

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

10.34920/phe.2024.16.11

Баходирова Гулноз Камоловна

Аннотация. Повышение качества образования - проблема актуальная, социально и экономически значимая. Реформирование и модернизация системы образования в нашей стране идет медленно потому, что высокий общественный спрос на образование позволяет многим учебным заведениям придерживаться старой стратегии и, несмотря на изменения в экономике и обществе, при определенных результатах обучения по-прежнему ориентируются на спрос населения. В статье даётся описание современных проблем в системе образования. Рассматриваются функции и методы контроля за качеством образования, а также дан краткий анализ результатов мониторинга качества образования в вузах на основе проведённого нами онлайн-опросника.

Ключевые слова: качество образования, мониторинг, модели и методы управления качеством образования, навыки, образовательное учреждение

MODERN APPROACHES IN EDUCATION QUALITY MANAGEMENT

Bakhodirova Gulnaz Kamilovna

Abstract. Improving the quality of education is an urgently important, socially and economically significant problem. The reform and modernization of the education system in our country is going with minimal effort since the high public demand for education allows many educational institutions to adhere to the old strategy and despite changes in the economy and society, with certain learning outcomes, they continue to focus on the demand of the population. The article describes the current problems in the education system. The functions and methods of quality control of education are considered, as well as brief analysis of the results of monitoring the quality of education in universities conducted by us with the help of online questionnaire.

Keywords: quality of education, monitoring, models and methods of quality management of education, skills, educational institution

Введение. Проблемам качества образования, будь то школьное, профессиональное или высшее, посвящено большое количество исследований. Однозначно, все изменения, происходящие в системе образования, обязательно влекут за собой изменение целей, функций и методов контроля и оценки, вместе с тем, осознанные изменения в идеологии оценки качества образования способны существенно повлиять на всю систему образования.

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, государственным требованиям или потребностям физического или юридического лица.

Качество образования раскрывается в таких понятиях, как – качество преподавания, качество педагогических кадров, качество образовательных программ, качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды, качество обучающихся, качество управления образованием и т.д. [6].

Исследовав и проанализировав эти понятия как критерии качества образования, мы выявили следующие имеющиеся проблемы в системе образования нашей страны:

- низкая цифровая грамотность и уровень квалификации профессорско-преподавательского состава и обучающихся;
- качество Интернета (скорость, не во всех ОУ имеется);
- состояние материально-технической базы образовательных учреждений;
- учебно-методическое обеспечение;
- психологическая и физиологическая нагрузка на обучающихся и тд.

Все вышеперечисленные проблемы, с которыми нам предстоит работать, существенно сказываются на качестве образования.

Целью нашего исследования является найти ответы на поставленные вопросы, а также разработать выводы и предложения по повышению качества образования в нашей стране.

Методы. В нашем исследовании нами применялись методы анализа, сравнения, обобщения, интерпретации результатов научных исследований, представленных в работах исследователей.

Результаты одного из таких исследований были опубликовано сайтом журнала Seoworld, который опубликовал рейтинг лучших стран по уровню образования, который сравнивает качество дошкольного, школьного и высшего образования, а также возможности, которое даёт образование для международной карьеры.

Эксперты журнала собрали информацию для рейтинга из открытых источников Института статистики UNESCO, Программы развития Организации Объединенных Наций (ПРООН), Индекса уровня образования (Education Index) и из собственных исследований Seoworld Magazine. В последние годы рейтинг возглавляют такие страны, как США, Великобритания, Китай, Япония, Германия [7] и другие страны. Инвестиции в образовательные системы, доступ к современным учебным ресурсам и государственная поддержка делают эти страны эталоном качества в сфере образования.

Образование, а особенно высшее, оказывает значительное влияние на карьерные перспективы и дальнейшую жизнь.

Вопрос высокого качества в образовании привлекает большое внимание и интерес не только со стороны делового сектора, но и значительный интерес к пониманию качества среди академических вузов и исследований внешних органов, таких, как аккредитационные агентства. Причина такого интереса в росте глобализации и экономики, основанной на знаниях, где качественные выпускники проявляют свой вклад в ее развитие.

