

ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ И ПОДХОДЫ К КАЧЕСТВУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Существуют различные подходы к проблеме качества образования. Так, некоторые американские ученые считают, что для процветания их страны в XXI в. необходимо иметь только 20–25% людей с хорошим качеством высшего образования, в то время как их японские коллеги ставят вопрос о необходимости введения в стране всеобщего обязательного так называемого надсреднего образования (т. е. всеобщего образования более высокого уровня, чем дает средняя школа), так как, по их мнению, в XXI в. большинство даже рабочих профессий потребует от человека образования на уровне выше среднего.

Анализ ряда материалов позволяет нам высказать ряд постулатов, опираясь на которые можно обосновать свой подход, свое видение проблемы и пути ее решения:

- управление качеством образования – очень широкая проблема. Она требует усилий ученых и практиков в течение многих лет, поскольку ее решение возможно в рамках разных, в том числе и новых, только развивающихся областей научного знания;

- ни в нашей стране, ни в мировой практике не существует общепринятых неизменных критериев, показателей, признаков (а уж тем более их непротиворечивой целостной совокупности, или системы), с помощью которых можно было бы определить качество образования, в том числе среднего профессионального.

Решение проблемы управления качеством образования – это не временная кампания каких-либо передовых, инновационных образовательных учреждений. Это то, чем должно заниматься каждое образовательное учреждение для успешного функционирования.

Очень важно не ставить перед педагогическим коллективом ограниченных целей, необходимо выйти за рубеж сиюминутных требований и потребностей, не останавливаться на достигнутом, помня, что путь к совершенствованию не имеет конца. Следует пересмотреть стандарты управленческой деятельности в отношении качества. Нам нельзя больше уживаться с тем уровнем качества функционирования, который и раньше-то был неприемлемым, и считать посредственную работу многих педагогиче-

ских коллективов нормальной. Т. Дж. Уотсон-старший, первый президент компании «ИБМ», говорил: «Лучше целить в совершенство и промахнуться, чем целить в несовершенство и попасть».

Необходимо сориентировать весь процесс управления на решение задачи повышения качества и понять, что с помощью одного внутреннего контроля здесь ничего сделать нельзя. Контроль – это только одно из средств достижения качества, причем далеко не самое эффективное. Важно осознать, что в основе управления качеством лежит не контроль, а обеспечение качества на каждой отдельной ступени учебно-воспитательного процесса каждым отдельным педагогом. Нет такого явления, как проблема качества преподавания, качества знаний, качества развития личности, а есть проблемы квалификации педагогов, качества методической работы, системы повышения квалификации, проблемы качества урока, качества процесса воспитания, индифферентного отношения педагогов к этим вопросам, проблема управления, основанного на обнаружении, а не на предупреждении проблем. Если хотите, есть проблема качества всего педагогического процесса и управления им.

И еще необходимо принять за основу одно положение: качество не только внутри педагогического процесса, в каждой его клеточке, качество внутри учителя, качество – это категория нравственная и дающий контроль здесь бессилён. Нужна индивидуальная мотивационная работа с кадрами по ориентации на качество труда педагога, по повышению его профессиональной квалификации.

Управление качеством начинается с кадров и заканчивается ими. В учебном заведении должен быть культ качества, своеобразная «философия качества», требуется включенность абсолютно всех членов педагогического коллектива (каждого на своем участке) в деятельность по повышению качества.

Для решения этой сложнейшей задачи менеджеру нужна «карта», по которой он мог бы прокладывать путь к высокому качеству и избегать тупиков. Такой «картой», ключевым элементом процесса повышения качества работы и ее результатов может стать тщательно продуманная комплексная программа управления качеством, за которой должна стоять далеко идущая, но реалистичная стратегия ее воплощения. Программа должна разрабатываться специально созданной творческой группой во главе с руководителем и председателями цикловых комиссий вместе с преподавателями, а затем

тщательно и всесторонне обсуждаться в коллективе и утверждаться на педагогическом совете. Эту работу следует вести постоянно.

Дж. Харрингтон, видный американский специалист по вопросам управления качеством, писал по этому поводу, что руководители – это люди, которые обеспечивают выполнение работы за счет других людей. Об их успехах судят не по тому, что они делают, а по тому, как они вдохновляют на работу других. Руководители, которые учитывают только фактические возможности своих подчиненных, не получают от них ничего большего, тогда как руководители, которые учитывают потенциальные возможности своих подчиненных, способствуют их творческому росту и раскрытию их потенциала. Изменение ориентации педагогического коллектива в направлении повышения качества и результатов его труда – задача, которую менеджер ни на минуту не должен упускать из поля зрения в своей управленческой деятельности.

Качество образования должно оцениваться не только с помощью педагогических, образовательных параметров, но и с помощью критериев, находящихся вне сферы образования.

