

Л.А.Шкутина¹, Г.Майер², К.Л.Полупан³¹Карагандинский государственный университет им. Е.А.Букетова;²Педагогический институт, Дрезден, Германия;³Балтийский федеральный университет им. И.Канта, Калининград, Россия (E-mail: arlarisa@yandex.ru)

Управление качеством образования: сущность и содержание

В статье рассмотрен круг вопросов, связанных с управлением качества образования, его сущностью, содержанием и критериями оценки. Представлены различные подходы к определению понятий «качество образования» и «управление» в контексте педагогики высшей школы. На основании анализа работ отечественных и зарубежных ученых уточнены понятия «качество образования студентов» и «управление качеством образования студентов».

Ключевые слова: управление, качество, управление качеством образования, критерии, показатели, подходы, образовательный процесс, педагогический менеджмент, структура управления качеством, система.

В современных условиях становления мирового образовательного пространства особое значение приобретает совершенствование системы высшего образования. Основная направленность современного образования характеризуется, с одной стороны, заботой о качестве образования, а с другой — поиском условий поддержки студента как будущего специалиста в самоактуализации, раскрытии и развитии его личностного потенциала, продвижении студента внутри профессиональной программы [1].

Развитие информационного общества ставит перед всеми сферами социальной жизни, в том числе и перед системой высшего образования, радикально новые цели и задачи. Наряду с подготовкой специалистов для различных отраслей промышленности, науки и техники, хозяйства высшее образование становится фактором устойчивого и прогрессивного развития всего государства [2]. Современные условия и тенденции развития образования усиливают внимание к вопросам обеспечения его качества. Основными причинами актуальности этой проблемы являются: массовость, доступность, интернационализация высшего образования, выход на международный рынок, усиление взаимодействия образования с внеобразовательной средой.

Сегодня образование рассматривается как непрерывный, гибкий, целенаправленный, демократичный процесс получения знаний на протяжении всей жизни, и именно высокое качество образования определяет его эффективное функционирование. В современной системе образования понятие «качество подготовки специалиста» стало узким. Более широким и объемным понятием, отвечающим современному уровню развития общества, является термин «качество образования».

Внедрение международных стандартов качества серии ИСО 9001 в общественную жизнь человека не обошло стороной и сферу высшего образования. Данные стандарты предлагают новые фундаментальные подходы к пониманию и измерению качества и включают образование в перечень услуг, подлежащих оценке и сертификации, что потребовало создания систем качества не только как ранее, на промышленных предприятиях, но и в учреждениях образования. Определяющим фактором системы образования в целом является уровень качества образовательных учреждений, а точнее — уровень качества оказываемых ими услуг. В стандартах серии ИСО 9001 образование отнесено к услугам, поэтому качество образования они определяют как совокупность потребительских свойств образовательной услуги, обеспечивающих возможность удовлетворения комплекса потребностей по всестороннему развитию личности обучаемого [3].

Требование достижения нового качества является приоритетным в развитии всех сфер человеческой жизнедеятельности, в том числе и в образовании. Согласно Концепции развития образования РК до 2015 г. цель образования, а соответственно и цель качества образования — это «не простая совокупность знаний, умений и навыков, а основанная на них личная, социальная и профессиональная компетентность — умение самостоятельно добывать, анализировать и эффективно использовать информацию, умение рационально и эффективно жить и работать в быстро изменяющемся мире» [4].

Указанные характеристики будущего специалиста особенно важны в связи с внедрением системы всеобщего управления качеством (TQM) в самых различных сферах общественной и производственной деятельности человека. Как известно, основные принципы TQM предполагают лидерство и

ответственность руководства организации, ориентацию на потребителя, постоянное улучшение, участие каждого сотрудника в совершенствовании качества. Данные принципы, реализуясь в педагогическом процессе любого образовательного учреждения, легли в основу управления качеством образования студентов. Управление — это целенаправленная деятельность субъектов различного уровня, обеспечивающая оптимальное функционирование и развитие их взаимодействия, перевод их на новый, качественно более высокий уровень по фактическому достижению цели с помощью необходимых оптимальных педагогических условий, способов, средств и воздействий. Управление качеством образования — это система, способная привести в действие механизм непрерывного улучшения работы, и которая может стать одним из инструментов развития вуза. Учебное заведение должно быть способным самому оценить качество предоставляемых им образовательных услуг, что только и может быть движущей силой усовершенствования.

Управление качеством образования студентов является необходимым компонентом повышения их профессиональной подготовки, формирования компетентного специалиста в области образования, каким является будущий педагог профессионального обучения, способный творчески и креативно мыслить, уметь находить и использовать новейшие технологии в своей работе. Таким образом, эффективное управление качеством образования обеспечивает повышение качества образовательных, воспитательных и других программ профессиональной подготовки специалиста в вузе.

