСО 9000 версии 2000 года. Разработка системы менеджмента качества.

**Совершенствование деятельности учреждения образования по обеспечению качества.** Основные направления деятельности учреждения образования по обеспечению качества предоставляемых образовательных услуг. Резервы повышения качества оказываемых образовательных услуг: институциональные; бенчмаркинг; информационные; интеграционные. Коллегиальное управление улучшением функционирования учреждения образования. Роль управленческого персонала в улучшении качества. Внутришкольное повышение квалификации педагогов по вопросам обеспечения качества образования.

**Мотивация труда педагогического персонала как условие улучшения качества образования.** Понятие «трудовая мотивация». Содержательные и процессуальные теории трудовой мотивации. Базовая модель взаимосвязи мотивации и трудового поведения педагогов. Методические объединения педагогов как формы работы по улучшению качества образовательного процесса. Конкурс профессионального мастерства как инструмент трудовой

мотивации педагогов и резерв повышения качества образовательных услуг. Самоаттестация учреждения образования.

**Стандартизация и сертификация в образовании.** Понятие «образовательный стандарт». Сущность стандартизации. Нормативно-правовая база стандартизации. Теоретико-методологические основы стандартизации в образовании. Понятие «сертификат», «сертификация». Порядок проведения сертификации образовательных услуг.

Каждый модуль сконструирован в соответствии с принципом функциональной полноты, который предусматривает наличие в нем технологической, профессионально-развивающей и креативной составляющей.

*Технологическая составляющая* модуля за счет контекстно отобранного содержания учебного материала обеспечивает формирование психолого-педагогического, организационно-управленческого, предметно-методического и экономико-технологического компонента профессиональной компетентности менеджера по качеству образования.

*Профессионально-развивающая составляющая* выполняет функцию управления учебной деятельностью обучаемых посредством создания условий для развития самооценных форм их активности в процессе работы над модулем. С этой целью предлагаются индивидуальные и групповые задания, способствующие самостоятельному приобретению студентами нового опыта, проведению анализа управленческой деятельности, позволяющие смоделировать индивидуальную траекторию освоения программы спецкурса, определить пути и условия профессионального саморазвития.

Наличие *креативной составляющей* в учебном модуле обусловливается потребностью современной системы образования в менеджере, способном принимать грамотные управленческие решения в нестандартных ситуациях. Это предусматривает включение в учебные модули материала, направленного на творческое переосмысление слушателями типичных затруднений, возникающих в управленческой деятельности, анализ нестандартных профессиональных ситуаций, формирование умений эвристического поиска, овладение методами управленческого анализа инновационного опыта.

Таким образом, функциональная полнота модуля, обеспеченная триединством технологической, профессионально-развивающей и креативной составляющих создает комплексное информационное и организационно-методическое обеспечение процесса подготовки менеджера по качеству в условиях вуза.

Условием успешного усвоения программы спецкурса является личностная ориентации педагогического процесса. Она предусматривает учет образовательных потребностей студентов в ходе конструктивного саморазвития, самоопределения и самореализации, осуществляемых в процессе обучения. Личностно ориентированное обучение базируется на признании за каждым студентом права выбора собственного пути профессионального развития. В основе личностно ориентированной модели обучения лежит теоретическое положение о том, что студент должен рассматриваться как индивид, обладающий субъектным опытом (учебным, жизнедеятельности). Отсюда обучение необходимо строить по направлению, обеспечивающему «встречу» заданного с уже имеющимся опытом, что предполагает не замену последнего, а его использование, адаптацию, насыщение новым смыслом и обогащение. Субъектный опыт в процессе освоения программы спецкурса играет роль фильтра, через который новая информация воспринимается субъектом избирательно и тем самым обеспечивается ее индивидуальное видение. Согласно М. В. Кларину [1], работа с опытом личности включает несколько этапов: 1) обращение к опыту и его актуализация; 2) обращение к чувствам и переживаниям, сопровождающим данный фрагмент жизненного опыта; 3) их констатация (аксиологизация и рефлексия опыта); 4) концептуализация (анализ опыта партнеров и переосмысление собственного); 5) активное экспериментирование

с опытом; 6) повторное обращение к опыту, его переосмысление, обогащение опыта научным смыслом.

Описываемое условие детерминирует особенности процесса специальной подготовки менеджера по качеству образования, а именно: диалогичность, необходимое и достаточное количество помощи обучаемым, активизация их творческого потенциала, самоуправление студентами процессом собственного обучения. Это, в свою очередь, обуславливает специфику технологического обеспечения процесса изучения студентами спецкурса. В частности, доминирующими технологиями являются технологии индивидуализации и дифференциации обучения, коммуникативные, игровые, обучения в малых группах, проблемного обучения, развития творческого мышления, технологии обучения посредством решения ситуационных задач (case studies), проектного обучения, информационно-компьютерные технологии обучения, технологии рефлексивного обучения.

Изложенное выше позволяет сделать выводы:

1. Содержание подготовки менеджера по качеству образования обуславливается структурой его профессиональной компетенции.
2. Условиями эффективности подготовки менеджеров по качеству являются обоснованный отбор ее содержания, конструирование его в соответствии с принципом функциональной полноты, обеспечивающим единство технологической, профессионально-развивающей и креативной составляющей, а также личностная ориентация педагогического процесса и его адекватное технологическое обеспечение.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Кларин, М. В.* Инновации в мировой педагогике: обучение на основе исследования, игры и дискуссии (анализ зарубежного опыта) / М. В. Кларин. – Рига: НПЦ «Эксперимент», 1995. – 176 с.