

рынках будет находиться товарная масса самого различного происхождения, а значит, будут нужны и узкие специалисты, способные эту товарную массу оценить, защищая национальный рынок от различного рода подделок и фальсификаций, т.е. товароведы-эксперты.

Россия, учитывая актуальность данной проблемы, в 2002 г. для специальности "Товароведение и экспертиза товаров (по областям применения)" изменила название квалификации с "товаровед" на "товаровед-эксперт".

Учебно-методическое объединение вузов Республики Беларусь по экономическому образованию, осуществляющих подготовку специалистов товароведного профиля, приняло решение ходатайствовать перед Минобразованием Республики Беларусь об изменении названия квалификации с "экономист-товаровед" на "товаровед-эксперт" для специальности "Товароведение и экспертиза товаров".

На наш взгляд, предлагаемые изменения к классификатору ОКРБ 011-2001 будут способствовать своевременному решению актуальных задач товароведения и экспертизы товаров.

**В.А. Симхович**, д-р социол. наук, профессор,  
**Л.А. Лобан**, канд. экон. наук, доцент,  
**Е.В. Петриченко**, канд. экон. наук, доцент  
БГЭУ (Минск)

## **КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ СИСТЕМНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Развитие образования всегда характеризовалось своеобразным сочетанием двух его важных качеств — консерватизма и стремления к новому. Взятые в отдельности, эти качества неизбежно ведут либо к застою, отставанию от требований времени, либо к разрыву с традициями, рискованным экспериментам, прожектерству. Только единство здорового консерватизма, желания бережно сохранить для новых поколений достижения творческой мысли и исторического опыта, с одной стороны, и нацеленности на новые потребности и условия, а по возможности — на опережение этих потребностей и условий, т.е. на инновационное развитие, с другой, придает образованию основательность, динамизм и обеспечивает его преобразующие социальные функции.

Однако получение желаемого результата зависит не только от осознания необходимости использования инновационного подхода в процессе подготовки студентов, но и от целого ряда других обстоятельств, формирующих основы профессионального мастерства будущих специалистов. Отсюда и пристальное внимание к образовательным системам, что объясняется потребностью в ускорении общественных изменений путем

использования прогностической функции сферы образования. Более того, общество нуждается в подготовке качественно нового специалиста, способного работать в новых социально-экономических условиях.

В настоящее время целью образовательного учреждения выступает обеспечение качественного образования на основе целевых программ обучения, привлечения высококвалифицированных преподавателей, применения прогрессивных технологий обучения в соответствии не только с национальными, но и международными стандартами на образовательную деятельность. Для достижения этой цели необходимо четко определиться с понятиями "качество" в целом и "качество образования" — в частности.

Если обратиться к современному понятийному аппарату международного стандарта ИСО 9000-2000 (словарь менеджмента качества), то представленные в нем определения позволяют судить о качестве как о категории относительной — это степень удовлетворения потребностей. В стандарте ИСО 8402 (отменен) определение качества было представлено через совокупность характеристик, удовлетворяющих определенные потребности, т.е. категорией абсолютной.

Что касается качества образования, то прежде всего необходимо отметить, что на современном этапе оно должно выступать главным конкурентным преимуществом учебных заведений и быть неразрывно связано с качеством обучения.

Так, по мнению ряда авторов, качество обучения представляет собой совокупность потребительских свойств образовательной услуги, обеспечивающих возможность удовлетворения комплекса потребностей по всестороннему развитию личности обучаемого. Поэтому следует различать термины "качество обучения" и "качество образования".

Качество обучения может быть оценено на основе комплексного показателя, учитывающего различные уровни качества. Первый уровень соответствует уровню качества высшего образования и обеспечивается содержательным наполнением учебно-методических комплексов (УМК) и использованием простейших технических средств; второй — предполагает полное использование всех элементов УМК и современных технических средств; третий — обеспечивается использованием новейших мультимедийных компьютерных технологий, которые позволяют весь УМК представить на электронных носителях.

Следует отметить, что уровни качества связаны с ценой обучения, которая возрастает в зависимости от уровня качества оказываемых услуг. В условиях рыночной экономики цена имеет немаловажное значение и связана с уровнем жизни населения, региональным расположением образовательного учреждения и объемом услуг. В условиях рыночного спроса и предложения она также влияет на качество обучения. Учитывая уровни качества обучения и обосновывая критерии качества образования, необходимо выстраивать ценовую политику образовательного учреждения.

В качестве критериев качества образования могут рассматриваться следующие:

- профессорско-преподавательский состав (численность и структура, качественный состав, текучесть кадров, производительность труда ППС);
- учебно-методическое обеспечение (наличие лицензии на ведение образовательной деятельности, качество УМК по дисциплинам стандарта, использование современных образовательных технологий, разнообразие форм контроля знаний);
- материально-техническая база (наличие и использование площадей, уровень компьютеризации и информатизации, обеспеченность научной и учебной литературой, развитость инфраструктуры);
- интеллектуальный потенциал (объем выполняемых вузом научно-исследовательских работ и их внедряемость в производство, наличие научно-педагогических школ, защищаемость аспирантов и докторантов, издательская деятельность ППС);
- студенты (довузовская подготовка, прием и отчисление студентов, посещаемость и успеваемость студентов и др.);
- выпускники (процент трудоустройства, возможности для продолжения образования, служебная карьера, оценка работодателей и т.д.).

Естественно, повлиять на все эти факторы одновременно невозможно, но стремление обеспечить нужное качество образования должно постоянно находиться в центре внимания.

