

4. Ромек В.Г. Уверенность в себе: этический аспект // Журнал практического психолога. 1999. № 9.

В.П. Филиппов, В.Д. Ширшов

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ: ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ

В 1990-х годах наметился поворот к проблеме качества образования. И это не случайно, так как к этому времени определились специфические условия общественного управления. Спектр этих условий широк: от стандарта DIN ISO нормы 9000-9004, распространенного в Европе и до концепции целостного менеджмента качества в образовании разного уровня. Семейство стандартов ISO-9000 составляет основу стабильного качества для любой организации с целью повышения своей конкурентоспособности и достижения качества при минимальных затратах.

Стандарт DIN ISO 9000 зафиксирован в «Руководстве по качеству», согласно которому проводится описание продукта и определяется ответственность в процессе его производства. Оказалось, что «Руководство по качеству» - весьма формализованная система, с помощью которой можно описывать модели обеспечения качества и должно рассматриваться как рекомендации.

Согласно ГОСТ РФ ИСО 9000-2001 менеджмент качества (quality management) – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству. Менеджмент качества включает планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.

В материалах Министерства образования и науки России 2002 г. представлено понятие «качество образования» в двух аспектах:

- качество результата образовательного процесса: соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям стандартов;
- характеристики системы обеспечения этого качества: содержание образования; уровни подготовки абитуриентов и преподавательских кадров; информационно-методическое обеспечение; материально-техническое обеспечение качества подготовки; качество используемых образовательных технологий и научной деятельности.

Качество образование строится на философии менеджмента, которая требует постоянного улучшения в системе конкретного вуза и состязательности между родственными образовательными учреждениями. Система менеджмента качества образования направлена на повышение производительности труда, а не на нормирование процесса образования путем диктата определенных путей и способов проведения образовательного процесса с выдачей сертификата.

«Руководство по качеству» не предназначено для целей сертификации. Сертификаты – документы, удостоверяющие качество товара, в нашем случае, по оказанию образовательных услуг. Однако в сертификате имеются как регулируемые и контролируемые параметры услуг, так и множество параметров, где влияние клиентов почти невозможно. При разнообразии образовательных учреждений в России вряд ли возможно определить конкретные стандарты их работы и качество подготовки выпускников. Конечно, стандарты в образовательных учреждениях нужны, но лишь для того, чтобы установить минимальную планку подготовки выпускников. Но эти стандарты не стимулируют процесс улучшения этой подготовки, слабо влияют на качество подготовки профессионалов и достойных граждан государства. Кроме государственных стандартов в вузе должны быть более высокие цели и перспективные направления развития. Эти цели и направления обеспечат постоянное улучшение работы вуза, вызовут встречные инициативы от профессорско-преподавательского состава и администрации по улучшению качества работы.

Таким образом, можно заключить, что стандарты в настоящее время, скорее всего, служат маркетингу, чем менеджменту качества образования.

Сертификация по своей сути утрачивает свое предназначение ввиду ее бюрократичности, централизованности и дороговизны: нужны группы специалистов по узким направлениям, длительные отрывы всех участников от выполнения своих функциональных обязанностей. Оказывает отрицательное воздействие «человеческий фактор» руководителей сертификации, их настроение и предпочтения и многих других факторов. Мы приходим к выводу, что различные институты сертификации лишь усложняют многочисленные проблемы клиентов. Кроме того, нормы сертификации отличаются неясностью и часто остаются трудновыполнимыми в рамках отдельного образовательного учреждения, где наработан собственный уникальный опыт оказания образовательных

услуг. Нередко сертификация начинается и оканчивается составлением различных документов, которые спокойно ложатся «на полку» после получения сертификата соответствия. Отсюда вытекает такое положение, что сертификация – разовая задача, тогда как повышение качества образования – динамичный процесс.

В идеале модель менеджмента качества должна строиться на верхних слоях управления образованием. По мере определения целей и задач в этом процессе должна включаться и администрация отдельных образовательных учреждений. Но может быть и обратный процесс, когда местный опыт будет обобщаться, выкристаллизовываться в самых верхних уровнях образования. Вероятное, обратный процесс будет гораздо более продуктивнее и перспективнее централизованного.

В модели менеджмента качества образования на первое место выдвигаются интересы клиента. Клиентами (заказчиками и потребителями) образовательных услуг являются:

- абитуриенты, студенты, слушатели – люди, заинтересованные в собственном развитии, личностном становлении и в профессиональной подготовке;
- государство, интересы которого лежат в необходимости качественно подготовленных специалистах, способных к сохранению и передаче опыта культуры подрастающим поколениям;
- общество, заинтересованное в сохранении традиций, норм, обычаев общественной жизни новым поколениям;
- родители, заинтересованные в развитии и социализации своих детей;
- работодатели (предприятия, организации, образовательные учреждения и так далее) – заинтересованные в получении высокопрофессиональных специалистов.

