

В целях активизации и сплочения населения в деле решения социальных проблем устойчивого развития необходимо создание соответствующих социально-экономических, политико-правовых, духовно-нравственных условий. Существенную роль в этом способны сыграть различные общественные институты, прежде всего государство. В этих целях необходимо:

- проводить более справедливое распределение основных материальных и духовных благ среди различных стран, социальных групп и общностей;
- способствовать расширению доступа к знаниям, технологии, базовому образованию, медицинскому обслуживанию всем членам общества;
- прекратить всякое навязывание западных стандартов развивающимся странам, в особенности в сфере потребления товаров и услуг;
- предоставить экономическую свободу развивающимся странам с целью самостоятельного их развития, с учетом национальной специфики, религиозно- и культурного многообразия;
- проводить эффективную политику в области охраны природы и защищать право каждого человека на благоприятную окружающую среду.

В активизации большинства населения с целью реализации концепции устойчивого развития существенную роль могут сыграть различные международные и неправительственные организации – такие, как международная организация «Зеленый Крест», Международный научный совет по устойчивому развитию, Экологическая женская ассамблея, международная организация «Совет Земли», Международный независимый эколого-политологический университет и др. В основном деятельность таких международных организаций носит просветительский, информационный характер, их основная задача - привлечение внимания

широких масс населения к проблемам устойчивого развития.

Особая роль в деле мобилизации населения в целях реализации концепции устойчивого развития принадлежит Организации Объединенных Наций<sup>1</sup>. Именно в рамках ООН существует международно-глобальный механизм согласования социально-экономических, экологических и политических решений для всех стран мира. Деятельность ООН по вопросам устойчивого развития весьма широка и разнообразна. При ООН создана Комиссия по устойчивому развитию, которая регулярно проводит разного рода сессии, симпозиумы, семинары по вопросам устойчивого развития. Под руководством Комиссии осуществляется работа различных экспертных, проектных и контактных групп. Комиссия заслушивает и анализирует отчеты рабочих групп по разным вопросам: по изменяющимся характеристикам потребления и производства; по борьбе с нищетой; по демографической динамике; по интеграции принятия решений по проблемам окружающей среды и развития; по передаче экологически надежных технологий; по роли основных групп во внедрении «Повестки дня на XXI век»; по содействию образованию, общественному сознанию и обучению; по международным законодательным инструментам и механизмам. Взаимодействие различных международных структур – ЮНСЕД, ЮНЕП, ЮНЕСКО, ЮНКТАД и других специализированных органов - позволяет осуществлять проведение различных мероприятий, конференций, симпозиумов с учетом специфики различных отраслей.

Деятельность ООН способствует вовлечению широких масс населения земли в глобальный процесс социально-экономического, политического, духовного и экологического развития, которое является основным условием реализации концепции устойчивого развития в России.



УДК 621.321.28

*Б.М. Багаев*

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Как известно, отношение общества к системе образования неоднозначно: периоды удовлетворенности сменяются периодами критики, когда поднимаются вопросы качества преподавания, содержания образования, уровня профессионального мастерства специалистов и качества их подготовки.

На сегодняшний день имеются существенные расхождения в понимании и интерпретации качества подготовки специалистов, что можно продемонстрировать на примере оценок социума, начинающих специалистов и т.д. Оценкой качества образования могут быть: академические успехи студентов, резуль-

таты государственных экзаменов, достижения учеников и т.д. В результате мы получаем разные оценки одного и того же феномена. Поэтому при оценке качества образования необходимо учесть по крайней мере три точки зрения: точку зрения личности, точку зрения государства, точку зрения социума, — которые не всегда совпадают. Профессиональная деятельность должна рассматриваться по меньшей мере в двух аспектах: как средство самореализации и самоутверждения личности и как средство ее устойчивой социальной защиты и адаптации.

<sup>1</sup> Деятельность Организации Объединенных Наций по устойчивому развитию // Устойчивое развитие: Информ. сб. – М., 1999. – Вып. 3. – С. 4-63.

Для того, чтобы иметь возможность оценить качество образования, необходимо ввести понятие нормы, или эталона. Норма качества образования — это выявленная и зафиксированная документально система требований к качеству образования, соответствующего потребностям личности, общества, государства. Оценка качества образования есть мера качества (числовая или семантическая), выражающая собой соотношенность измерений свойств (функций) с базой, которая фиксирует эталонный уровень, норму качества.