Обобщив анализ теоретической научной литературы, мы выделили некоторые показатели качества обучающегося: знания, полученные ранее по профильным для обучающегося учебным дисциплинам, цифровые знания (знание IT технологий), владение иностранными языками, желание учиться, интеллект, духовность, одаренность, память, дисциплинированность, настойчивость, работоспособность.

Исследование. Традиционный метод преподавания стал намного скучным, он не работает, он простой, - обычной передачи знаний для школьников и студентов недостаточно, нужны современные формы взаимодействия обучающего и обучаемого: например blended learning- смешанная модель обучения, где можно объединить несколько видов обучения (интернет, классно-урочная, компьютерная и т.д.).

Гаджеты изменили доступ к информации: ученик, студент сегодня не «сидит в классе», образование не должно ограничиваться в пределах аудитории или класса, используя современные технологии он может в одно и то же время, находиться где угодно и исследовать весь мир.

Возможности использования синхронных и асинхронных методов обучения помогают обучающимся получить дополнительные учебные ресурсы, которые влияют на повышение качества образования.

Поскольку преподаватели сталкиваются с быстро меняющимися требованиями общества, им требуется все более широкий и сложный набор компетенций, чем раньше. В частности, повсеместность цифровых устройств и обязанность помогать студентам становиться цифровыми компетентными и требуют от преподавателей развивать собственную цифровую компетентность.

Исследования выявили недостатки в отношении готовности учителей к преподаванию с использованием цифровых технологий [12].

Одним из способов выявления и определения компетенций, необходимых учителям для преподавания стала разработка различных рамок, например, комплексной DigCompEdu

(Европейская комиссия, 2017) [4], рамки ИКТ-компетентности для учителей (UNESCO, 2021).

Структура DigCompEdu ориентирована на педагогов на всех уровнях образования, от раннего детства до высшего и взрослого образования, включая общее и профессиональное образование и обучение, образование для лиц с особыми потребностями.

Профессиональная цифровая компетентность учителей подчеркнута в различных европейских политических документах [2], как необходимое условие для активного участия в цифровом и демократическом обществе.

Понятие гражданина, обладающего цифровой компетентностью, было реализовано на национальном уровне и побудило к различным образовательным реформам, таким, как пересмотр учебных программ, которые делают школы ответственными за предоставление возможностей для обучающихся развивать цифровую компетентность [5].

Аналогичная ситуация происходит и в высшей школе, современные работодатели жалуются, что выпускники вузов приходят на работу совершенно не подготовленные, не имея навыков нужных в профессии и в работе, приходится по-новой обучать практическим навыкам выпускников-специалистов вузов. Многие вузы готовят невостребованных специалистов, то есть вузы открывают направления, на которые уже своевременно есть спрос на рынке труда, но пока студент отучится и выпустится, его профессия уже претерпевает большие изменения и т.д.

Работодатели в первую очередь заинтересованы при приеме на работу молодых специалистов с высоким уровнем профессиональных знаний, способных нести ответственность за результаты своей профессиональной деятельности, решать нестандартные задачи и ориентироваться в производственной обстановке. Следовательно, работодатели и студенты едины во мнении, что качество образования определяется уровнем подготовки выпускников, соответствующим требованиям современного рынка труда [7].

Между деятельностью и результатом всегда стоит навык. Неважно какая профессия, учитель математики или менеджер крупной компании, но во всех профессиях есть набор двух видов навыков: *Hard skills* – узкоспециализированные навыки (знания техники, математики, химии, иностранного языка и т.д.) и *Soft skills* - гибкие навыки широкого применения используемые специалистами разных профессий (коммуникация, мотивация, развивающая обратная связь, стрессоустойчивость, работа с целью и добиваться цели, разрешение конфликтов, системное и критическое мышление, работа с информацией и т.д.), благодаря которым, специалист достигает успехов в своей деятельности.

При огромном потоке информации специалист должен уметь адаптироваться к разным ситуациям в профессии и социуме, уметь применять свои знания на практике. Из всего этого вытекает задача современного образования - развивать *soft skills*.

Развитие *soft skills* является одной из основных тенденций в сфере высшего образования. Согласно отчету Future of Jobs, некоторые из наиболее важных навыков на рабочем месте включают критическое мышление, решение проблем, управление персоналом и креативность [10].

