

и курсовых работ, экзаменов и т.д., т.е. то время, которое предполагает как раз реализацию личностного подхода работе со студентами. Помимо официального сокращения аудиторного времени, в вузах имеет место и скрытое (латентное) сокращение. Увеличение числа студентов в группе неизбежно уменьшает объем времени, которое преподаватель может уделить каждому студенту в течение занятия. По поводу этой проблемы давно уже бьют тревогу преподаватели-лингвисты, на чьих занятиях число студентов не должно превышать 8–10 человек, но неизбежно превышает. Теперь же настал черед для волнения преподавателей иных дисциплин, т.к. группа числом в 40 человек не способствует получению должного эффекта от семинарского занятия.

Резюмируя все вышеизложенное, можно заключить, что для нормализации процесса обучения сегодняшнего студента-«внебюджетника» целесообразно принять следующие меры: увеличить время, отводимое на индивидуальную работу преподавателя со студентом, включая время, отведенное на руководство курсовыми работами и написанием рефератов; увеличить количество аудиторных часов, предоставляемых для освоения ряда учебных дисциплин для студентов, обучающихся на внебюджетной основе; уменьшить число студентов в группах, набранных на этой основе.

Постоленко Е.А.

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ В ВЫСШЕМ ОБРАЗОВАНИИ

Стратегическое направление модернизации высшего образования на современном этапе – это внедрение принципов менеджмента качества. Качество образования рассматривается как основа развития общеевропейской системы образования в целом. Согласно положению Болонского процесса 1999 г.: «Качество – основное условие доверия, уместности, мобильности, совместимости и привлекательности в Зоне европейского высшего образования».

На Конференции министров образования европейских стран в 2003 г. заявлено, что основная ответственность за обеспечение качества лежит на каждом из вузов, но к 2005 г. должны быть определены основные составляющие национальных систем по обеспечению качества с соответствующим набором стандартов. Это направление посредством внедрения внутривузовской системы управления качеством отражено и в решении коллегии Рособразования от 16.11.2004 г. Постоянное усиление конкуренции ставит руководителя образовательного учреждения перед необходимостью управлять вузом как бизнесом, применяя соответствующие подходы к управлению. Это актуально, в первую очередь, для негосударственных вузов.

В условиях современных рыночных отношений, когда потребитель вынужден платить все большие средства за образовательные услуги,

повышает и свои требования к уровню получаемых услуг, первостепенной задачей вуза становится обеспечение требуемого качества как залог успеха в конкурентной борьбе. Учреждения, стремящиеся упрочить свои позиции на рынке образовательных услуг, должны быть ориентированы на «потребителей», которыми являются студенты, их родители, работодатели, общество и государство в целом, то есть должны в своей деятельности использовать современные методы и стандарты управления качеством. Гарантирование требуемого качества во всем мире связывают с наличием в организации системы менеджмента качества (СМК). Работа в этом направлении ведется во многих вузах России, но сдерживающими факторами остаются отсутствие методологии создания СМК, адаптированной к российскому образованию, недостаток специалистов-разработчиков, недооценка ее практической пользы руководителями вузов.

В настоящее время повышение качества профессионального образования является приоритетным направлением государственной политики в сфере образования. В рамках решения этой задачи разработаны основные положения построения общероссийской системы оценки качества образования (ОСОКО), в которых отражена миссия ОСОКО, цели, принципы построения. При анализе ситуации указано также использовать уже имеющийся опыт мониторинга качества образования, международных мониторинговых исследований.

Согласно данным Федерального агентства по образованию в наших вузах используются три основные модели управления качеством подготовки специалистов, основанные на следующих методах и подходах:

- оценочный метод управления качеством деятельности вуза (SWOT-анализ);
- концепция, основанная на принципах всеобщего управления качеством (TQM);
- подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2000.

SWOT-анализ (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats – сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы) предполагает систематическое проведение самооценки для выявления сильных и слабых сторон вуза с целью разрешения проблемных ситуаций и повышения качества работы.

Здесь анализируются результаты опроса преподавателей, мнения студентов (по данным анкетирования), а также опыт организации образовательного процесса в других вузах. Сосредотачивая внимание на ситуации в настоящее время, прогнозируется направление будущего развития образовательного учреждения. Принципы TQM (Total Quality Management – всеобщий менеджмент качества) предполагают более глубокий анализ деятельности вуза как производителя продукции и услуг, в основу которого заложен процессный подход, это: ориентация

на результат и достижение цели; ориентация на потребителей; польза для сотрудников; польза для общества; качество деятельности и процессов; вовлечение сотрудников в мероприятия по внедрению TQM; уверенное руководство сотрудниками; подготовка и обучение сотрудников.

TQM – многомерный динамичный подход, нацеленный на привлечение всего персонала вуза к постоянному непрерывному совершенствованию организации, то есть на развитие корпоративной культуры и также на управление социальной ответственностью.

В начале 90-х годов на принципах всеобщего менеджмента качества создана «Модель совершенствования Европейского фонда управления качеством» (EFQM). На основе критериев этой модели с 1996 г. проводится конкурс премии Правительства РФ в области качества, с 2000 г. Министерством образования – конкурс «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов». В 2003 г. создана версия Модели EFQM для высшего образования на основе опыта 150 европейских вузов из 20 стран, а с 2005 г. реализуется проект управления качеством применительно к специфике сферы образования российских вузов. Требования международных стандартов качества ISO 9000:2000 (International Organisation for Standardisation) предполагают создание модели управления, базирующейся на основополагающих принципах менеджмента качества: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Качество продукции и услуг (в нашем случае – образовательных услуг) зависит от качества управления, принятия решений. Решения, влияющие на качество должны приниматься на основе фактов и проверенных данных. Описанный подход к обеспечению качества является универсальным и может быть использован практически каждым предприятием, в любой отрасли для обеспечения стабильного высокого качества продукции и услуг. Этот универсальный подход был законодательно закреплён серией международных стандартов ISO 9000.