Учитывая вышеперечисленные факторы, современный конкурентоспособный вуз должен иметь отлаженную, эффективную систему управления качеством подготовки будущих специалистов. Мировая образовательная практика доказывает, что традиционных методов, обеспечивающих качество образования в сегодняшних условиях, уже недостаточно. Требуется использование новых организационных и методических подходов в решении этой проблемы.

Необходимость вести дискуссию и принимать адекватные ситуации меры по организации управления качеством подготовки специалистов диктуется тем, что образовательные услуги достаточно специфичны, поскольку обладают теми свойствами, которых нет и не может быть у других видов услуг. В частности, характерными для них являются длительность и трудоемкость (5—6 лет), комплексность (60—80 учебных дисциплин), сложность (использование высококвалифицированных специалистов), длительность использования результатов (как правило, многие годы) и т.д.

В соответствии с этим весь процесс формирования системы управления качеством должен предусматривать разработку ее общей концепции, системы показателей, оценивающих результативность осуществляемых действий; подготовку соответствующего методического сопровождения.

Общая концепция внутривузовской системы управления качеством должна содержать политику в области управления качеством образова-

тельных услуг, цели использования системы, требования к системе, принципы ее построения и функционирования; определять ее внутреннюю структуру.

Концепция должна охватывать все стороны деятельности учреждения образования и предполагать возможность формирования условий для обеспечения необходимого уровня качества подготовки специалистов с учетом требований не только отечественных, но и международных стандартов. В частности, действующая уже пять лет Европейская сеть обеспечения качества высшего образования (ENQA), решающая проблемы международной аккредитации университетов и отчасти — стандартизации образования в рамках болонского процесса, ориентирует учебные заведения на реализацию подобных концепций и, соответственно, систем управления качеством.

Система показателей предполагает такой их состав, который позволял бы оценить не только качество самих образовательных программ, обеспечивающих общеобразовательную и профессиональную подготовку (на основе экспертизы их современности), но и степень удовлетворенности выпускников и уровень их подготовки с точки зрения работодателей (на основе проведения итоговой аттестации, тестирования, анкетирования и др.).

Кроме того, в качестве рейтинговых оценок эффективности деятельности вузов возможно использование результатов вступительных испытаний, иллюстрирующих степень заинтересованности абитуриентов продолжать свое образование в том или ином учебном заведении. В этой связи возникает необходимость постоянного внутреннего мониторинга образовательно-воспитательной среды, индикаторы текущего состояния которой являются основанием для различного рода предупреждающих или корректирующих действий в рамках тех или иных структурных подразделений вуза. Такими индикаторами могут быть снижение конкурса при поступлении в вуз, снижение текущей успеваемости студентов, проблемы с распределением выпускников и др.

Методическое обеспечение системы управления качеством предполагает разработку документированных процессов и процедур, их реализующих, с учетом действующего законодательства в образовательной сфере и внутривузовской распорядительной документации. Кроме того, в рамках подобной системы должна обеспечиваться реализация четырех универсальных функций управления: планирования, организации, мотивации и контроля.

Планирование качества образовательных услуг специфично, поскольку сложно определить стратегические альтернативы деятельности вуза и адекватные им элементы тактического и оперативного планирования с соответствующей системой показателей качества и их значений, удовлетворяющих целевому назначению учреждения образования.

Блок организации отвечает за поддержание всей системы в равновесии, обеспечение взаимодействия структурных и функциональных под-

разделений вуза, за оптимальную последовательность их "включения" в решение общих многовекторных задач.

Основное назначение мотивации состоит в том, чтобы обеспечить тесную взаимосвязь результатов деятельности профессорско-преподавательского персонала и уровня его материального и морального стимулирования.

Контроль должен нести самую ответственную нагрузку в системе, обеспечивая удовлетворение предъявляемых к ней требований. При этом, естественно, масштабы контроля не должны выходить за пределы, определяемые экономическими и психологическими соображениями.

Таким образом, формирование в вузах системы управления качеством подготовки специалистов, ориентированной на общемировые тенденции, создаст предпосылки их эффективной интеграции в международное образовательное пространство.

**А.В. Соколовский**, зам. генерального директора  
УП "Белинтерэкспо" Белорусской  
торгово-промышленной палаты (Минск)

## **ПРОБЛЕМЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ ВЫСТАВОЧНО-ЯРМАРОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В КОНТЕКСТЕ РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

В современный период выставки и ярмарки вносят весомый вклад в укрепление экономики Республики Беларусь. Среди мероприятий, проводимых белорусскими объединениями, предприятиями в целях рекламы своих товаров и услуг и их продвижения на экспорт, укрепления имиджа страны и собственного престижа за рубежом, они занимают особое место, так как предоставляют уникальные возможности для прямых контактов продавцов и покупателей, позволяют за короткий срок составить впечатление о состоянии рынка, выявить его реакцию на предлагаемый товар, сравнить выставленную продукцию с товарами конкурентов и, следовательно, являются мощным фактором внешне-экономической деятельности.

Экономические интересы страны требуют активизации взаимодействия всех ее структур с государствами других регионов. В этой связи Президент Республики Беларусь А.Г. Лукашенко подчеркнул: "Беларусь должна присутствовать во всех регионах мира, где это экономически выгодно и сообразно ее экономическим интересам"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Лукашенко А.Г. Обращение к белорусскому народу и Парламенту 16 апреля 2003 г. // Сов. Белоруссия. 2003. 17 апр.