

{ РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: } ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

В соответствии с Концепцией долгосрочного социально-экономического развития России одной из приоритетных задач развития высшего образования на период до 2020 г. является «...формирование механизмов оценки качества и востребованности образовательных услуг с участием потребителей».

В этих условиях обязательными элементами стратегии управления качеством становятся: ориентация на потребителя, стремление понять и усовершенствовать все основные и вспомогательные процессы вуза; разработка системы мониторинга качества предоставления образовательных услуг.

Основополагающим положением обеспечения качества подготовки специалистов является то, что задача должна решаться на всех этапах «жизненного цикла» подготовки специалистов, включая маркетинговые исследования рынка труда, проектирование и разработку основных образовательных программ. Этой же цели должны быть подчинены разработка учебных планов и рабочих программ дисциплин, подготовка методического и информационного обеспечения, организация приема в университет, реализация образовательного процесса, контроль и оценка знаний, квалификационные испытания, трудоустройство выпускников, стажировка и адаптация молодых специалистов на предприятиях, послевузовское образование и повышение квалификации.

Выполнение всех перечисленных требований возможно при наличии системы менеджмента качества вуза, обеспечивающей выполнение всех перечисленных выше требований.

В основе создаваемой в настоящее время в вузах России внутривузовской системы менеджмента качества (СМК) лежит Типовая модель, удовлетворяющая требованиям Стандартов и директив Европейской ассоциации гарантии качества

высшего образования (ENQA) и ГОСТ Р ИСО 9001–2008, базирующихся на принципах всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM).

При этом качество подготовки специалистов в современных условиях необходимо понимать как степень удовлетворенности потребителей профессиональной подготовкой выпускника, как степень его пригодности к эффективной работе.

В соответствии с современными принципами менеджмента любая сфера деятельности вуза может быть представлена в виде совокупности процессов. Для каждого процесса идентифицируются параметры качества ресурсов (персонал, учебно-лабораторная база, методическое обеспечение и пр.), входных данных (базовых знаний студента, если речь идет о процессе обучения дисциплине) и выходных данных (результатов обучения); определяются поставщики и потребители «входа и выхода». Любая сфера деятельности вуза представляется в виде совокупности процессов. Для всех элементов этой типовой схемы устанавливаются измерители качества, фиксируются требования к качеству входных данных, процессов, ресурсов и выходных данных.

Например, если основной процесс – преподавание учебной дисциплины, то для него:

- входными данными являются знания отдельных наиболее важных для преподавания данного курса разделов ранее изученных дисциплин;
- поставщиками входных данных являются преподаватели предыдущих учебных дисциплин;
- выходными данными является совокупность компетенций, полученных в результате обучения данному курсу;
- потребителями выходных данных являются преподаватели последующих учебных дисциплин или работодатели;
- ресурсами являются кадры, программные и технические средства, методы, информация;

Качество определяется уровнем ориентации на потребителя, схемой оценивания результатов обучения, регулярностью выявления и устранения дефектов обучения и другими параметрами.

Таким образом, каждый преподаватель выступает одновременно в роли и «поставщика» и «потребителя». Он выдвигает требования к качеству преподавания предыдущих дисциплин и удовлетворяет запросы преподавателей к качеству процессов и результатов своей деятельности.

Заметим, что требования к параметрам качества “входа” и “выхода” должны быть согласованными между потребителями и поставщиками.

Для реализации такого подхода в распоряжении преподавателя имеются инструменты менеджмента и, прежде всего:

- определение целей и планирование их достижения;
- организация деятельности;
- вовлечение и мотивация;
- контроль и оценка результатов;
- корректирующие действия.

Применение перечисленных средств – это намного более сложная задача, чем глубокие знания своей предметной области, хотя последнее является важнейшим фактором и непременным атрибутом профессиональной деятельности любого преподавателя. Здесь большую роль должна играть кадровая политика вуза, направленная на формирование кадрового резерва.

Если же если в качестве основного процесса выбран процесс реализации образовательных программ, то необходимо рассмотрение всех его этапов, начиная от приема студентов и заканчивая их трудоустройством. При этом описание каждого этапа должно осуществляться с использованием приведенной выше схемы.

В достижении качества многое зависит от способа его оценки. В своей работе необходимо использовать такую систему контроля, которая обеспечивала бы систематическую обратную связь, позволяющую, во-первых, отслеживать степень

обученности студентов на каждом этапе обучения; во-вторых, своевременно корректировать действия преподавателя и студентов и, в-третьих, строить адаптивную программу обучения. Используемая в настоящее время в вузе рейтинговая система оценки знаний полностью удовлетворяет этим требованиям.

Следует заметить, что объективность и ценность информации о качестве возрастает, если установить взаимосвязь между внутренней оценкой учебных достижений студентов (полученной в ходе образовательного процесса) и оценками, поставленными внешними потребителями:

- мнение выпускника после трудоустройства о качестве полученной образовательной услуги;
- мнение работодателя о качестве практической подготовленности выпускника.

И, наконец, еще на одном из принципов TQM хотелось бы остановиться – это принятие решений, основанное на фактах и данных, который гласит, что «эффективные управленческие решения основываются на анализе фактов, данных измерений и информации», что предполагает построение в рамках СМК действенной системы измерений, сбора и анализа информации обо всех аспектах деятельности вуза и его взаимоотношениях с внешней средой.

При этом все измеряемые показатели и характеристики качества процессов вуза и результатов его деятельности можно разделить на три группы:

- 1) характеристики потенциала вуза;
- 2) характеристики результатов деятельности вуза, включая качество подготовки выпускников (уровень их компетенций);
- 3) характеристики и оценки деятельности вуза, полученные по результатам анкетирования всех заинтересованных сторон (студентов, преподавателей, работодателей, представителей органов управления образованием).

Таким образом, высокое качество результатов может быть достигнуто только при хорошем качестве образовательного процесса, которое определяется с

одной стороны его содержанием, а с другой – его обеспеченностью ресурсами (материально-техническими, информационными, кадровыми). В то же время высокое качество образовательного процесса может быть обеспечено только при качественном функционировании всей системы вуза, включая качество менеджмента на всех уровнях управления и качество организации основных и вспомогательных процессов.

О. И. Коротенкова

АНАЛИЗ ПОДХОДОВ К ИЗУЧЕНИЮ ПОНЯТИЯ «ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО»

В последнее время в педагогической литературе, статьях по социологии, политологии, культурологии все чаще встречается выражение "образовательное пространство". Популярным оно стало наряду с такими понятиями, как "экономическое пространство", "информационное пространство", "культурное пространство" и другими.

Понятие "образовательное пространство" стало встречаться как речевой оборот в педагогической среде в конце 80-х годов XX в., вошло в доктринальные документы ("Закон об образовании", проект "Федеральная программа образования в России"), употребляется в педагогических журналах как метафора сохранения федерального единства в образовании при проведении децентрализации образования и преодолении центробежных сил в образовании. Единое образовательное пространство даже в географическом представлении по всей территории России - вещь довольно условная.

Ситуация с "узакониванием" данного понятия в педагогической литературе и педагогической науке постепенно меняется. Появляются статьи, в которых рассматриваются различные характеристики образовательного пространства. Так, например, В.И. Гинецинский рассмотрел проблему структурирования образовательного пространства. Культурологический подход к образовательному