Оценка качества может быть также внутренней или внешней. Под внутренней мы понимаем оценку, данную самой личностью или учреждением, осуществляющим образовательный процесс. Эта оценка имеет смысл, по-видимому, только в качестве промежуточной оценки, необходимой для осуществления обратной связи и коррекции в проведении образовательного процесса. Под внешней мы понимаем оценку, данную качеству образования государством через государственную аттестационную комиссию (ГАК), социумом, профессиональной средой и др. Таким образом, мы вновь сталкиваемся с диалектикой интересов «производителя» и «потребителя», и, если трактовать образование как услугу (своеобразную рыночную категорию), при всей его сложности и многоплановости приоритет, на наш взгляд, следует отдавать внешним оценкам.

Естественно, что определение нормы качества образования со стороны государства (в силу сложности и многоплановости проблемы) требует введения системы эталонов, которая нашла свое отражение в различных концепциях стандарта образования. Кроме того, данная оценка отражает точку зрения на качество образования только одной стороны — государства. Все оценки на экзаменах, зачетах и прочие, полученные в процессе учебы, можно рассматривать лишь как внутренние и промежуточные, которые в лучшем случае могут дать хотя и очень полезную и важную (отражающую интерпретацию образовательным учреждением государственного стандарта образования), но все-таки косвенную и достаточно условную предметно ориентированную оценку качества профессиональной подготовки студента и выпускника. Каждый вуз готовит специалистов для социума, и было бы странным, если бы его оценка не влияла на содержание образования.

Что же можно взять в качестве оценки социумом уровня образования? Этот вопрос достаточно сложный, не допускающий формального решения, и коль скоро рассматривается оценка социума, то естественно, что необходимо его участие в формировании этой оценки. На наш взгляд, с подобной проблемой сталкиваются экономисты при определении цены. Можно дать десятки толковых обоснований величины цены: затратные, политические и другие, однако они будут отражать лишь какие-то грани этой проблемы, возможно, и крайне важные (можно испечь булку хле-

ба, затратив объективно тысячу рублей и безупречно обосновать цену, но кто купит такой дорогой хлеб?), но окончательное ее решение только за социумом через единственный инструмент — рынок.

В качестве достаточно эффективной, универсальной внешней оценки социума можно было бы рассматривать конкурентоспособность специалиста на рынке труда. И это вполне оправдано для высшей технической школы, где на сегодняшний день специалистов выпускается больше, чем может принять рынок труда. В качестве другого внешнего критерия оценки качества высшего инженерного образования предлагается рассматривать процесс и результат адаптации молодого специалиста. Данную оценку следует считать тем выше, чем более успешно проходит этот процесс. В итоге мы получаем возможность оценить качество высшего инженерного образования всесторонне: со стороны личности, государства и социума.

Оптимальный выбор формы обучения и контроля за знаниями студентов является одной из важнейших проблем активизации учебного процесса и повышения уровня подготовки специалистов в условиях перехода к рынку. Для решения этой проблемы надо найти ответы на много вопросов.

Попытаемся, в частности, выяснить следующее: какова общая модель применения технологий управления качеством в высшем образовании? как задействовать апробированные в промышленности методы управления качеством для определения лучшей системы организации высшего профессионального образования? как можно применить известные принципы тотального управления качеством (Total Quality Management - TQM) для улучшения процесса общения между преподавателем и студентом?

По нашему мнению, очень важно обратить внимание менеджеров в сфере высшего образования на перспективность применения известных из опыта развития ведущих мировых компаний принципов концепции тотального управления качеством (TQM). Один из ее принципов предостерегает, что реорганизация в ответ на плохие результаты работы без выяснения причин плохих результатов работы и их анализа — порочное явление. Например, без качественной учебно-лабораторной базы невозможно говорить о высоком уровне современного высшего профессионального образования. И наоборот, не вызывает сомнения факт, что наличие мощной компьютерной базы позволит вузу развивать новые информационные образовательные технологии, не снижая объемов научных исследований.

При разработке условий, необходимых для достижения нового качества профессионального образования, особенно важно рассмотреть образовательную систему с позиции маркетинга. Повышение эффективности рынка профессионального образования напрямую связано с оптимизацией структуры учреждений высшего профессионального образования. При

этом необходимо знать и учитывать особенности развития рынка образовательных услуг.