Роль современного преподавателя меняется. Сегодня это - советник, помощник, друг в получении знаний, ненавязчиво направляющий ученика в правильное русло при получении знаний. Нужно не запрещать, а применять технологии на уроках, когда обучающиеся получают информацию в онлайн формате, используя интернет, нейро сети и основная роль преподавателя - помогать работать с этой информацией.

Руководители организаций, ответственные за сферы образования, должны осознавать необходимость изменений, должен возникнуть импульс к дальнейшим действиям. Необходимо проводить диагностику в образовательном учреждении на всех этапах и, выявив проблему, нужно разобраться в причинах этих проблем, для того, чтобы их искоренить. Для того, чтобы не применять кардинальных перемен в образовательном

учреждении, необходимо начинать экспериментировать блочно, то есть по отделам – это более-менее безопасный способ принятия корректного решения.

В Указе Президента Республики Узбекистан, от 08.10.2019 г. № УП-5847 в главе 3. «Стратегические цели и приоритетные направления развития системы высшего образования», чётко обозначены приоритеты и стратегические цели по повышению качества высшего образования.

Стратегическими целями развития системы высшего образования являются: повышение качества подготовки высококвалифицированных кадров, развитие человеческого капитала на основе требований рынка труда для модернизации и стабильного социально-экономического развития страны;

создание необходимых условий для повышения уровня охвата высшим образованием, подготовки высококвалифицированных, креативно и системно мыслящих кадров на основе международных стандартов, способных самостоятельно принимать решения для реализации их интеллектуальных способностей и формирования в качестве духовно развитой личности;

развитие программ академической мобильности профессоров-преподавателей и докторантов в рамках сотрудничества с зарубежными высшими образовательными учреждениями [1].

Стратегическая цель государственной политики в области образования – охват и повышение доступности качественного образования, соответствующего требованиям инновационного развития экономики, современным потребностям общества и каждого гражданина.

В связи с этим, начиная с 2020/2021 учебного года система высшего образования в стране поэтапно перешла на кредитно-модульную систему обучения.

Одним из основных критериев в кредитно-модульном обучении является академическая мобильность, международное сотрудничество.

Международное сотрудничество в сфере образования укрепляет отношения между странами, обеспечивает трансграничную передачу информации, развивает коммуникационные способности и мобильность студентов, преподавателей и ученых разных стран.

Для повышения качества образования необходима интернационализация образования. Интернационализация даёт возможность активно внедрять в образование практику разных стран, а также делиться своим опытом со странами – партнёрами. В результате - повышается конкурентоспособность вузов, расширяется кругозор у студентов и преподавателей, появляется шанс на престижное трудоустройство, содействует развитию научно-образовательных и исследовательских баз, обеспечивающих соответствие знаний и навыков студентов современным требованиям науки и практической деятельности.

Программа Европейского Союза ERASMUS, проекты, инициированные национальными организациями стран-членов Организации экономического сотрудничества и развития USAID, British Council, DAAD, деятельность которых, направлена на развитие мобильности, в большей степени способствует развитию процесса интернационализации, путём активного внедрения своих проектов в местные вузы.

Однако, несмотря на очевидную необратимость процесса глобализации образования, многие вузы по разным причинам (низкий уровень образованности, низкие технологические возможности, низкий уровень информированности и тд.) находятся между выбором в пользу современных тенденций или выхода из привычной устоявшейся среды с традиционными взглядами.

Потребителями образовательных услуг выступают обучающиеся и работодатели, каждый из которых, оценивает качество образования по своим критериям. К примеру, если для выпускника достаточно быть конкурентоспособным специалистом, получить высокооплачиваемую работу по профилю подготовки и успешно строить свою карьеру в будущем, то работодатель в первую очередь заинтересован в молодых специалистах с

высоким уровнем профессиональных знаний, способных нести ответственность за результаты, решать нестандартные задачи и ориентироваться в производственной обстановке.

Отношения между людьми сами по себе стали более сложными, поэтому требуются новые подходы, постоянное повышение квалификации людей, которые работают в сфере образования.

На данный момент в промышленном производстве количество мест снижается из-за новых технологий, которые заменяют работу людей. Потребность в специалистах на рынке труда представляет собой нестабильную и трудно прогнозируемую переменную, поскольку является величиной не постоянной, изменяющейся в зависимости от спроса на каждую отдельную профессию на разных этапах экономического развития страны.

