

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА ФОРМИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПОТЕНЦИАЛА ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

Е.Г. Бедарев

Алтайский государственный университет
г. Барнаул

Внутрифирменное обучение на сегодня представляет собой одну из самых эффективных форм обеспечения роста образовательного потенциала организации. Руководство любой организацией заинтересовано прежде всего в обеспечении стабильности кадрового состава и постоянного его профессионального роста. Не всегда оправданы действия, связанные с набором новых сотрудников, что повышает текучесть кадров, нарушает психологический климат в коллективе. Наиболее предпочтительным для руководителей нового поколения является стремление сохранить состав, систематически повышать его квалификацию путем организации внутрифирменного обучения.

Организация внутрифирменного обучения состоит из следующих стадий: определение потребностей в обучении; планирование и разработка примерных программ обучения; обеспечение обучения; оценка результатов обучения.

Завершение одной стадии является началом последующей, создавая непрерывный процесс, который можно назвать воспроизводством образовательного потенциала предприятия.

Основным вопросом при проведении внутрифирменного обучения является целесообразность внешнего привлечения специалистов для выполнения каждой стадии.

Одной из пожалуй наиболее сложных стадий внутрифирменного обучения является определение потребностей в обучении. Для этого прежде всего проводится должностной анализ, который включает определение требуемой компетенции для выполнения функциональных обязанностей каждого члена коллектива, определение фактического образовательного и компетентного уровня персонала, которому предстоит выполнение функциональной задачи, и выявление расхождений в требуемом и фактическом образовательном потенциале организации для выполнения им стратегических задач развития.

Анализ расхождений между существующей и требуемой компетентностью должен

проводиться для того, чтобы установить, можно ли расхождения сократить посредством обучения, или же может потребоваться принятие других мер, таких, как набор полностью обученного персонала, привлечение внешних источников для выполнения части функций организации и др.

В документе о выявленных потребностях в обучении должны быть документально отражены цели и ожидаемые результаты обучения.

Следующим этапом является проектирование и планирование обучения. Данная стадия включает в себя разработку и планирование действий, которые должны быть предприняты в отношении расхождений в компетентности, а также определение критериев для оценки результатов обучения и основные формы организации наблюдения за процессом обучения. Как и у каждого процесса, у внутрифирменного обучения имеются определенные ограничения. Ими могут быть: нормативно-законодательные, методические, ресурсные, требования по срокам, финансовые и др.

Ограничения следует учитывать при выборе методов обучения и поставщика обучения, а также для разработки примерного плана обучения. Наиболее распространенными методами обучения в условиях ограниченности финансовых ресурсов, а также территориальной разобщенности подразделений предприятия являются формы дистанционного обучения с применением IT-технологий. Новой и эффективной формой обучения является консультирование с широким использованием самообучения с последующим контролем полученных знаний, умений, навыков. На этом этапе исследований необходимо предусмотреть группировку специалистов, которым необходимо пойти процесс обучения по уровням имеющихся знаний, направленности дальнейшего повышения квалификации, специализацию и др. Группировка позволит сократить финансовые затраты на обучение. Более детальную специализацию обучения можно осуществлять на стадии под-

готовка самостоятельных работ слушателями с широким использованием руководства над их выполнением высококвалифицированными преподавателями.

Необходимо определить также время и место обучения, составить примерную смету на обучение; цели обучения; целевую группу обучающихся, а также формы предварительной оценки, окончательной оценки, форму проведения входной, промежуточной и итоговой аттестации.

Этот этап исследований заканчивается составлением документа (его можно назвать спецификацией), который будет необходим при выборе поставщика обучения, обсуждения с ним отдельных процессов, финансирования программ и т.д.

Спецификация плана обучения уместна для того, чтобы установить четкое понимание потребностей организации, требований, предъявляемых к обучению, и целей обучения, определяющих, что обучающиеся будут способны достичь в качестве результата обучения.

Следующим этапом в организации процесса обучения является выбор обучающей организации или организаций. Сравнительно новой формой участия в образовательном процессе является консорциумная его форма, когда в процессе обучения участвуют несколько организаций, причем не только образовательных. Консорциумная форма может предполагать сотрудничество не обязательно организаций, но и отдельных физических лиц – ученых, преподавателей, практиков, специалистов, консультантов и др. Большее значение в внутрифирменном обучении имеет практическая его направленность. Поэтому участие в обучении специалистов-практиков очень целесообразно. При организации такой формы обучения важная роль отводится руководителю-организатору каждой программы обучения, который формирует дисциплины учебного плана, приглашает преподавателей, осуществляет координацию всех участников учебного процесса. Организация процесса обучения призвана также оказывать поддержку как обучающему, так и обучающемуся; а также осуществлять наблюдение за качеством предоставляемых образовательных услуг. От компетентности такого руководителя во многом зависит в целом качество образовательного процесса.

В целом качество обучения непосредственно зависит от взаимодействия заказчика образовательных услуг, исполнителя и самого обучающегося. Это взаимодействие должно проявляться на всех стадиях воспроизводства образовательного потенциала – от

определения потребности до оценки качества полученных знаний.

Для обеспечения высокого качества оказания образовательных услуг целесообразно создать интегрированную систему подготовки и использования кадрового потенциала не только для одного предприятия, но и для предприятий одной отрасли на принципах коллективного пользования ее услугами. Такой организацией может выступить корпоративный и лучше межрегиональный центр повышения квалификации и переподготовки кадров при ведущем учебном заведении с участием в его работе специалистов соответствующих отраслей.