В настоящее время интенсивно разрабатывается круг вопросов, связанных с повышением качества образования, его сущностью, содержанием и критериями оценки. Недостаток исследований в данной области можно объяснить неразработанностью систем управления, профессиональной подготовкой современного специалиста, которые и формируют первичные компоненты качества. В нашем исследовании при изучении процесса управления качеством образования студентов столкнулись с проблемой недостаточной теоретической и практической разработанности этого вопроса. Поэтому, чтобы определить его современное состояние, необходимо сначала обратиться к рассмотрению этимологии понятия «управление качеством образования».

Прежде чем определить сущность понятия «управление качеством образования», мы считаем целесообразным рассмотреть различные подходы к определению понятий «качество образования» и «управление» в контексте педагогики высшей школы, на положениях которых основываются многие авторы, разрабатывающие технологии повышения, совершенствования профессиональной подготовки специалиста в вузе.

Несмотря на целый ряд проведенных исследований, четкого определения понятия «качество образования» в современной литературе не сформулировано. Представители многих наук, выделяя в его содержании признаки, специфичные для своей области знаний, определили совершенно разные его стороны.

Общее понятие дано в Толковом словаре, который рассматривает качество как существенный признак, свойство, отличающее один предмет от другого или одно лицо от другого. В философии качество означает сущностное свойство вещи, отличающее ее от других. Философское понимание качества имеет существенные ограничения, так как в философии эта категория не носит оценочного характера, что, в свою очередь, не дает возможности измерять качество, оценивать его и т.п. В теории социального управления качеством называют уровень достижения поставленных целей, степень удовлетворения ожиданий потребителя. Комплексное понятие качества в педагогике определяется как характеризующее эффективность всех сторон деятельности образовательных учреждений: разработка стратегии, организация учебного процесса и др. Это понятие уточняется конкретным понятием — качеством образования, под которым принято понимать обеспечение необходимого уровня подготовки специалистов, способных к эффективной профессиональной деятельности, к быстрой адаптации в условиях научно-технического прогресса, владеющих современными технологиями в своей области деятельности и умением использовать полученные знания при решении профессиональных задач.

Исследователи рассматривали понятие «качество образования» с разных точек зрения. Почти каждый ученый, когда-либо занимавшийся вопросами качества образования, выдвигал свое определение этого феномена. Приведем несколько формулировок, дающих представление о содержании понятия качества образования и о значении его оценки для функционирования образовательной системы.

С.Е. Шишов и В.А. Кальней связывают качество образования с достижением цели развития и формирования гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности [5]. Данное определение значительно сужает содержание этого понятия для профессиональной подготовки специалиста в вузе.

Более конкретное определение предлагают Г.М. Коджаспирова и А.Ю. Коджаспиров: «Качество образования — это определенный уровень знаний и умений, умственного, нравственного и физического развития, который достигают обучаемые на определенном этапе, в соответствии с планируемыми целями; степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых образовательных услуг» [6].

Т.А. Строкова считает, что «...качество результатов образования нельзя рассматривать вне зависимости от качества образовательного процесса и условий его реализации. Справедливо и обратное: установить эффективность процесса образования и созданных для его проведения условий невозможно без оценки его результатов». Поэтому автор предлагает достаточно полную и широкую, на наш взгляд, характеристику качества образования, под которым понимает совокупность оптимально сочетающихся его важнейших характеристик, отражающих уровни достигнутых количественных и качественных результатов, организации и осуществления учебно-воспитательного процесса и созданных для него условий, отвечающих интересам государства и общества и удовлетворяющих образовательные запросы обучающихся [7].

Ю.К. Чернова и В.В. Щипанов считают, что качество образования — это единство его частных суждений—определений, в которых отражаются основные системные принципы и закономерности его формирования и развития:

- качество есть совокупность свойств;
- качество структурно и представляет иерархическую систему свойств или качеств частей педагогического процесса или объекта;
- качество динамично;
- качество — основа существования педагогического процесса или объекта;
- качество — существенная определенность педагогического процесса или объекта;
- качество обуславливает единичность педагогического процесса, его специфичность, целостность, упорядоченность, устойчивость;
- качество создаваемых обществом педагогических процессов ценно [8].

Однако данные характеристики, представленные авторами, не имеют конкретного определения и тем самым не раскрывают содержания понятия «качество образования».

Особое место в исследовании качества образования занимает работа российского ученого М.М. Поташника. Он определяет качество образования как соотношение цели и результата образовательной деятельности [9]. Им также разработана технология управления качеством образования, которая охватывает различные его стороны и процессы. Эта технология имеет большое теоретическое и практическое значение, хотя применима только для системы среднего образования.

Для более четкого определения понятия «качество образования» необходимо также рассмотреть показатели, которые составляют основную содержательную характеристику этого понятия. Анализ нормативных документов и специальной научной литературы в области качества образования показывает многообразие научных подходов к определению его показателей. Показатели качества — это степень соответствия продукта требованиям, стандартам и ожиданиям [9; 211].