Одно из основных свойств образования как продукта – это его двойная функциональная направленность. Потребитель может воспринимать образование и как цель, и как средство достижения цели – в зависимости от собственных ценностных ориентиров, потребностей и предпочтений. Известно, что характер и уровень притязаний человека находятся в зависимости от уровня его достижений в данной области. С повышением уровня достижений личности, как правило, повышается и уровень ее притязаний.

Образование является неотъемлемой составляющей деятельности современного человека и максимально актуально для него на таких жизненных этапах, как детство — взросление — зрелость. Для каждого из этих отрезков жизни характерен особый набор ценностей и потребностей. Причем некоторые ценности и потребности являются естественным следствием физиологического и психологического развития личности и мало подвержены корректировке, другие же могут в значительной степени подвергаться внешнему влиянию. Если следовать иерархии потребностей А. Маслоу, то к первым можно отнести первичные физиологические потребности и потребности безопасности. Вторую группу составляют социальные потребности в общении, самоутверждении и самореализации. С последними тесно связаны и ценности личности.

Большинство вузов сегодня пытается реализовать модели интеграции различных образовательных уровней. Набор подходов к объединению компонентов образовательного пространства характеризуется разноплановостью и определяется профилем учебного заведения, современными тенденциями развития мирового рынка образовательных услуг. Механизм реализации, принципы и способы разработки многоуровневых систем образования зависят от специфики потребления конкретных видов образовательных услуг, ценностей, традиций, социальных норм потребителей. Выстраивать многоуровневую образовательную систему необходимо на основе мониторинга текущих и перспективных потребностей как в качестве отдельных сегментов рынка труда, так и непосредственно самих потребителей.

Задача оптимизации структуры многоуровневой образовательной системы (МОС) подразумевает выбор специального метода решения. В экономической литературе известен процесс, называемый лэддеринг (laddering от англ. ladder – лестница), – «составление лестницы», который используется при разработке и продвижении продукта на рынок. На наш взгляд, применение лэддеринга при разработке структуры образовательных систем для России сейчас весьма актуально. Применительно к сфере образования оптимизация организационной структуры многоуровневой образовательной системы возможна путем идентифи-

кации связей между ценностями и потребностями обучающихся, целями получения образования и атрибутами образовательной системы.

Таким образом, для оптимизации организационной структуры МОС первоначально важно установить, каким образом атрибуты и преимущества образовательных учреждений и подразделений способствуют достижению целей потребителей. Во-вторых, необходимо определить характер связи между ценностями и целями потребления образовательных услуг на трех основных уровнях образования – довузовском, вузовском и послевузовском.

В рамках нашего исследования был проведен опрос потребителей образовательных услуг МОС (учащихся профильных школ, техникумов, колледжей, студентов, аспирантов и магистрантов) с целью идентификации состава потребностей и ценностей на каждом уровне МОС. При этом использовался метод LOV (list of values), респондентам – представителям различных возрастных групп – представлялся перечень потребностей и ценностей и предлагалось выделить в нем и проранжировать наиболее важные для них потребности и ценности. По итогам анализа взаимосвязи четырех параметров сделаны следующие выводы:

- образовательная система на стадии проектирования должна быть сориентирована на потребности и ценности потенциальных потребителей (т.е. потребности и ценности будут выступать критериями сегментации рынка);

- образовательная система должна быть многоатрибутивной, т.е. содержать необходимый и достаточный набор компонентов для того, чтобы соответствовать ценностям и потребностям целевой аудитории.

Формат «лэддеринг» предполагает системный подход к формированию образовательной структуры, что позволяет эффективно управлять инвестициями. По своей сути вуз можно отнести к типу организаций, где приняты традиционные бюрократические формы управления. Однако сегодня усиливающееся влияние рынка требует от вуза открытости по отношению к внешней среде. Следовательно, необходимо преобразовать структуру высшей школы из жестко регламентированной в адаптивную.

Предлагаемый нами метод оптимизации организационной структуры позволяет вузу управлять спросом, а следовательно, и качеством образования практически на всех образовательных уровнях (от средней школы до магистратуры, аспирантуры), оказывать всестороннее влияние на макросреду образования, активно репродуцировать свой творческий потенциал, сдерживать отрицательное влияние отдельных неблагоприятных факторов, уменьшать риск общих потерь.