Таким учебным заведением может быть вуз, в котором достаточно прочно развивается система дополнительного образования, как особый вид образовательных услуг, который требует высочайшего уровня как организации учебного процесса, так и специфического обучения с привлечением преподавателей, имеющих, помимо теоретической подготовки, богатый практический опыт в преподаваемой сфере.

Интегрировать потребности в кадровом составе предприятий, его профессионально-квалификационном уровне и подготовку этого потенциала может структура корпоративного обучения, но на базе учебного заведения высокого профессионального уровня.

Учитывая однородность запросов в подготовке специалистов для предприятий отраслей возможно, и это целесообразно, создание территориального объединения интересов. Это направление особенно актуально для Сибирского региона, далеко расположенного от академических вузов Москвы и других учебных заведений европейских городов РФ.

Считаем целесообразным для решения вопросов укрепления кадрового потенциала, а также повышения эффективности его использования в отраслевом и территориальном разрезе создание межрегиональных корпоративных учебно-научно-консультационных центров.

Глобальная цель таких учебно-научно-консультационных центров – создание интегрированной системы управления развитием и использованием кадрового потенциала отраслей.

Подцелями деятельности таких центров можно назвать:

1. Периодическая оценка персонала организаций отраслей путем создания и обеспечения функционирования системы комплексной оценки профессионально-квалификационных и личностных характеристик работников отрасли по должностям:

- разработка и переработка должностных инструкций работников;

- проведение оценки знаний работника в соответствии с его должностными обязанностями;

- разработка методики и проведение тестирования профессиональных знаний для каждой группы работников;

- выявление «узких мест» в профессионально-квалификационном уровне работника;

- разработка перечня и объема дисциплин, изучение которых необходимо работнику для «расширки узких мест» в его знаниях, умениях, навыках для качественного выполнения функциональных обязанностей.

2. Разработка комплексного плана проведения профессионального обучения сотрудников и его реализация:

- исследование выявленной потребности в обучении, классификация необходимых дисциплин и объемов, группировка дисциплин в программы обучения;

- проведение финансовых расчетов по реализации программ обучения (составление смет затрат по каждой программе);

- разработка комплексного плана подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников;

- разработка программ обучения, подбор преподавателей, разработка расписания занятий, разработка и тиражирование учебно-методического сопровождения учебного процесса по реализации программ, подготовка организационной документации, организация самого процесса обучения.

3. Создание системы оценки полученных в процессе обучения знаний и «отдачи» их в профессиональной деятельности. Обеспечение прослеживаемости результатов обучения:

- создание электронного банка данных прошедших обучение работников;

- разработка системы показателей по оценке полученных знаний;

- разработка методики определения качества применения полученных знаний работниками и организация прослеживания его профессионального роста;

- разработка плана карьерного роста персонала и доведение его до каждого работника.

4. Организация и оказание разнообразных консалтинговых услуг в различных сферах деятельности предприятий:

- определение сфер возможного оказания консалтинговых услуг;

- проведение рекламной компании;

- сбор заявок на консультационные услуги;

- подбор преподавателей-консультантов;

- организация проведения консультаций.

5. Научная деятельность. Проведение научных исследований в области развития и совершенствования деятельности предприятий отрасли:

- организация обучения сотрудников предприятий отрасли в магистратурах, аспирантурах и докторантурах ведущих вузов РФ;

- проведение хозрасчетных научно-исследовательских работ с привлечением работников отрасли;

- организация участия работников отрасли в научных конференциях, совещаниях и др.

- проведение научно-практических конференций по проблемам развития отрасли.

6. Издательская деятельность:

- издание сборников учебно-методических разработок преподавателей центра;

- периодическое издание сборников материалов проводимых конференций и научных трудов в сфере развития отрасли.

Основная сфера деятельности центра – обучение персонала предприятий отрасли.

Созданием и организацией деятельности такого центра можно решить многие проблемы укрепления кадрового потенциала отрасли, сократив при этом значительно финансовые затраты предприятий, которые самостоятельно реализуют повышение квалификации своих сотрудников.

Считаем, что предложенная схема организации создания и развития образовательного потенциала персонала предприятий и организаций обеспечит высокое его качество.

МОНИТОРИНГ ФОРМИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТОВ ВУЗА

Т.М. Чурекова, Л.Е. Шмакова

Кемеровский государственный университет

г. Кемерово

Информатизация всех сфер жизни, изменение содержания существующих профес-

сий и появление новых, непосредственно связанных с обработкой информации, приве-

ли к возрастанию роли использования информационных технологий во всех сферах человеческой деятельности. В связи с этим, изменились требования, предъявляемые к выпускникам вузов. Современное образование должно не только обеспечивать высокий уровень профессиональной подготовки выпускников вузов, но и формировать у них культуру использования информационных технологий в учебной и профессиональной деятельности.

Анализ проблемы формирования информационно-технологической культуры деятельности (ИТКД) студентов позволил выявить противоречия между требованиями общества к подготовке специалистов гуманитарных факультетов, с одной стороны, и ограниченными возможностями высших учебных заведений реализовать эти требования, с другой. Это связано как с причинами экономического, материально-технического порядка, так и с недостаточным осознанием данной проблемы со стороны вузовской общественности, ее недостаточной научной проработанностью, отсутствием методических материалов и т.д.