Многие ученые отмечают, что основными критериями выбора показателей, характеризующих качество при проведении диагностики и анализе данных, должны быть:

- научная корректность, грамотность;
- объективность;
- дифференцированность по типам образовательных учреждений;
- унифицированность для разных преподавательских уровней.

В результате изучения выделенных многими авторами показателей качества образования мы сделали вывод, что для вузовского образования наиболее распространенными являются:

- довузовская подготовка абитуриентов;
- отработанность образовательных стандартов и программ;
- подготовленность педагогического персонала и его участие в научно-исследовательской работе;
- уровень знаний обучающихся в процессе профессиональной подготовки;
- соответствие профессиональных умений выпускников требованиям занимаемых рабочих мест;
- адекватность и широта спектра образовательных технологий, используемых в учебном процессе;
- соответствие показателей создаваемых образцов техники, технологии, способов организации труда, элементов обеспечения труда требованиям лучших стандартов;

- обеспеченность современным учебным оборудованием;
- уровень организации учебного процесса;
- повсеместное использование компьютерной техники и ее возможностей;
- доступность и качество учебной и научной литературы;
- выбор адекватных образовательных технологий при подготовке учебного материала и др.

Таким образом, качество образования специалиста не может определяться, как это было ранее, только знаниями, умениями и навыками. Сегодня оно включает не только профессиональные знания, но и характер, и уровень образования в целом, культуру, навыки профессиональной деятельности, способность самостоятельно найти решение проблемы и многое другое.

Исходя из перечисленных дефиниций понятия и показателей качества образования в вузе мы определяем понятие «качество образования студентов» как совокупность знаний, умений и навыков, отражающих уровень развития его познавательного, личностного и профессионального потенциала.

Необходимо отметить, что рассмотренные выше подходы к определению понятия «качество образования», а также его показателей явились основой для выявления сущности понятия «управление качеством образования». Но при формулировке данного определения мы столкнулись с необходимостью анализа содержания базового понятия «управление».

Анализ педагогической литературы показывает, что нет единого подхода к определению понятия «управление», так как существуют различные, порой противоречивые дефиниции этого понятия. Причем авторы научных исследований в этой области (К.А. Жусупова, В.Б. Полуянов, Т.М. Баймолдаев и др.) рассматривают понятия «управление» и «менеджмент» как синонимы, имеющие одно и то же значение. Мы также будем придерживаться этой точки зрения.

Управление представляет сложное социально-экономическое, информационное и организационно-технологическое явление, процесс деятельности, имеющий дело со сменой состояний, качеств объекта. Отсюда он связан с закономерностями и принципами, которые составляют предмет любой науки.

Т.И. Шамова и Т.М. Давыденко предлагают несколько определений управления. Согласно первому управление определяется как деятельность применительно к управлению образовательным процессом, обладающим следующими специфическими признаками: функциональный состав (планирование, организация, контроль и руководство), целевое назначение (организация совместной деятельности участников образовательного процесса и направленность на достижение образовательных целей), наличие субъектов образовательной деятельности. Второе рассматривается как «воздействие» одной системы на другую, одного человека на другого или как процесс целенаправленных воздействий на другого человека, приводящий к изменению последнего [10].

Общая тенденция в менеджменте, по мнению П.И. Третьякова, проявляется в стремлении к неформальным, демократичным, гибким способам и методам управления [11]. Он подчеркивает, что в современных условиях менеджмент должен использоваться не только как система власти в виде иерархической пирамиды, сколько как ресурс развития горизонтальной организационной системы. Цель любого управления заключается в совершенствовании процесса принятия решений теми, кого они непосредственно затрагивают. Менеджмент рассматривается как элемент культуры, системы ценностей и убеждений. Современный менеджмент оказывает определенное влияние на развитие человека и общества, создающего свои ценности и формирующего социально-этические убеждения. По мнению автора, главная задача менеджмента — сделать информацию, знания, опыт и нововведения производительной силой.

В.Б. Полуянов отмечает, что понятие «менеджмент» в мировой и отечественной литературе трактуется очень широко в связи с его применением в различных сферах деятельности человека. Менеджмент можно охарактеризовать как интеграционный процесс, с помощью которого профессионально подготовленные специалисты формируют организации и управляют ими путем постановки целей и разработки способов их достижения. Он отмечает, что при научном анализе философской, социальной, педагогической и экономической литературы подходы к сущности и содержанию определения понятия «менеджмент» различны. Но основными из них являются менеджмент как функция (вид деятельности), наука и искусство, процесс, категория людей, орган или аппарат управления. Вместе с тем автор считает, что профессиональные знания по управлению предполагают осознание трех принципиально различных его инструментов. Первое — это организация, иерархия управления, где основное средство — воздействие на человека сверху (с помощью основных функций мотивации, планирования, организации и контроля деятельности, а также распределения материальных благ

и т.п.). Второе — культура управления, т.е. вырабатываемые и признаваемые обществом, образовательным учреждением, группой людей ценности, социальные нормы, установки, особенности поведения. Третье — это рынок, рыночные отношения, основанные на купле-продаже продукции и услуг [12]. Перечисленные три компонента всегда должны существовать, а система социально-экономической организации того или иного учреждения определяется тем, какому из названных инструментов отдается предпочтение.