Образовательные организации в настоящее время находятся в поисках нового подхода к управлению качеством образования. Данный поиск невозможен без изучения классических концепций управления для определения их актуальности на сегодняшний день. Задачи исследования: выделить и проанализировать ведущие классические концепции управления качеством образования; определить их место и роль в современной системе управления качеством образования.

Каждое образовательное учреждение использует различные средства и инструменты для изучения уровня удовлетворённости потребителей образовательных услуг в виде опроса, анкетирования, интервью, дискуссий, мониторинга и тд.

В связи с вышеизложенным, мы посчитали целесообразным проанализировать систему оценки качества образования вузов в нашей стране и сформулировать предложения по повышению ее эффективности с учетом современных тенденций развития системы образования.

Нами было проведено исследование в виде онлайн-опроса среди студентов очной формы обучения разных курсов и направлений вузов нашей страны. Опросник состоял из 17 ти вопросов, в котором приняли участие 13 тысяч 155 студентов из вузов республики.

Здесь мы хотим привести результаты опроса на наиболее актуальные проблемы.

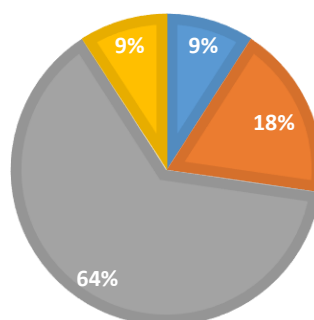
В вопросе:

1. *Как вы оцениваете уровень знаний ваших преподавателей?*

Студенты ответили: **9,1 %** отлично, **18,2%** хорошо, **63,6 %** удовлетворительно, **9,1%** неудовлетворительно.

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ УРОВЕНЬ ЗНАНИЙ ВАШИХ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ?

■ отлично ■ хорошо ■ удовлетворительно ■ неудовлетворительно



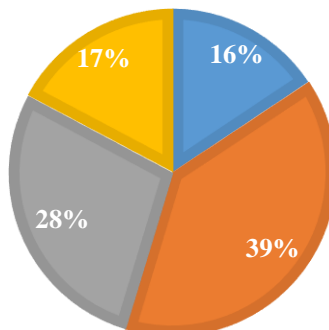
Из ответов мы видим, что уровень знаний профессорско-преподавательского состава удовлетворительный. Из этого следует, что из трёх преподавателей два преподавателя не могут давать качественное образование.

2. *Как вы оцениваете качество образования в вашем вузе?*

Студенты ответили: **15,7 %** отлично, **39 %** хорошо, **28,2 %** удовлетворительно, **17,2 %** неудовлетворительно.

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ В ВАШЕМ ВУЗЕ?

■ отлично ■ хорошо ■ удовлетворительно ■ неудовлетворительно



Таким образом, ситуация с качеством образования в вузах неудовлетворительная, хотя большинство студентов дали хороший ответ, почти треть студентов ответили, что удовлетворены, а одна пятая ответила, что не удовлетворены.

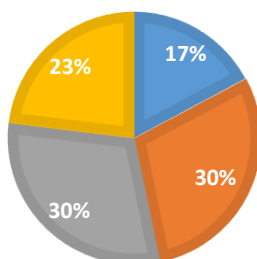
Если учесть, что общее количество отличных, хороших и удовлетворительных голосов составляет в сумме 83%, то значит качество образования в вузах является удовлетворительным. Однако, культура правдивых ответов на анкетные вопросы студентов недостаточно сформирована. К сожалению, общество и работодатели оценивают образование гораздо ниже и отличаются от приведенных выше ответов.

3. *Отвечает ли современным требованиям материально-техническая база в вузе, в котором вы обучаетесь?*

17,2% респондентов ответили-отлично, хорошо-**29,6%**, **30,2%** - удовлетворительно, **23,1%**- неудовлетворительно.

ОТВЕЧАЕТ ЛИ СОВРЕМЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА В ВУЗЕ, В КОТОРОМ ВЫ ОБУЧАЕТЕСЬ?

■ отлично ■ хорошо
■ удовлетворительно ■ неудовлетворительно



Из этих результатов следует, что материально-техническая база высших учебных заведений находится в удовлетворительном состоянии, а учебно-лабораторное оборудование, предназначенное в основном для естественных наук, таких как химия, биология и физика, недостаточно обеспечено.