На начальном этапе эксперимента было выявлено, что студенты, начинающие обучение в вузе, имеют разную стартовую подготовку по информатике; в содержании курса «Математика и информатика» для гуманитарных специальностей недостаточно разработаны вопросы, учитывающие специфику специальности, задачи дисциплины в профессиональном становлении будущего специалиста. Учебно-методическое обеспечение, учитывающее профессиональную направленность, разработано недостаточно. Использование традиционных методов обучения, ориентированных на усвоение готовых знаний, репродуктивную деятельность студентов, отражается на качестве получаемого образования. Выпускники гуманитарных факультетов вуза не всегда готовы использовать информационные и коммуникационные технологии в своей профессиональной деятельности.

В ходе педагогического эксперимента было сформулировано понятие «информационно-технологическая культура деятельности студента», разработаны критерии (когнитивный, технологический, мотивационно-ценностный), выделены показатели и определены уровни ИТКД студента: низкий, средний и высокий [2].

На основе методологии SADT, применяемой для моделирования сложных процессов в экономике, управлении, образовании, мы спроектировали функциональную модель процесса формирования информационно-

технологической культуры деятельности. Модель разработана в стандартах IDEF 0 и IDEF 3 и состоит из иерархически упорядоченного набора диаграмм, описывающих состав и взаимодействие функциональных блоков процесса формирования информационно-технологической культуры деятельности. Разработанная модель позволяет:

- учитывать систему ограничений (изменяющиеся требования общества, предъявляемые к студентам гуманитарных факультетов, требования ГОС ВПО, разработанные критерии и показатели) и механизмы выполнения данного процесса;

- оперативно вносить изменения в содержание учебно-методического комплекса, формы и методы обучения, осуществляя контроль, сбор и анализ информации внутри процесса;

- оценить изменение уровня информационно-технологической культуры деятельности, учитывая данные на входе и на выходе.

В процессе экспериментальной работы выявлены и экспериментально проверены педагогические условия, способствующие формированию ИТКД студента. К ним мы отнесли: разработку и использование учебно-методического комплекса (УМК) дисциплины, включающего печатные и электронные учебные и учебно-методические издания; совершенствование форм и методов обучения.

Разработанный УМК содержит электронные и печатные учебные пособия, мультимедийный курс лекций, лабораторный практикум, методические рекомендации, комплекс тестов, список проектов и др. Компоненты УМК соединяют в себе суть обычного учебника, справочника, задачника, лабораторного практикума и эксперта усвоенной информации, они могут применяться в режиме обучения, информирования, контроля знаний, решения задач, контроля выполнения лабораторных работ, тренировки. Модульный подход позволил представить материал в виде отдельных блоков; учитывать требования к подготовке студента на конкретном этапе его обучения; корректировать содержание блоков, модулей в зависимости от изменившихся условий.

Формирование ИТКД студентов осуществлялось на основе применения в учебном процессе разработанного УМК, форм и методов, наполняемых проблемным, исследовательским содержанием с использованием информационных и мультимедиа технологий.

Спроектированный курс «Математика и информатика» для специальности «филология» состоит из двух частей: математики и информатики. Проблемы отбора содержания

и организации учебного процесса мы решали на основе интеграции математики, информатики и лингвистики.

Инвариантность курса обеспечивает базовую подготовку относительно будущей профессии и ориентирована на информационный, коммуникационный и общекультурный аспекты. Вариативность курса позволяет учесть особенности применения информационных технологий в учебной и будущей профессиональной деятельности филолога. Компьютер в курсе используется как объект изучения, инструмент изучения и технология обучения.

Дифференцированность подготовки проявляется в ее ориентации на стартовый уровень, личностные предпочтения, профессиональные потребности и особенности студентов вуза.

На протяжении всего педагогического эксперимента постоянно осуществлялся мониторинг процесса формирования ИТКД студентов и своевременно проводилась корректировка содержания УМК и используемых форм и методов обучения.

Экспериментальное исследование проводилось в обычных условиях в процессе преподавания дисциплины «Математика и информатика» в Кемеровском государственном университете. В качестве первой экспериментальной группы были выбраны студенты факультета филологии и журналистики, специальности «филология», изучающие спроектированный курс на базе разработанного учебно-методического комплекса с использованием инновационных методов и форм обучения. Вторую экспериментальную группу составляли студенты факультета политических наук и социологии, использующие в учебном процессе инвариантную часть разработанного учебно-методического комплекса. Контрольную группу представляли студенты факультета филологии и журналистики, специальности «журналистика» и студенты факультета романо-германской филологии.

В процессе исследования, по каждому критерию, мы получали развернутое представление в виде таблицы значений показателей и интегральное в виде вектора с тремя координатами (В; С; Н), где В, С, Н – высокий, средний и низкий уровни ИТКД студента соответственно.

Для вычисления значений показателей когнитивного критерия студентам предлагался тест в компьютерной или бланковой форме. Вопросы теста анализировались и распределялись согласно выделенным показателям критерия. Мы получили следующее перераспределение: для первой группы до и

после эксперимента (9 / 47; 44 / 45; 48 / 8), для второй - (11 / 35; 46 / 53; 43 / 12) соответственно. Таким образом, количество студентов, имеющих высокий уровень, увеличилось в первой группе с 9 до 47%, во второй с 11 до 35%.

Для вычисления значений показателей технологического критерия оценивались умения применять полученные знания на практике, адаптировать знания к изменившимся условиям и опыт осуществления информационной деятельности. Результатом служили экспертные оценки. В качестве экспертов выступали преподаватели, ведущие дисциплину в данных группах. Исследовалась также оценка студентами имеющегося у них уровня ИТКД.