В.А. Слостенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов предлагают, на наш взгляд, более полное и четкое определение «управления», отражающее все этапы этого процесса. Управление — это деятельность, направленная на выработку решений, организацию, контроль, регулирование объекта управления в соответствии с заданной целью, анализ и подведение итогов на основе достоверной информации [13].

По мнению коллектива авторов, наиболее рациональным подходом в определении такой категории, как управление следует считать системный. «Управление — это воздействие управляющей системы на управляемую для ее наиболее эффективного функционирования, направленного на достижение определенной цели» [14].

Указанные характеристики процесса управления позволяют судить о разнообразии подходов к определению понятий «управление» и «менеджмент». В ходе проведенного исследования мы сделали вывод, что данные характеристики легли в основу определения многих понятий в педагогике, связанных с управлением таких, как «управление в образовании», «управление образовательными системами», «педагогическое управление», «педагогический менеджмент» и др. Для логического выделения рабочего определения понятия «управление качеством образования студентов» необходимо провести анализ существующих характеристик. В связи с этим будут рассмотрены только те трактовки, которые применимы и близки по сути к направлению нашего научного исследования.

Так, например, Н.А. Давыдов и Н.А. Бойченко утверждают: «...что касается образовательного процесса, то педагогический менеджмент есть целенаправленная педагогическая деятельность руководителей по организации и созданию эффективной системы управления процессом обучения специалистов» [15]. Сам же процесс обучения, отмечают авторы, следует рассматривать как единый педагогический технологический процесс — как педагогическую технологию. Вхождение педагогического менеджмента в образовательный процесс заставило изменить ортодоксальные взгляды педагогов на свою педагогическую деятельность, наконец, получить новое качество и удовлетворение в педагогическом процессе. До настоящего момента это качество отсутствовало как в процессе передачи знаний, так и в процессе получения их обучающимися. Это объясняется остаточным принципом, который продолжает доминировать в деле обучения специалистов, особенно будущих, наносит непоправимый ущерб, проявляется «провалом» в разработке и реализации различных реформ. Возникло разительное несоответствие между потребностью развивающегося общества в высококомпетентных специалистах и реальными возможностями нашего сегодняшнего образования. И это несоответствие приближается к критической отметке. Назрела необходимость широкого, коренного преобразования всей традиционной системы обучения, и осуществить это без педагогического менеджмента невозможно. Таково, по мнению авторов, теоретическое и практическое значение педагогического менеджмента для современного образования.

В самом широком смысле рассматривает понятие «управление» Т.М. Баймолдаев. Подчеркивая роль управления и менеджмента в образовании, он отмечает, что «...сегодня образование является одной из важнейших составных частей социальной сферы общества. Поэтому можно утверждать, что теория управления, в частности педагогического менеджмента, базируется на общих принципах социального управления, но с обязательным учетом специфики сферы просвещения, которая находит свое выражение в объекте, функциях и методах управления, в многообразных связях человеческой деятельности. Педагогическое управление осуществляется в социальных целях и относится к управлению деятельностью людей и их объединению. Вместе с тем оно отличается от общесоциального своими объектами (учащиеся, образовательные учреждения), а также характером процесса и закономерностей» [16]. Автор определяет характерное отличие педагогического менеджмента, которым, по его мнению, является своеобразное сочетание черт общего и специального менеджмента. В общем менеджменте закономерности, принципы, функции управления рассматриваются с позиции управления людьми, в специальном акцент делается на управление специфическими технологическими процессами. Педагогический менеджмент относится к одному из видов специального менеджмента, поскольку связан с проблемами управления процессом обучения. Вместе с тем процесс обучения связан с целенаправленным воздействием на людей. Автором написана монография «Педагоги-

ческий менеджмент в школе», которая внесла огромный вклад в развитие этого процесса в школьном образовании.

М.И.Кондаков характеризует управление в образовательной деятельности как практическую деятельность, направленную на управление воспитанием, обучением и развитием [17]. Автор дает определение теории педагогического управления как соответствующим образом организованные знания об управлении педагогическим процессом, процессом воспитания, обучения и развития подрастающего поколения, которое осуществляется системой государственных и общественных организаций, коллективами и отдельными личностями. Мы полагаем, что предложенное М.И.Кондаковым определение теории педагогического управления не в полной мере отражает содержание этого процесса применительно к вузовскому образованию.