4. *Как вы считаете, что мешает вам получать качественное образование в вашем вузе?*

39 % студентов считают чрезмерное количество различных мероприятий, которое отнимает у студента много времени, студенты вынуждены участвовать в мероприятиях независимо от того, хотят они этого или нет;

24,4% студентов считает, что руководство университета предпочитает использовать более принудительные методы, чем поощрение студентов;

8,5% студентов считает, что внутренняя атмосфера в вузе неудовлетворительная, процветает групповщина и предвзятость;

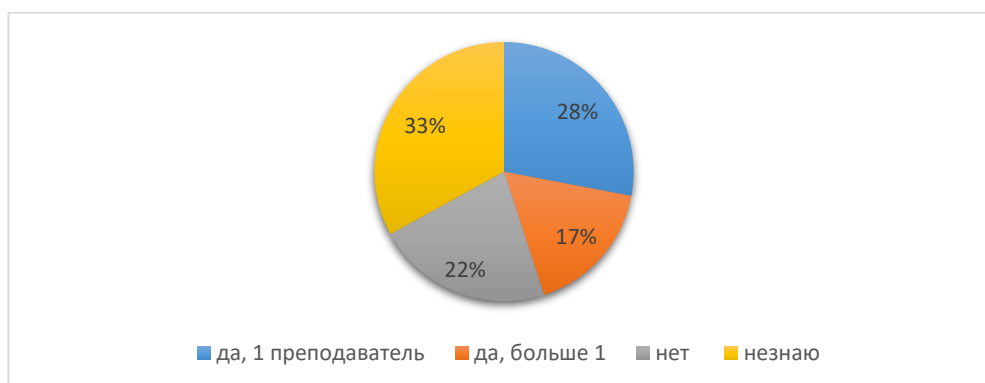
19,7% студентов отметили разные причины.



На основании результатов опроса выявляется то, что примерно в 40% вузах, несмотря на то, что основной задачей студента является учеба, большое количество различных мероприятий, проводимых в вузах отнимает у студента много времени.

Практически в 25% вузов руководство использует старые методы, пытаясь контролировать студентов не поощрительными, а принудительными методами. Более 21% респондентов считают низким уровень цифровой грамотности и уровень знаний у преподавателей. Психологическая атмосфера внутри вузов оставляет желать лучшего, процветает групповщина, протектирование и предвзятость (это отметили 8,5 % респондентов).

5. *Есть ли в вашем вузе преподаватели из зарубежных стран, если есть то сколько?*



Как видно из диаграммы, **28%** респондентов ответили, что в вузе где они обучаются есть 1 преподаватель из за рубежа. **17%** студентов отметили, что в их вузе больше 1 зарубежного преподавателя, **22%** процента ответили, что в их вузе нет ни одного зарубежного преподавателя и **33 %** не знают, есть ли такие преподаватели у них в вузе.

Разделение высших учебных заведений на базовые и обычные вузы, переход на кредитно-модульную систему, в которой выявлено множество недочётов (во многих вузах нет индивидуальной траектории студента, нет выбора преподавателей, учебных предметов студентами, нет академической мобильности и тд.), открытие и сохранение

образовательных направлений без потенциальных рабочих мест в целях погони за количеством студентов, проведение слишком многих различных духовно-просветительских мероприятий и встреч в вузах для PR не учитывая потребности студентов, вмешательство родителей и общественности в вопросах отчисления и восстановления студентов, не освоивших курс, регулярное изменение критериев перевода и восстановления студентов, отрицательно сказывается на качестве обучения.

Существующая традиционная оценочная система в образовании также не отвечает в полной мере требованиям качества. Система оценивания, ориентированная только на учебные результаты, должна быть дополнена новыми показателями и существенно расширена.

Обсуждение. Проанализировав работы учёных теоретиков по вопросам качества образования, в своём исследовании мы выделили следующие подходы:

- качество образования оценивается по материально-технической базе, учебно-методическому обеспечению и уровню квалификации профессорско-преподавательского состава образовательного учреждения;
- соответствие требованиям потребителей образовательных услуг, работодателей;
- привлечение работодателей на все уровни образовательной программы (от разработки образовательной программы до итогов аттестационной комиссии);
- привлечение зарубежных специалистов;
- реализация многоуровневого непрерывного образования (дошкольное, начальное, общее среднее, профессиональное, две степени высшего образования, докторантура).