Анализируя данные, мы получили следующие значения показателей технологического критерия до и после эксперимента: для первой группы (11 / 35; 45 / 56; 44 / 9), для второй - (10 / 28; 47 / 57; 43 / 15). В результате экспериментальной работы число студентов, имеющих высокий и средний уровни в первой группе увеличилось больше чем во второй. Мы считаем, что это связано с использованием на занятиях алгоритма адаптивного изучения, проектного метода, элементов проблемного обучения.

Для вычисления значений показателей мотивационно-ценностного критерия так же учитывались оценки преподавателей, ведущих занятия в экспериментальных группах. Оценивались активность, интерес, творческий подход, проявляемые студентами в процессе осуществления информационной деятельности.

Для показателей мотивационно-ценностного критерия наблюдается следующая динамика изменения значений до и после эксперимента: для первой группы (10 / 52; 39 / 42; 51 / 6) и для второй (10 / 28; 38 / 58; 52 / 14). Полученные значения показывают, что студентов с высоким уровнем в первой группе больше чем во второй.

Таким образом, в процессе исследования нами отслеживалась динамика изменения показателей когнитивного, технологического и мотивационно-ценностного критериев в экспериментальных группах. У студентов, участвующих в эксперименте, повысился уровень знаний, качество работ, выполняемых в процессе осуществления информационной деятельности, возросли информационная активность и мотивация к освоению и использованию ИТ, заинтересованность в использовании компьютера в учебной, социальной и будущей профессиональной деятельности. Повысилось чувство уверенности

в себе при работе за компьютером, разрешении нестандартных ситуаций.

Обобщенные данные уровней ИТКД студентов, участвующих в эксперименте, и студентов выпускных курсов факультетов РГФ, журналистики и филологии специальности «журналистика» приведены в таблице 1. Анализируя результаты, мы видим, что процентное соотношение студентов участвующих в эксперименте, в качестве первой и второй групп и имеющих высокий и средний уровни ИТКД, выше, чем в контрольных группах. Причем в первой группе больше студентов с высоким уровнем ИТКД.

Объяснение этого мы видим в том, что отдельно взятые различные методические нововведения, например, технические средства (компьютер и другая вычислительная техника), электронные обучающие средства

не оказывают такого влияния на формирование ИТКД студента как их применение в комплексе и тесной взаимосвязи с другими сторонами образовательного процесса.

Интегральное значение уровня сформированности ИТКД студентов, участвующих в эксперименте, определялось нами как сумма когнитивного, технологического и мотивационно-ценностного критериев. Значение ИТКД студентов первой группы после эксперимента превышает в 1,2 раза значение ИТКД студентов до эксперимента. Результаты эксперимента позволяют утверждать, что использование выявленных педагогических условий способствует более эффективному формированию ИТКД студентов вуза и, соответственно, повышению качества их профессиональной подготовки.

Таблица 1

Сравнения уровней ИТК деятельности студентов экспериментальных и контрольных групп до и после эксперимента (%)

Уровень ИТК деятельности	Эксп. гр. 1		Эксп. гр. 2		Контрольные группы			
	ФФиЖ, спец. «филология»		ФПНиС		ФФиЖ, спец. «журналистика»		ФРГФ	
	До эксп. (132 чел)	После эксп. (120 чел)	До эксп. (48 чел)	После эксп. (43 чел)	До изучения инф-ки (49 чел)	После изучения инф-ки (44 чел)	До изучения инф-ки (47 чел)	После изучения инф-ки (45 чел)
Низкий	48	8	46	14	47	28	44	27
Средний	42	48	44	56	45	56	47	55
Высокий	10	44	10	30	8	16	9	17

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Чурекова Т.М. Исследование процесса формирования информационно-технологической культуры студентов-филологов [Текст] / Т.М. Чурекова, Л.Е. Шамова // Информационные

технологии и математическое моделирование-2005: Материалы международной науч. конф., Вестник Томского государственного университета, приложение № 16, март, 2006 / Томск: Изд-во ТГУ, 2006.– С. 42-50.

ПОДГОТОВКА ИНЖЕНЕРОВ-МЕХАНИКОВ В УСЛОВИЯХ ТОТАЛЬНОГО ТЕХНИЧЕСКОГО ПЕРЕВООРУЖЕНИЯ

А.Д. Грешилов, Э.Э. Мотошкин, Б.Д. Лыгденов

Восточно-Сибирский государственный технологический университет
г. Улан-Удэ

Основным направлением, обеспечивающим реализацию концепции качественного образования в ВСГТУ, является разработ-

ка и внедрение системы качества подготовки специалистов, соответствующей международным стандартам ИСО серии 9000. В со-

временных условиях потребители выпускников предъявляют жесткие требования к уровню профессиональной подготовки. На кафедре Технология машиностроения, металлорежущие станки и инструменты система управления качеством подготовки специалистов с учетом перехода к инновационному обучению направлена: а) на анализ кадровых ресурсов на предприятиях-заказчиках, б) контроль качества подготовки специалистов с учетом требований предприятий заказчиков.

Проблема экономического кризиса в промышленности привела не только к спаду производства, но и к безвозвратной потере ряда производственных факторов. Одним из наиболее важных негативных последствий экономического кризиса является разрушение структуры квалифицированных трудовых ресурсов. Политика сокращений, административных отпусков, неполной занятости работников, вынужденно проводимая промышленными предприятиями, привела к потере квалифицированных специалистов. Техническое перевооружение предприятий и соответствие требованиям научно-технического прогресса рассматривается в большинстве случаев только с точки зрения материальной базы, хотя, очевидно, что должна существовать система подготовки и переподготовки кадров с целью их соответствия быстроменяющимся экономическим и техническим условиям деятельности.