Придавая понятию педагогического менеджмента особую значимость, Ю.А. Конаржевский приходит к выводу, что его особенностью является, с одной стороны, то, что он берет свое начало от человека (ученика, студента, преподавателя и т.п.), его потребностей и целей, от превращения знаний, опыта и достижений научно-технического прогресса в производительную силу [18]. С другой стороны, движущей силой современного менеджмента должны стать использование и применение новых информационных технологий, способствующих наращиванию информационного потенциала, инициируя тем самым творчество и инновационные педагогические процессы.

Управление в образовании представляет собой умение планировать результат, целенаправленно регулировать сам процесс обучения и воспитания, выбирать такие операции, которые бы при наименьших затратах сил, времени и средств обеспечивали эффективное выполнение поставленных целей и задач. Процесс управления выступает одновременно как циклический и непрерывный, что создается одновременным и последовательным выполнением многих циклов управления. «Цель — действие — результат — новое действие» — такова схематичная картина непрерывного управленческого процесса [19]. Данный подход к понятию управления, на наш взгляд, раскрывает особенности взаимосвязи содержательных компонентов этого процесса, что является необходимым условием для его характеристики.

С точки зрения К.Я. Вазиной, Ю.Н. Петрова и В.Д. Белиловского, сутью педагогического менеджмента являются следующие теоретические положения:

- признание непрерывного развития коллектива в качестве основной цели управленческо-педагогической деятельности;
- признание уникальности, неповторимости человека, его прав на саморазвитие, свободу и творчество;
- гибкое сочетание централизации и децентрализации в управлении в зависимости от особенностей конкретной проблемной ситуации;
- направленность управления «снизу вверх», при которой принятие решений и распределение ответственности свойственны для всех членов коллектива;
- ротация кадров, при которой максимально используются новые способности человека;
- достижение консенсуса в коллективной деятельности;
- нравственное и экономическое поощрение дисциплины [20].

Представленные характеристики педагогического менеджмента помогают определить его многоплановость, но не отражают его возможностей в конкретных действиях по принятию необходимого управленческого решения.

Наиболее четко и широко, по нашему мнению, сформулировали базовую цель системы управления в образовательном процессе П.И. Третьяков и Е.Г. Мартынов. По мнению авторов, она заключается в свободном развитии личности человека посредством формирования определенных знаний, умений и навыков, характеризующихся уровнем сознания, мышления и профессионализма [21]. Преимущество представленного подхода к системе управления в образовании состоит в том, что исследователь акцентирует внимание именно на развитии личности человека в этом процессе, что дает основание для установления субъект-субъектных отношений, необходимых для эффективного управления. Авторы определили основные возможности, которыми обладает педагогический менеджмент.

1. Система педагогического менеджмента создает атмосферу уважения, доверия и успеха каждого участника образовательного процесса, добивающегося определенных результатов.

2. Освоение менеджмента позволяет перейти от вертикальной командно-административной системы управления к горизонтальной системе профессионального сотрудничества. В основе новой сис-

темы лежит корпоративный стиль управления, учитывающий природосообразные качества каждого человека и личностно-ориентированный подход к его деятельности по достижению максимальных результатов.

3. Педагогический менеджмент обеспечивает возможность развития каждой личности, совмещение мотивационной ориентации руководителей и педагогов, создающих условия для развивающегося и развивающегося процесса образования.

Также авторы выделяют общие задачи педагогического менеджмента, которыми являются: реализация творческого потенциала; раскрепощение индивидуальности студентов и преподавателей; оптимизация совместной деятельности преподавателя и студента. Все названные задачи, по нашему мнению, имеют своей конечной целью формирование у обучаемых не только системы знаний, умений и навыков, но и развитие компетенций, способности к саморазвитию, самопознанию.

Уточняет и конкретизирует задачи управленческой деятельности в сфере образования Г.Н.Сериков [22]. Автор справедливо утверждает, что непосредственным объектом управленческой деятельности в сфере образования является человек, и поэтому все многообразие задач управления сводит к следующему:

- сделать людей способными к совместной деятельности;
- придать их усилиям эффективность и сгладить присущие им слабости;
- сплотить людей вокруг общей цели;
- развивать в каждом члене коллектива (системы) его потребности и создавать условия для их удовлетворения;
- не останавливать профессиональную подготовку и развитие людей;
- не судить об уровне подготовленности только по объему знаний.

А.П.Егоршин предлагает следующее определение менеджмента в образовании: «Это совокупность принципов, функций, методов и свойств управления, обеспечивающая получение определенного конечного результата, т.е. — искусство управления» [23]. Автор проводит аналогию с понятием педагогической системы и определяет педагогический менеджмент как педагогическую систему управления. Базовой целью системы педагогического менеджмента должно быть свободное развитие личности человека посредством формирования определенных знаний, умений и навыков, характеризующихся уровнем сознания, мышления и профессионализма. Задачи образования вытекают из формирования базовой культуры личности с гармоничной гуманитарной и технической подготовкой. Осуществление задач предполагает становление самоопределяющейся личности, ее индивидуальности и неповторимости в условиях социально-экономической жизни общества и деятельности профессионального образовательного учреждения. Таким образом, В.В. Егоршин придает большую значимость процессу управления в образовательной среде.