Здесь необходимо заметить, что ориентация на клиента, учет его интересов приводит, и будет приводить к тому, что образовательное учреждение перестанет следовать собственному стандарту. Таким образом, эта ориентация направлена на улучшение качества образовательных услуг, что становится центральным критерием оценки качества самого образовательного учреждения. Кроме того, ориентация на интересы клиента и состязательность в модели качества образования должны дополняться следующими критериями: здоровье

учащихся, защита окружающей среды и безопасность общества. Эти критерии нужно обязательно отражать в руководящих документах и следить за их реализацией. Как видим, система менеджмента качества – это динамичный процесс с обязательной обратной связью. Обратная связь высветит потребности клиента, результаты работы преподавателей, конкретные и измеряемые улучшения, информационные, общественные, финансовые результаты деятельности образовательного учреждения.

Студенты – клиенты образования, но потребление образовательных услуг и удовлетворение ими не всегда совпадает, так как студент практически не имеет возможности влиять на качество преподавания. «Полезность клиенту» и «удовлетворенность клиента» – две стороны менеджмента качества. Именно с этого необходимо строить систему менеджмента качества образования.

Ориентация на клиента не должна игнорировать интересы сотрудников по работе с клиентами. К сотрудникам образовательного процесса можно отнести: профессорско-преподавательский состав, абитуриентов, студентов, слушателей, бакалавров, магистров, аспирантов.

К участникам процесса ресурсного обеспечения качества относятся:

- сотрудники финансовых и хозяйственно-бытовых структур;
- сотрудники учебно-методических и информационных структур;
- сотрудники управленческих и социальных структур.

Сотрудники вуза должны постоянно участвовать в менеджменте качества, а для этого они должны обладать высокой компетентностью по своему предмету, иметь способности быть руководителем, быть коммуникативными и готовыми принять на себя ответственность за принятые решения и конкретные действия.

Сотрудники должны быть готовыми к работе с жалобами, рекламациями клиентов и последующим исправлениям недостатков в менеджменте качества. При этом нужно учитывать следующие факты: в среднем жалобы подают лишь 4% недовольных клиентов; 96% недовольных клиентов уходят к конкурентам, не подавая жалоб, но, как правило, делятся негативным опытом со своими знакомыми, партнерами по кооперации и с конкурентами; расходы на привлечение нового клиента в 6 раз больше, чем на удержание старого; обработка жалоб, рекламаций и последующее исправление недостатков отнимает до 30% рабоче-

го времени (см. Бандемер фон С. Менеджмент качества // Социальный менеджмент. Спб., 2001, с. 107).

Из приведенных фактов понятно, что нужно систематическое выяснение причин жалоб, запросов, заявлений, прошений и нужны специфические знания, навыки и умения для устранения, минимизации их отрицательного влияния на качество образования. При этом учет ошибок менеджмента качества также полезен, так как ведет к улучшению работы. Нужно поощрять сотрудников за обнаружение проблем и тем самым создавать «культуру обучения на ошибках» (см. Бандемер фон С. Менеджмент качества// Социальный менеджмент. Спб., 2001, с. 109). Как нам представляется, нужен специальный сотрудник, работающий в вузе с жалобами, нужна служба предложений, инноваций, так как в результате обсуждения проблем менеджмента качества обязательно будут рождаться инициативы, и намечаться пути их реализации.

В качестве инструментов обобщения фактов используются письменные опросы, интервью, групповые дискуссии, исходя из сложности стоящих задач. Сравнение результатов поможет установить приоритеты менеджмента качества. Ожидания клиентов могут быть высокими или низкими, также как и удовлетворенность, при этом возможны различные варианты этих сочетаний. Иногда менеджмент качества может упрощать стоящие задачи

Таким образом, менеджмент качества является эффективным инструментом управления в образовании.

М.В. Полякова

ПРИНЦИП ПРИРОДОСООБРАЗНОСТИ: К ВОПРОСУ О ГЕНЕЗИСЕ

Природосообразность деятельности – есть проявление качеств эгоцентричности личности в процессе природопользования. Критерием эгоцентричности личности принято считать высокую психологическую включенность человека в мир природы. Генезис такой включенности, обеспечивающей природосообразность деятельности, обычно прослеживают по мифам, легендам, сказкам, сказам и тому подобным источникам. Традиции природосообразности деятельности населения среднего Урала XI–XX вв. были ярко проиллюстрированы П.П. Бажовым в его знаменитых очерках, статьях, рассказах и сказках, ибо «...в основе сказа лежит истинное происшествие».