Существующее в нынешнее время положение дел в формировании кадровой политики промышленных предприятий требует тщательного рассмотрения. Предварительный анализ показывает, что на большинстве предприятий стоит проблема недостатка квалифицированных кадров с профессиональным образованием, проблема смены поколений, проблема привлечения и удержания молодых специалистов. Особое внимание следует уделить к подготовке специалистов способных решать задачи инновационного развития, обладающих знаниями в смежных областях.

Наряду с этим на кафедре стоит проблема распределения выпускников для конкретных заказчиков и их уровень профессиональной подготовки требованиям машиностроительных предприятий. Проблема кадровой политики возможна только в создании единой системы управления качеством подготовки специалистов, где органически отражены требования предприятий к уровню профессиональной подготовки.

Система качества подготовки специалистов и контроль знаний направлены на проведение следующих работ:

1. Разработка методики мониторинга машиностроительных предприятий.

На данном этапе предполагается определение списка рассматриваемых промышленных предприятий, определение способа мониторинга, определение выборки по каждому предприятию, определение способа анализа информации и представления результатов.

2. Разработка инструментального обеспечения мониторинга.

Разработка форм анкет для опросов работников предприятий в том числе и молодых специалистов, разработка форм для сбора информации в отделах кадров и других подразделениях.

3. Сбор и анализ информации о профессиональном и инженерно-техническом кадровом потенциале на машиностроительных предприятиях.

Анализ фактической структуры кадров, анализ фактической потребности в кадрах, анализ возрастной структуры кадров, анализ соответствия квалификации работающих структуре предприятия, анализ уровня подготовки специалистов с учетом современных требований.

4. Разработка системы взаимоотношений предприятий с учебным учреждением.

Разработка системы качества подготовки через технические службы предприятий, на этапах выполнения самостоятельных работ (курсовое проектирование) и выпускной квалификационной работы.

5. Отработка учебного процесса на достижение целей в области качества подготовки специалистов.

Согласование учебных планов и рабочих программ по дисциплинам специализаций с предприятиями-заказчиками.

6. Разработка стратегии подготовки кадров на основе инновационного обучения.

В результате внедрения кафедральной системы управления качеством подготовки специалистов, соответствующей международным стандартам ИСО серии 9000 кафедра может иметь:

- управляемость учебного процесса подготовки специалистов;
- оптимальное удовлетворение потребителей кадров;
- адаптация к изменениям требований и ожиданий потребителей выпускников кафедры.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ПЕДАГОГИЧЕСКОМ КОЛЛЕДЖЕ

Е.А. Шистерова, А.М. Гоголев

Пермский педагогический колледж № 1

г. Пермь

В соответствии с приоритетными направлениями развития системы образования в РФ [3] в стране происходит формирование общенациональной системы оценки качества образования, получаемого гражданином, и реализуемых образовательных программ (ОСОКО). В качестве основных указаны проблемы ОСОКО в СПО, ОСОКО в ВПО, модели информационных баз данных для обеспечения ОСОКО. В рамках этого направления реализуется региональный проект управления качеством образования под руководством заместителя министра Г.В. Гутник. Как региональный базовый колледж, мы не можем оставаться в стороне от этих процессов. В колледже имеются ряд оснований для участия в решении этих проблем:

- понимание качества образования как «интегральной характеристики системы образования, отражающей степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов нормативным требованиям, социальными личностным ожиданиям» (Г.В. Гутник);

- имеющийся опыт разработки контрольно-измерительных материалов (в рамках модульно-рейтинговой системы, существующей более 10 лет);

- многолетний мониторинг качества подготовки в колледже;

- развивающееся информационно-технологическое сопровождение образования.

Качество образования – это системная категория, отражающая адекватность педагогического образования потребностям общества и личности, установленным нормам, требованиям, стандартам [5]. Она складывается из ряда качеств:

- качество профессиональных образовательных программ;

- качество научно-педагогического потенциала;

- качество потенциала обучающихся;

- качество средств образовательного процесса (материально-технической, лабораторно-экспериментальной базы, учебно-методического обеспечения, учебных аудиторий и т.д.);

- качество образовательных технологий;

- качество управления образовательной системой колледжа.

Анализируя, оценивая и сопоставляя различные качества, мы можем анализировать причины проявления негативных тенденций, искать способы их устранения или минимизации, принимать управленческие решения, способствующие повышению качества подготовки выпускников колледжа.

Актуальным вопросом в системе управления качеством образования является изменение его целей, более глубокое понимание качества подготовки специалистов, связанное с компетентностным подходом. Качество образования – мера достижения цели образовательного учреждения. Цель – подготовка выпускника, владеющего профессиональными компетенциями и конкурентоспособного на рынке образовательных услуг [4].

Надо ответить на два важных вопроса: чему надо научить студента? и что для этого необходимо включить в профессиональные образовательные программы специальностей? Надо отметить, что сегодня пересматривается само понятие образовательный процесс, вводится категория «образовательная услуга» [5].

Говоря о качестве образовательных услуг, следует определить их сущность.