Потребности общества меняются ежечасно, прогнозировать на 5-10 лет наперёд крайне сложно, мы не знаем, какие профессии будут востребованы и какую работу придётся выполнять нашим детям, поэтому образование обязано подстраиваться под вызовы времени и учиться использовать современные технологии.

Исходя из результатов опроса, хотим выделить следующие предложения и рекомендации:

- преподавателям нужно значительно менять структуру учебных занятий и адаптироваться к новым требованиям времени, формировать свою цифровую и образовательную грамотность;
- имея возможность доступа к огромному количеству информации, студенты имеют инструменты, необходимые им для самостоятельного раскрытия огромного количества фактов и знаний, поэтому учитель должен выступать в роли Наставника;
- привлекать зарубежных преподавателей и студентов, международные образовательные программы, создавать совместные образовательные программы;
- формировать установку на самообучение, саморазвитие у студентов и преподавателей, расширять мировоззрение, это даст старт на обучение в течении всей жизни;
- использовать искусственный интеллект в обучении, такой как ChatGPT. Всем хорошо известно, что удерживать внимание обучающегося на протяжении всего урока крайне сложно. Для поколения Z учебный контент должен иметь отличные визуальные эффекты и коммуникацию наряду с интересной сюжетной линией. Используя искусственный интеллект, преподаватель может построить свой урок познавательно и интересно для обучающихся;
- система оценивания должна быть дополнена существенными показателями и расширена.

Использование современных технологий даёт возможность сосредоточиться на определённом ученике, учитывать его индивидуальные возможности и таланты, ведь если один силён в математике, то у другого может быть великолепный музыкальный слух, значит задача образования раскрыть потенциал обучающегося.

Обучение будущего должно строиться вокруг серьезных проблем, которые обучающиеся будут решать сами. Задача преподавателей - построить комфортную среду для студентов, предоставить контекст и обеспечить связь с сообществами, которые помогут получать доступ к необходимой информации.

Литература

1. Указ Президента Республики Узбекистан, от 08.10.2019 г. № УП-5847 “Об утверждении Концепции развития системы высшего образования Республики Узбекистан до 2030 года”
2. European Parliament and the Council, [Citation2006](#); OECD, [Citation2005](#)
3. Ермакова Ж.А., Никулина Ю.Н. Качество образования с позиции потребителей образовательных услуг вуза // Креативная экономика. – 2017. – Том 11. – № 7. – С. 725-734. – doi: 10.18334/ce.11.7.38162
4. Европейская комиссия: Объединенный исследовательский центр, Редкер, К. и Пуни, Й., Европейская структура цифровой компетентности педагогов – DigCompEdu , Пуни, Й. (редактор), Офис публикаций, 2017, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/159770>
5. Skantz-Åberg, E., Lantz-Andersson, A., Lundin, M., & Williams, P. (2022). Teachers’ professional digital competence: an overview of conceptualisations in the literature. Cogent Education, 9(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2063224>
6. <https://pandia.ru/text/77/166/23624.php>
7. <https://univibes.ru/blog/gde-luchshee-obrazovanie-rejting-2023/>
8. М.Кодиров, Г.Баходирова - Ўзбекистонда таълимнинг ҳолати ривожланган мамлакатларнинг таълим тизими мисолида / Таълим, фан, инновациялар-Т.2022
9. М.Кодиров. Ўзбекистон таълим тизимини қандай трансформациялаш керак? Ривожланган мамлакатлар таълим тизими таҳлили нималарни кўрсатмоқда. Рисола. – Самарқанд: СамДУ нашриёти. – 196 бет.
10. Top Education Trends to watch in 2024 Elektronik resource <https://hospitalityinsights.ehl.edu/author/eric-debetaz>
11. For digital competence in the Nordic context, see, Erstad et al., [Citation2021](#); Godhe, [Citation2019](#)
12. Helleve et al., [Citation2020](#); Howard et al., [Citation2021](#); Lund & Aagaard, [Citation2020](#)