Системный подход к понятию «управления» раскрыт в исследовании К. Устемирова, Н.Р. Шаметова и И.Б. Васильева [14]. Управление, по мнению авторов, — это воздействие управляющей системы на управляемую для ее наиболее эффективного функционирования, направленного на достижение цели.

Раскрывая понятие «педагогический менеджмент», Б.А. Жетписбаева и Л.С. Сырымбетова четко формулируют составляющие его структурные компоненты [24]. Так, в своем исследовании они определяют педагогический менеджмент как комплекс принципов, методов, организационных форм и технологических приемов управления учебно-воспитательным и учебно-познавательным процессом, направленных на повышение его эффективности. Также исследователи поясняют понятие «управление учебно-воспитательным процессом» и трактуют его как целенаправленное воздействие руководителя на педагогический коллектив и учащихся путем научно обоснованного планирования, организации и контроля их деятельности.

В самом широком смысле понятие «педагогический менеджмент» определяет К.А. Жусупова: «Управление, направленное на организованное системное взаимодействие участников учебно-воспитательного процесса посредством совокупности принципов, функций, методов научного управления с целью повышения качества образования и его эффективности» [25]. Исследования автора в области менеджмента в сфере образования внесли весомый вклад в педагогическую науку, так как в нем систематизированы теоретические знания по проблемам управления и представлены пути применения этих знаний в практической управленческой деятельности в техническом вузе. К.А. Жусупова дает четкое и современное определение понятия «управление качеством образова-

ния», под которым понимает «системное взаимодействие субъектов образовательного процесса, направленное на удовлетворение потребностей личности в образовании, на организацию предоставления образовательных услуг, соответствующих стандартам высшего образования, а также требованиям и ожиданиям общества».

Обобщение представленных подходов к характеристике категорий «управление» и «менеджмент» (в сфере образования) позволяет выделить в них общее, отражающее основу этих понятий. Им является, по нашему мнению, целенаправленное взаимодействие участников образовательного процесса с целью развития, совершенствования и повышения его эффективности.

На основании изложенного выше материала, в соответствии с проведенным нами анализом понятий «качество образования» и «управление», мы определили понятие «управление качеством образования студентов» как систему взаимодействия преподавателей и студентов, направленную на выработку решений, организацию, диагностику, регулирование образовательного процесса в соответствии с заданной целью, повышающую его качество и имеющую личностно-ориентированный смысл.

Также анализ концепций ученых по вопросу управления качеством образования позволил в рамках нашего исследования определить содержание системы управления качеством образования по основным сущностным характеристикам, таким как структура (этапы), принципы, функции и методы.

Процесс управления носит циклический характер. Это значит, что он состоит из множества различных циклов или этапов, каждый из которых имеет свои продолжительность, сферу приложения, задачи и способы их решения. Так, в общем виде структура управления качеством образования в вузе включает в себя следующие этапы:

- прогнозирование и планирование деятельности преподавателей и студентов;
- правильная постановка целей и ранжирование их по степени важности и фактору времени;
- организация образовательной информации и эффективности ее использования;
- всесторонняя диагностика, контроль, анализ и своевременная реакция на изменение внешней и внутренней среды для предупреждения или скорейшей ликвидации недостатков.

Проведенные нами исследования, позволяют сделать вывод о том, что при организации управления качеством образования студентов комплексное использование представленных выше этапов обеспечивает эффективную его реализацию.