Понятие «услуга» включает:

- 1) взаимодействие исполнителя и потребителя услуг (социальный заказ);

- 2) процесс оказания услуги (т. е. выполнение определенной работы) – образовательный процесс;

- 3) результат этих действий в виде преобразованной продукции или результата услуги.

Образовательным услугам, как и любым другим услугам, присущи отличительные черты, которые можно обозначить как «три Н».

Неосязаемость. Услуги не являются материальными. Они относятся к социально-культурным, поскольку определяются деятельностью исполнителя по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя: физических, этических, интеллектуальных, духовных и др. Их невозможно увидеть или оценить в момент покупки. Объектом таких услуг является собственно потребитель.

Неразрывность производства и потреб-

ления. Поскольку услуга представляет результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, процесс оказания образовательной услуги (производство) происходит параллельно с потреблением.

Невозможность хранения услуги. Жизненный цикл услуги существенно отличается от цикла жизни материального товара, в частности отсутствием этапа хранения. Несохранимость услуги требует тщательного изучения конъюнктуры рынка, точного соответствия спроса и предложения, поскольку услуги не могут полежать на складе до их востребования.

Ряд особенностей имеет и технология формирования услуг, которая включает:

- 1) нормирование и стандартизацию,
- 2) проектирование услуги,
- 3) реализацию услуги,
- 4) оценку и коррекцию результатов.

Качеством услуг называется система свойств объекта, которая составляет устойчивую, постоянную и выявляющую его сущность характеристику. Международные стандарты ИСО трактуют качество как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

Отсюда, управление качеством образовательного процесса включает три компонента:

- 1) систему обеспечения качества образовательного процесса;
- 2) систему управления качеством;
- 3) систему контроля качества.

Система обеспечения качества профессионального образования (составляющие качества профессиональной подготовки специалиста) определяется содержанием образования и содержанием обучения. Содержание образования определяется государственными образовательными стандартами, проектированием содержания образования, направленного на развитие профессионализма, творчества и познавательной самостоятельности студентов, обновлением учебно-методической документации [1]. Законом «Об образовании РФ» провозглашена самостоятельность образовательного учреждения в разработке и реализации профессиональных образовательных программ.

При определении содержания необходимо ориентироваться на следующие принципы [1]:

- нацеленность на подготовку профессионала. Это подразумевает изучение социального заказа государства, педагогического сообщества, родителей, самих обучающихся, постоянное обновление содержания и технологий обучения в соответствии с этим заказом, в будущем – формирование всех про-

фессиональных образовательных программ по специальностям с участием работодателей. Сегодня мы можем говорить о том, что подготовка учителей английского языка по очно-заочной форме обучения г. Нытвы и Нытвенского района - первый опыт такой работы;

- измеримость результатов. Здесь важным моментом является отбор системы измерителей, критериев и параметров качества подготовки, выявления сформированности ключевых и профессиональных компетентностей. Оценка образовательных достижений студентов – центральный компонент выстраиваемой системы. В колледже применяются различные системы оценивания: традиционная 4-х балльная (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно), зачетная система (по факультативным курсам и дисциплинам дополнительных подготовок), рейтинговая система, успешно применяемая многими преподавателями колледжа более 10 лет, внедряется Портфолио студента [2].

- выделение ресурса под результат (работа по региональному заказу);

- ответственность за результат. Здесь действует принцип целенаправленного финансирования. Выполнением обязательств перед региональными органами управления образованием принято считать процент выпускников, трудоустроенных по специальности, не менее 60 %. В прошлом учебном году процент трудоустройства выпускников составил 67% [6].

Качество профессиональной подготовки зависит от содержания обучения, которое характеризуется переходом от репродуктивных методов обучения к проблемно-поисковым, осознанием необходимости развития не только профессиональных, но и социальных компетенций у будущих специалистов. В колледже разработана Модель выпускника, отражающая ключевые и профессиональные компетенции, которыми должен обладать современный выпускник педагогического учебного заведения. Однако назрела необходимость отразить в Модели специфику конкретной специальности с учетом ожиданий социальных заказчиков, работодателей. Эта работа уже начинается на кафедре социальной педагогики в рамках эксперимента «колледжвуз».

Для эффективного управления качеством подготовки специалистов требуется разработать систему управления качеством. Система управления качеством должна включать мероприятия мониторинга, диагностики основных составляющих учебного про-

цесса как совместной деятельности студентов и преподавателя. Система управления качеством базируется на двух элементах, которыми являются качество преподавания и качество подготовки специалистов [5].

Результаты мониторинга и диагностики должны обрабатываться по единой методике для объективного анализа и оценки организации учебного процесса в целом и в отдельных подразделениях колледжа (кафедрах).

Система контроля качества подготовки кадров охватывает все виды учебного процесса и осуществляется на основе единых критериев и методов, согласно государственным образовательным стандартам и законодательству в области образования.

Цель системы контроля – непрерывное совершенствование учебно-воспитательной, научно-методической и организационной работы путем обобщения и распространения передового опыта, предупреждения, выявления и устранения недостатков в организации учебного процесса, укрепления дисциплины и усиления ответственности преподавателей, студентов и сотрудников за результаты своей деятельности. Основными задачами системы контроля качества являются [6]:

- определение уровня знаний, навыков и умений студентов и качества усвоения ими учебного материала;
- воспитание чувства ответственности за качество учебы и выполнение служебного долга;
- оценка соответствия содержания, формы, методов и средств обучения целям и задачам подготовки специалистов в соответствии с их квалификационными характеристиками;
- определение научного, методического и организационного уровней преподавания;
- стимулирование познавательной активности обучаемых;
- оценка эффективности самостоятельной, индивидуальной работы студентов;
- выработка и реализация предложений по улучшению качества подготовки специалистов на основе прогрессивных технологий.