Семейство стандартов ISO 9000 ведет свою историю с 1987 г., когда Международная Организация по Стандартизации (International Organization for Standardization или ISO) утвердила первую версию универсальных стандартов сертификации систем качества: ISO 9000 /87. За основу при разработке стандартов ISO 9000 были приняты стандарты, использовавшиеся министерством обороны США для оценки систем обеспечения качества поставщиков оборонной продукции. Методологической базой стандартов стали принципы TQM.

Костяк семейства стандартов составили три альтернативные модели сертификации: ISO 9001 – Модель обеспечения качества при проектировании, производстве, монтаже и обслуживании; ISO 9002 –

Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании; ISO 9003 – Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях.

В 1994 г. была выпущена обновленная версия стандартов, в целом повторявшая структуру версии 1987 года (ISO 9000 /94), с 1 января 2001 г. в действие вступила версия ISO 9000 /2000. Новая версия уже не включает в себя альтернативных моделей обеспечения качества, подлежащих сертификации. С 2001 года сертифицировать по ISO 9000 можно будет лишь полномасштабную систему качества.

Важно четко разделить два понятия – управление качеством и сертификация систем качества. Управление качеством – одна из функций управления образовательным учреждением, которая позволяет реально обеспечивать высокий уровень качества образовательных услуг за счет внимательного и разумного управления образовательным процессом. Система управления качеством в каждом вузе может быть организована в соответствии со своей спецификой. Стандарты ISO 9000 предлагают методику построения такой системы, которая может быть официально сертифицирована.

Сертификация системы качества сама по себе не может обеспечить повышения качества. Она всего лишь показывает другим субъектам рынка, что СМК вуза организована в соответствии с определенными требованиями и эффективно функционирует, обеспечивая стабильное и высокое качество образовательных услуг. Сертификацию проводят специализированные сертификационные бюро (или регистры). Эти регистры аккредитованы при соответствующих государственных и международных органах стандартизации, что позволяет обеспечить доверие к выдаваемым ими сертификатам.

В то же время сертификация по ISO 9000 не является обязательным требованием к производителям. Даже в промышленно развитых странах сертификация по ISO 9000 обязательна (по закону) только для поставщиков в военной, аэрокосмической и некоторых отраслях, производящих продукцию, от качества которой зависят жизни людей. Но наличие сертификата ISO 9000 может являться ключевым фактором успеха на многих рынках или даже выхода на них. Оно свидетельствует о принадлежности компании к цивилизованному деловому миру. Кроме того, системы качества многих компаний требуют наличия сертифицированных систем качества у их поставщиков.

Ясно, что управлять качеством должны все, кто хочет сохранить конкурентоспособность на рынке. Вряд ли кто-то станет отрицать важность повышения качества для успеха на рынке. Другое дело дорогостоящая процедура сертификации. Сертификация по стандартам ISO 9000 предполагает соответствие СМК вуза ряду как содержательных, так и формальных требований. Процесс приведения системы качества в соответствие с этими требованиями может быть весьма трудоемким и, как правило, занимает много времени.

Поэтому прежде чем принять решение о подготовке системы качества к сертификации по ISO 9000, руководство должно тщательно взвесить все "за" и "против", а также ясно определить, зачем вузу нужен сертификат на систему качества. Речь о сертификации по ISO 9000 должна вестись в том случае, если выпускники вузов намерены выходить на зарубежный рынок.

Универсальность семейства стандартов ISO заключается в том, что они не предлагают абсолютных измеримых критериев качества для каждого отдельного вида продукции и услуг. Стандарты семейства ISO 9000 задают лишь методологию функционирования системы качества, которая в свою очередь должна обеспечивать высокое качество продукции и услуг, производимых предприятием, оказываемых образовательным учреждением, иными словами, обеспечивать высокую степень удовлетворенности потребителей. Система управления качеством высшего профессионального образования находится сегодня на стадии разработки, каждый вуз может выбрать свой путь создания СМК, участвуя в различных программах, в реализации интересных инновационных проектов. Мобильность негосударственных вузов, как наиболее сфокусированных на требования рынка, должна способствовать их скорейшей и успешной ориентации на внедрение современных методов управления качеством.

Панаева О.В., Филипповская Т.В.

**О ВЗАИМОЗАВИСИМОСТИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Доступность высшего образования в современной России характеризуется, с одной стороны, положениями Закона РФ «Об образовании». Здесь четко указывается на то, что 170 студентов из 10 тыс. населения имеют право обучаться за счет бюджета, пройдя соответствующие конкурсные испытания. Здесь доступность напрямую связана с качеством подготовки абитуриента на предыдущей ступени образования. И здесь мы видим прямую зависимость между доступностью высшего образования и качеством подготовленности абитуриента.

Если попасть на финансируемое из бюджета место не удастся, студент может прибегнуть к доступному образованию на условии возмещения затрат. И здесь выявляется условие: взаимосвязь между доступностью образования и размером кошелька семьи студента, т.е. зависимость между качеством довузовской подготовки и условиями обучения здесь опосредована финансовым компонентом.

Качество образования собственно в вузе, как считают педагоги, зависит от мотивации студента на учебу и развития у него навыков учебной деятельности. Со стороны студента качественным будет образование, после которого он сможет без проблем претендовать на «престижную» (высокооплачиваемую и стабильную) работу,