Список литературы

- 1 Государственная программа «Образование». Законодательство об образовании в Республике Казахстан. — Алматы: Юрист, 2003. — 117 с.
- 2 Панышина Т. Субъектные позиции участников образовательного процесса и качество образования в вузе // Высш. шк. Казахстана. — 2004. — № 3. — С. 49–52.
- 3 Системы менеджмента качества. Международный стандарт ISO 9000:2000: Пер. В.А. Качалова, 2005.
- 4 Концепция развития образования Республики Казахстан до 2015 года. — Астана: Фолиант, 2004. — 19 с.
- 5 Шишов С.Е., Кальней В.А. Мониторинг качества образования в школе. — М.: Российское педагогическое агентство, 1998. — 245 с.
- 6 Коджаспирова Г.М., Коджаспиров А.Ю. Педагогический словарь. — М.: Академия, 2001. — 176 с.
- 7 Строкова Т.А. Мониторинг качества образования школьников // Педагогика. — 2003. — № 7. — С. 61–66.
- 8 Чернова Ю.К., Щипанов В.В. Системная диагностика качества проектирования образовательных услуг // Школьные технологии. — 2008. — № 1. — С. 111–116.
- 9 Потапчик М.М. Качество образования: проблемы и технология управления (В вопросах и ответах). — М.: Пед. общество России, 2002. — 352 с.
- 10 Шамова Т.И., Третьяков П.И., Капустин Н.П. Управление образовательными системами. Учеб. пособие. — М.: ВЛАДОС, 2002. — 320 с.
- 11 Третьяков П.И. Управление школой по результатам: Практика педагогического менеджмента. — М.: Новая школа, 1998. — 228 с.
- 12 Полуянов В.Б. Организация и управление в сфере образования. Учеб. пособие. — Екатеринбург, 2000. — 138 с.
- 13 Сластенин В.А., Исаев И.Ф., Шиянов Е.Н. Педагогика. Учеб. пособие для высш. пед. учеб. заведений. 2-е изд., стереотип. — М.: Академия, 2003. — 576 с.
- 14 Устемиров К., Шаметов Н.Р., Васильев И.Б. Профессиональная педагогика. — Алматы: ТОО «Акнур и К», 2005. — 432 с.
- 15 Давыдов Н.А., Бойченко Н.А. Информационные технологии в педагогическом процессе вуза // Сб. НГУ. — Новосибирск: НГУ, 2001. — С. 56–58.
- 16 Баймолдаев Т.М. Педагогический менеджмент и современное управление школой. — Алматы: Ғылым, 2001. — 136 с.
- 17 Кондаков М.И. Управление в образовательных системах. — Томск, 2007. — 156 с.

- 18 Конаржевский Ю.А. Менеджмент и внутришкольное управление. — М.: Центр «Педагогический поиск», 2000. — 224 с.
- 19 Егоров В.В., Скибицкий Э.Г., Пфейфер Н.Э., Шкутина Л.А. Педагогика высшей школы: Учеб. пособие. — Караганда: Изд-во КарГУ, 2005. — 228 с.
- 20 Вазина К.Я., Петров Ю.Н. и Белюцкий В.Д. Педагогический менеджмент (концепция, опыт работы). — М.: Педагогика, 1991. — 167 с.
- 21 Третьяков П.И. и Мартынов Е.Г. Профессиональное образовательное учреждение: управление образованием по результатам. — М.: Академия, 2001. — 235 с.
- 22 Сериков Г.Н. Управление образованием: Системная интерпретация. — Челябинск: Факел, 1998. — 664 с.
- 23 Менеджмент, маркетинг и экономика образования. Учеб. пособие / Под ред. А.П. Егоршина. — Н.Новгород: НИМБ, 2001. — 624 с.
- 24 Жетписбаева Б.А., Срымбетова Л.С. Педагогический менеджмент. Учеб. пособие. — Караганда: Изд-во КарГУ, 2005.
- 25 Жусупова К.А. Менеджмент в сфере высшего образования. — Алматы, 2004. — 250 с.

Л.А.Шкутина, Г.Майер, К.Л.Полупан

Білім беруде сапасын басқару: мәні және мазмұны

Мақалада білім беруде сапасын басқару сұрақтарына байланысты бағалау критерийі, мазмұны мен мәні қарастырылған. Жоғарғы мектеп педагогикасы негізінде «басқару», «білім беру сапасы» түсініктеріне әр түрлі көзқарастар көрсетілген. Отандық және шетел ғалымдардың жұмысын талдау негізінде «студенттің білім беру сапасы», «студенттің білім берудегі басқару сапасы» түсініктеріне анықтамалар берілген.

L.A.Shkutina, G.Mayer, K.L.Polupan

Management by quality of education: the essence and the content

The circle of the questions, related to the management of quality of education, his essence, maintenance and criteria of estimation, is examined in the article. The different going near determination of concepts «Quality of education» and «management» in the context of pedagogies of higher school is presented. On the basis of analysis of works of home and foreign scientists concepts «Quality of education of students» and «management are specified by quality of education of students».