Важным аспектом управления качеством остается отбор и разработка критериев оценивания достижений студентов. При разработке критериев системы для оценивания качества подготовки специалистов необходимо учитывать три главных компонента: уровень знаний студентов, навыки самостоятельной работы и умение применять знания на практике.

Определяя содержание понятия «уровень знаний», следует учитывать глубину и прочность знания, уровень мышления, уме-

ние синтезировать знания по отдельным темам, умение составлять развернутый план ответа, давать точные формулировки, правильно пользоваться понятийным аппаратом, культуру ответа (грамотность, логичность и последовательность изложения и т. п.), владение навыками и приемами выполнения практических заданий [2]. По мнению ученых и практиков, это возможно в рамках модульно-рейтинговой системы оценивания.

Содержание понятия «навыки самостоятельной работы с учетом профиля специалиста» включает навыки поиска необходимой литературы, ориентацию в потоке информации по выбранной специальности, знание основных видов литературы, справочных изданий, навыки поиска литературы в библиотеках, владение техникой динамичного чтения с обобщением прочитанного и формулировкой выводов, навыки ведения записей, а также навыки научно-исследовательской работы. Все эти аспекты отражены в Концепции Портфолио студента колледжа.

Умение применять знания на практике реализуется на семинарах, практических занятиях, лабораторных работах, при решении задач, выполнении индивидуальных заданий на производственной практике, выполнении курсовых проектов и дипломных работ. Это также необходимо учитывать при организации оценивания самостоятельной работы студентов.

Надо отметить, что все вышеперечисленное учитывается при разработке и проведении междисциплинарных экзаменов итоговой государственной аттестации, которые будут проходить в колледже уже второй год.

Т.о. разработка системы управления качеством образовательных услуг представляется как первоочередное направление модернизации образования в колледже.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бутко Е.Я. Проблемы и перспективы развития профессионального образования. – Исследование приоритетных проблем развития профобразования. Сб. результатов научных исследований. СПО, 2001. – С.19-29.
2. Воронкова Н.А., Костина В.А., Белокурова В.П. Использование рейтинговой системы в оценке управленческой деятельности учебного заведения. – М., 1999.
3. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года // Профессиональное образование. – 2002. – № 5,6.
4. Лебович А.Н. Концепция начального профессионального образования в условиях 12-летнего общего среднего образования // Исследование приоритетных проблем профобразования. – М.: АПО, 2001.

5. Никитин М.В. Модернизация управления развитием образовательных организаций. Монография. – М.: Издательский центр АПО, 2001.
6. Третьяков П.И., Мартынов Е.Г. Профессиональное образовательное учреждение: управ-

ление образованием по результатам: Практика педагогического менеджмента. – М., 2001.

ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА

Э.М. Сундарон, О.П. Санжина

Восточно-Сибирский государственный технологический университет
г. Улан-Удэ

Пристальное внимание к проблемам качества высшего образования в России обусловлено многими причинами: массовый доступ к высшему образованию; изменение взаимоотношений общества и высшего образования (взаимосвязи вузов с рынком труда); сокращение инвестиций; академическая мобильность и др.

В связи с этим, разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК), соответствующей международным стандартам, является одним из приоритетных направлений развития высшего учебного заведения.

В деятельности по разработке СМК необходимо предусмотреть процессы, связанные с внутренними аудиторами (проверками), поскольку процедура оценки качества образования характеризуется внешними и внутренними аспектами: внутренний аудит и внешняя экспертиза, проводимая независимыми экспертами. Внутренний аудит (в вузах данная процедура чаще называется самообследованием) – важное звено в процессе подтверждения качества. Процедура самообследования должна проходить часто, независимо от того, проследует за ней внешняя оценка, или нет. Результат оценки и анализ сильных и слабых сторон способствует деятельности по совершенствованию качества образования.

Задача менеджмента качества состоит в том, чтобы распространить концепцию внутреннего аудита на все процессы, влияющие на эффективность планирования, организации и проведения учебно-научно-воспитательного процесса в университете и уровень удовлетворенности потребителей образовательной услуги.

Внутренние аудиты (проверки) способствуют решению многих важных задач, таких как повышение действенности и эффективности СМК образования в вузе; определение уровня несоответствий в СМК, в процессах и

субпроцессах относительно требований, установленных внутривузовскими нормативными, нормативно-дидактическими документами СМК (разработанными с учетом требований международных стандартов ИСО серии 9000 и IWA 2); оценка эффективности функционирования внедренной СМК с точки зрения достижения целей, заявленных в политике в области качества образования.

Решение данных задач способствует достижению следующих целей:

- содержание основной образовательной программы соответствует требованиям государственных образовательных стандартов (ГОС ВПО), учитывает требования института гражданского общества;
- оценочные средства и технологии проведения контрольных мероприятий, установленные во внутривузовской нормативной документации, пригодны для всех видов и уровней аттестации (текущих и итоговых) абитуриентов, студентов и выпускников;
- уровень усвоения программного материала успешно протестирован и соответствует сформулированным требованиям;
- отчеты об испытаниях (тестировании) соответствуют установленным требованиям, и расхождения между фактическими и ожидаемыми результатами устранены;
- документация учебных подразделений соответствует установленным в вузе требованиям;
- все виды деятельности (учебно-методическая, научно-методическая, научно-исследовательская, организационная и др.) выполняются в соответствии с утвержденными требованиями, программами, планами и договорами и др.

