1	2	3	4	5
5-й	11-я	Специальные методы литья	6 лаб. з.	Экз.
		Производство отливок из сплавов цветных металлов	12 л., 4 лаб. з.	Экз.
	12-я	Проектирование новых и реконструкция действующих литейных цехов	8 л., 2 пр. з.	Зач.

Примечание. Сокращения см. в прим. к табл.2.

Обучение по рассмотренной дополнительной образовательной программе осуществляется на платной основе. Стоимость обучения определяется финансовыми службами университета в зависимости от наполняемости учебных групп. Для получения второго высшего образования желающий заключает с администрацией университета договор по установленной форме. Оплата обучения осуществляется за каждый очередной семестр до его начала.

В.П. Пилипон, В.Д. Ширшов

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ: ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 менеджмент качества (quality management) – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству продукции. 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 следующих аспектах:

• качество результата образовательного процесса: соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям стандартов;

• характеристики системы обеспечения этого качества (содержание образования; уровень подготовки абитуриентов и преподавательских кадров; информационно-методическое обеспечение; материально-техническое обеспечение качества подготовки; качество используемых образовательных технологий и научной деятельности).

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

«Руководство по качеству» не предназначено для целей сертификации. Сертификат – это документ, удостоверяющий качество товара, в нашем случае, по оказанию образовательных услуг. Однако в сертификате имеются как регулируемые, контролируемые параметры услуг, так и множество параметров, где влияние почти невозможно. С учетом разнообразия образовательных учреждений в России вряд ли возможно определить конкретные стандарты их работы и качества подготовки выпускников. Конечно, стандарты в образовательных учреждениях нужны, но лишь для того, чтобы установить минимальную планку подготовки выпускников. Но стандарты не стимулируют процесс улучшения этой подготовки и слабо влияют на качество подготовки профессионалов. Кроме государственных стандартов вуз должен руководствоваться более высокими целями и иметь перспективные направления развития. Эти цели и направления обеспечат постоянное улучшение работы вуза, вызовут встречные инициативы профессорско-преподавательского состава и администрации по улучшению качества работы.

Сертификация в целом не соответствует своему предназначению ввиду ее бюрократичности, централизованности и дороговизны: нужны группы специалистов по узким направлениям, длительные отрывы всех участников от выполнения своих функциональных обязанностей. Оказывают отрицательное воздействие «человеческий фактор», настроение, предпочтения руководителей сертификации и др. Мы приходим к выводу, что различные институты сертификации лишь

усложняют многочисленные проблемы ОУ. 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 следующее положение: сертификация – разовая задача, тогда как повышение качества образования – динамичный процесс.

В идеале модель менеджмента качества должна быть ориентирована на верхние слои управления образованием. По мере определения целей и задач в этот процесс должна включаться и администрация отдельных образовательных учреждений. Но может быть и обратный процесс, когда местный опыт будет обобщаться в верхних уровнях образовательных систем. Вероятно, этот процесс будет гораздо продуктивнее и перспективнее.

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 профессиональной подготовке;
- государство, которому необходимы качественно подготовленные специалисты, способные к сохранению и передаче опыта культуры и знаний подрастающим поколениям;
- общество, заинтересованное в сохранении традиций, норм и передаче их новым поколениям;
- родители, заинтересованные в развитии и социализации сво-их детей;
- работодатели (предприятия, организации, образовательные учреждения и т. д.), заинтересованные в получении высокопрофессиональных специалистов.

Здесь необходимо заметить, что ориентация на клиента, учет его интересов приводят и будут приводить к тому, что образовательное учреждение отказывается следовать собственному стандарту. Более того, эта ориентация становится центральным критерием оценки качества самого образовательного учреждения. Помимо этого ориентация на интересы клиента и состязательность моделей качества образования

должны дополняться такими критериями, как 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 позволяет высветить потребности клиента, результаты работы преподавателей, конкретные и измеряемые улучшения, информационные, общественные, финансовые результаты деятельности образовательного учреждения.

Студенты — клиенты системы высшего образования, но потребление образовательных услуг и удовлетворение ими не всегда совпадают, так как студент практически не имеет возможности влиять на качество преподавания. «Полезность для клиента» и «удовлетворенность клиента» — две стороны менеджмента качества. Именно на этих основаниях необходимо строить систему менеджмента качества образования.

Ориентация на клиента не должна повлечь игнорирование интересов сотрудников. 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:

- 1) в среднем жалобы подают лишь 4 % недовольных клиентов;
- 2) 96 % недовольных клиентов уходят к конкурентам, не подавая жалоб, но, как правило, делятся негативным опытом со своими знакомыми, партнерами по кооперации и с конкурентами;

- 3) расходы на привлечение нового клиента в шесть раз больше, чем на удержание старого;
- 4) обработка жалоб, рекламаций и последующее исправление недостатков отнимают до 30 % рабочего времени¹.

Из приведенных фактов понятно, что нужно систематическое выяснение причин жалоб, запросов, заявлений, прошений и требуются специфические знания, навыки и умения для устранения, минимизации их отрицательного влияния на качество образования. При этом учет ошибок менеджмента качества также полезен, поскольку ведет к улучшению работы. Нужно поощрять сотрудников за обнаружение проблем и тем самым культивировать умение учиться на ошибках. Как нам представляется, нужен специальный сотрудник, работающий в вузе с жалобами; необходима служба предложений, инноваций, так как в результате обсуждения проблем менеджмента качества обязательно будут рождаться инициативы и намечаться пути их реализации,

В качестве инструментов формирования банка данных используются письменные опросы, интервью, групповые дискуссии. Сравнение результатов исследований поможет установить приоритеты менеджмента качества. Ожидания клиентов могут быть высокими или низкими, также как и удовлетворенность; при этом возможны различные варианты их сочетаний. Иногда менеджмент качества может упрощать решение задачи.

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

И.Ю. Соколова

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ МОДЕРНИЗАЦИИ ПОСЛЕВУЗОВСКОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Развитие современного общества требует активного приумножения высококвалифицированного кадрового и интеллектуального потенциала, что должны обеспечивать системы образования, и в частности вузы. Вместе с тем в условиях непрерывного роста потока инфор-

 $^{^{1}}$ Бандемер С. фон. Менеджмент качества // Социальный менеджмент. СПб, 2001. С. 107.