Вопросы качества преподавания и качества знаний – вопросы особые, и, к сожалению, по-настоящему ими в большинстве наших образовательных учреждениях аппарат управления не занимается. Основным инструментом влияния на качество является посещение и анализ уроков и других форм учебно-воспитательного процесса руководителями. Но при неумении большинства руководителей анализировать урок системным методом это мало что дает для повышения качества.

Как добиться нового подхода к проблеме? Прежде всего необходимо, как говорят американцы, использовать «эффект водопада». Новое отношение к качеству должно начинаться сверху, идти от руководителей и, подобно водопаду, распространяться во все поры педагогического коллектива, «вымывая» в нем старые, вредные навыки и привычки, а главное, безразличное отношение преподавателей к качеству. Большую часть времени весь аппарат управления должен уделять проблеме качества. Необходимо уяснить, что входит в понятие качества. Почему мы ориентируемся в течение длительного времени только на качество знаний? Такая ориентация давно себя пережила, она сегодня просто вредна, ибо сужает наше представление о личности. В образовательном учреждении показатель качества

должен быть трехаспектным: уровень воспитанности, уровень развития личности и уровень ее знаний.

В процессе развития рыночной экономики в России усиливается конкурентная борьба между образовательными учреждениями за «потребителя». Частично причина такой ситуации – в демографических изменениях в обществе, отчасти это объясняется государственной политикой (ее отсутствием) по вопросу обоснованности государственного заказа. Для победы в этой конкурентной борьбе образовательное учреждение должно уже сегодня ориентироваться на требования и принципы всеобщего менеджмента качества (*TQM*), нашедшие отражение в международных стандартах ИСО 9000 в версии 2000 г. Пример тому – опыт многих промышленных предприятий как в нашей стране, так и за рубежом.

Принципы менеджмента качества – всесторонние фундаментальные правила руководства и управления процессом постоянного улучшения деятельности организации для удовлетворения требований всех ее заинтересованных сторон: ориентация на потребителя; лидерство руководителя, необходимое на всех уровнях управления предприятием. Предприятию нужны три типа лидеров: лидер – руководитель предприятия; лидеры – руководители подразделений, которые проводят политику предприятия на местах; лидеры – активисты среди рядовых сотрудников предприятия. Только таким образом можно воодушевить персонал предприятия и получить именно ту обратную связь, которая позволит непрерывно совершенствовать все процессы.

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель. Системный подход требует координации всех аспектов деятельности организации. Прежде всего, он ведет к увязыванию задач, возникающих в рамках концепции качества, с миссией организации, ее видением, стратегическими целями и политикой в области качества. Принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками – эти принципы менеджмента качества – основа, фундамент для создания системы управления качеством, позволяющей образовательному учреждению двигаться вперед, достигать поставленные цели. На этих принципах основана философия современного менеджмента качества. Понимая ее суть, любая организация может достигнуть большей результативности в работе.

Первым шагом на пути создания системы управления качеством стало успешное участие нашего образовательного учреждения в областном конкурсе, который ежегодно проводится губернатором Томской области. Цель участия – проведение разностороннего анализа состояния дел в колледже по критериям и условиям конкурса, которые соответствуют требованиям стандарта ИСО 9000 : 2000. Этот анализ стал определенным импульсом в работе по повышению качества предоставляемых колледжем образовательных услуг и его конкурентоспособности.

В соответствии с показателями конкурса была проведена большая работа по анкетированию, анализу и обобщению результатов работы колледжа за последние три года.

На сегодняшний день разработана и представлена для обсуждения политика колледжа в области качества, сформулирована миссия. Первые результаты, полученные в процессе работы, очень интересны, и уже ради них стоило начинать эту работу.

Результаты участия в конкурсе:

- проведенная самооценка позволила выявить основные отклонения в различных областях деятельности и наметить пути их устранения;
- создан дополнительный импульс для формирования привлекательного имиджа колледжа, в том числе через средства массовой информации;
- проведено обучение коллектива, прежде всего членов рабочей группы, по вопросам менеджмента качества;
- колледж стал дипломантом конкурса.

И. Г. Исаева, Ю. М. Екимова

ОПЫТ СЕВЕРСКОГО ПРОМЫШЛЕННОГО КОЛЛЕДЖА ПО НЕТРАДИЦИОННОЙ АДАПТАЦИИ СТУДЕНТОВ

Многие исследователи отмечают резкое ухудшение психологического здоровья населения. Вероятно, наступило время, когда психологическая помощь должна сопровождать человека на всех этапах его жизненного пути.

Как самая чувствительная часть социума, подростки больше других нуждаются в поддержке психологов, в адаптации к изменениям в социальной, образовательной среде. Мы обратили пристальное внимание на переход ребят из неполной средней школы в профессиональную. Это важ-