References

- 1 *The state program «Education». The legislation on education in the Republic of Kazakhstan*, Almaty: Lawyer, 2003, 117 p.
- 2 Panshina T. *Higher School of Kazakhstan*, 2004, 3, p. 49–52.
- 3 *Systems of management of quality*. International standard of ISO 9000:2000. Translation of V.A.Kachalova, 2005.
- 4 *Concept of development of education of the Republic of Kazakhstan until 2015*, Astana: Folio, 2004, 19 p.
- 5 Shishov S.E., Kalney V.F. *Monitoring of quality of education is at school*, Moscow: Rossiyskoe pedagogicheskoe agentstvo, 1998, 245 p.
- 6 Kodzhaspirova G.M., Kodzhaspirov A.Yu. *Pedagogical dictionary*, Moscow: Academy, 2001, 176 p.
- 7 Strokova T.A. *Pedagogy*, 2003, 7, p. 61–66.
- 8 Chernova Yu.K., Shchipanov V.V. *Is School technologies*, 2008, 1, p. 111–116.
- 9 Potashnik M.M. *Quality of education: problems and control technology (Questions and answers)*, Moscow: Pedagogical society of Russia, 2002, 352 p.
- 10 Shamova T.I., Tret'yakov P.I., Kapystin N.P. *Management by the educational systems*. Train aid., Moscow: VLADOS, 2002, 320 p.
- 11 Tret'yakov P.I. *Management by school on results: Practice of pedagogical management*, Moscow: New school, 1998, 228 p.
- 12 Poluyanov V.B. *Organization and management in the field of education*. Train aid., Ekaterinburg, 2000, 138 p.
- 13 Slastenin V.A., Isaev I.F., Shiyanov E.N. *Pedagogics*. Train aid., Moscow: Academy, 2003, 576 p.
- 14 Ustemirov K., Shametov N.R., Vasil'ev I.B. *Professional pedagogies*, Almaty: TOO «Aknur i K», 2005. — 432 p.
- 15 Davydov N.A., Boichenko N.A. *Collection of the Novosibirsk state university*, Novosibirsk: NSU, 2001, p. 56–58.
- 16 Baimoldaev T.M. *Pedagogical management and modern management by school*, Almaty: Gilim, 2001, 136 p.
- 17 Kondakov M.I. *A management is in the educational systems*, Tomsk, 2007, 156 p.

- 18 Konarzhevskiy Yu.A. *Management and school management*, Moscow: Center «The Pedagogical search», 2000, 224 p.
- 19 Egorov V.V., Skibickiy E.G., Pfeifer N.E., Shkutina L.A. *Pedagogics of higher school: Train aid.*, Karaganda: KarSU, 2005, 228 p.
- 20 Vazina K.Ya., Petrov Yu.N., Belilovskiy V.D. *Pedagogical management (conception, experience)*, Moscow: Pedagogy, 1991, 167 p.
- 21 Tret'yakov P.I., Martynov E.G. *Professional educational establishment: management by education on results*, Moscow: Academy, 2001.
- 22 Serikov G.N. *Management by education: System interpretation*, Chelyabinsk: Torch, 1998, 664 p.
- 23 *Under a release A.P. Egorshina*, N.Novgorod: NIMB, 2001, 624 p.
- 24 Zhetpisbaeva B.A., Srimbetova L.S. *Pedagogical management. Train aid.*, Karaganda: KarSU, 2005.
- 25 Zhusupova K.A. *Management in the field of higher education*, Almati, 2004, 250 p.

UDC 37

B.A.Zhetpisbaeva, A.G.Ulzhabaeva

E.A.Buketov Karaganda State University (E-mail: 2new_life@mail.ru)

Classification of the concept «Pedagogical conditions»

The analysis of the notion «pedagogical conditions» is represented in the article. On the basis of the comparative multi aspect analysis of the notion «conditions», the notion «pedagogical conditions» is defined and the main characteristic features are revealed. Pedagogical conditions are analyzed in the paper as a component of a pedagogical system; they reflect the environmental opportunities effecting personality- and process-based aspects of the system, enhancing its successful functioning. Different groups of conditions guaranteeing the effective functioning of pedagogical system are considered. The peculiar properties of three groups of pedagogical conditions (organizational-pedagogical, psychological-pedagogical, didactic) are disclosed.

Key words: conditions, pedagogical conditions, organizational-pedagogical conditions, psychological pedagogical conditions, didactic conditions.

Philosophically, the category of «condition» is one of the leading along with, as a person, activity, matter, etc. «Condition» is regarded as a category that expresses the ratio of the object to its surrounding phenomena, which without this subject can not exist, develop.

In modern educational research related to the problems of improving the functioning education system, increasing the efficiency of the educational process, one of the aspects of greatest interest is the identification, justification and verification of pedagogical conditions for the success of activities.

Here is analysis of the main characteristics and features of the concept «condition» in various aspects of the phenomenon.

In referential literature «condition» is understood as:

- 1) The fact that something depends on;
- 2) the rules that set out in any area of life activities;
- 3) setting in which something occurs [1; 588].

In psychology, the concept of the test is usually presented in the context of mental development and revealed through the combination of internal and external factors that determine human psychological development, accelerating or retarding it, influencing to the development process, its dynamics and outcomes.

Teachers occupy a similar position with psychologists, considering the condition as a set of variable, natural, social, external and internal influences that affect the physical, moral and mental development of a person, his behavior, education and training, the formation of personality (V.M. Polonsky) [2; 36].

Thus, the results of a comprehensive analysis allow us to conclude that the term «condition» is the general scientific, and its essence in the pedagogical aspect can be characterized by several provisions:

1. condition is a set of complex, circumstances any facilities, etc.;
2. labeled set of complex on development, education and training of human rights;