Получение объективной информации о состоянии СМК во многом зависит как от качества планирования процессов внутреннего аудита, так и от правильности его организации и проведения, так как оптимальная мето-

дология проведения внутреннего аудита позволяет постоянно выявлять возможности для совершенствования процессов и процедур. Особое внимание должно быть уделено составлению отчетов, поскольку система внутривузовского внутреннего аудита (самообследования) главным образом должна быть нацелена не только на повышение качества, но и ориентирована на отчетность.

При планировании аудиторской проверки необходимо: определить и назначить рабочую группу; организовать ее обучение методам и принципам проведения внутренних аудитов с последующей аттестацией; разработать, согласовать и утвердить программу проверки с определением объектов проверок и разработкой графика аудитов.

Основными объектами внутреннего аудита могут быть:

- уровень усвоения программного материала студентами и выпускниками университета;

- функционирование СМК на кафедрах, в институтах и на факультетах и в университете в целом.

Аудит уровня усвоения программного материала студентами проводится для определения степени выполнения требований соответствующих ГОС ВПО, а также требований, установленных договорами и контрактами на подготовку специалистов. При планировании проверки качества усвоения программного материала студентами особое внимание нужно уделить тем составным частям основной образовательной программы, являющимися критичными для обеспечения заданных требований, либо представляют собой определенную проблему. Аудит качества усвоения программного материала проводится в форме контрольных срезов и рассматривается как составная часть аудита учебно-научно-воспитательного процесса.

При проверке функционирования СМК проверяют как документацию СМК, так и фактическое выполнение требований, изложен-

ных в ней, при этом проверка документации СМК должна строиться по следующим направлениям:

- документация проверяется с точки зрения соответствия требованиям, изложенным в «Руководстве по качеству образования», внутривузовских нормативных документах (положениях, инструкциях, методиках и др.) и других документах, а также с точки зрения ее соответствия целям политики в области качества. Документы нижнего уровня проверяются на соответствие требованиям вышестоящих документов;

- процедуры по управлению документацией проверяются на предмет утверждения, внедрения, внесения изменений, изъятия устаревшей и аннулированной документации;

- качество самой документации проверяется в отношении ее доступности и правильности формулировок требований, четкости изложения, наличия полного комплекта рисунков, таблиц, приложений и т.п.;

- проверяется наличие и состояние документации на местах использования.

Также объектом внутреннего аудита может быть достижение установленных целей в области качества как в университете в целом, так и в отдельных службах, подразделениях, институтах (факультетах), кафедрах.

Таким образом, проведение внутренних аудитов (проверок) СМК обеспечивает внутреннему и внешнему потребителям уверенность в стабильном и высоком качестве подготовки специалистов и надежности системы обеспечения качества образования в вузе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Вроейстейн А.Н. Оценка качества высшего образования. – М.: Изд. МНЭПУ, 2000.
2. Садков В.Г. Управление качеством образования в регионах России: Монография /В.Г.Садков, В.А. Голенков, Т.Б. Брехова и др. – М.: ОАО Изд. группа «Прогресс», 2004.

МОДЕРНИЗАЦИЯ ВУЗОВСКИХ СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Л.И. Сазонова

Алтайская академия экономики и права

г. Барнаул

В каждом российском вузе существовали и существуют некоторым образом выстроенные системы управления качеством образования. В настоящее время происходит их модернизация в связи с требованиями нового времени. Смена позиции государства по от-

ношению к высшей школе, быстро меняющиеся экономические условия деятельности, обостряющаяся конкурентная борьба на рынке образовательных услуг и трудовых ресурсов, усиление требований общества (особенно работодателей) к качеству образования, –

все это вынуждает кардинально обновлять содержание и технологии обучения, а также методы управления вузами и, соответственно, системы управления качеством.

Необходимость модернизации вузовских систем качества основывается как на внешних, так и на внутренних требованиях: вступление России в общее Европейское образовательное пространство, разработка единых критериев и стандартов гарантии качества образования Европейских стран в рамках Болонского процесса, наличие государственной системы контроля качества высшего профессионального образования, включение в состав показателей деятельности вуза аккредитационного показателя наличия и эффективности системы качества вуза и т. д.

Становление современных систем качества образовательных учреждений прошло путь от ориентации на устоявшиеся принципы Всеобщего Менеджмента Качества до разработки, апробации гармонизированной Типовой модели СК ОУ, построенной на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования» и «Стандартов и директив гарантии качества в высшем образовании на территории Европы» (www.quality.edu.ru).

Работы по созданию и внедрению систем менеджмента качества (СМК) образовательной и научно-исследовательской деятельности, основанных на стандартах серии ИСО 9000, в настоящее время проводятся во многих вузах страны. Опыт внедрения и сертификации СМК в других сферах человеческой деятельности (промышленных предприятиях и торговле, в сфере услуг и органах управления) переносится в образовательные учреждения. Это стало возможным в силу того, что высшие учебные заведения сегодня являются полноправными субъектами рыночной экономики. Они самостоятельно определяют направления своего развития, цели и методы их достижения.

Общепризнанно, что организации разрабатывают и внедряют системы менеджмента качества, когда хотят повысить эффективность своей работы с учетом лучшего мирового опыта управления.

Обеспечение гарантии качества продукции или услуг во всем мире связывают с наличием в организации определенной системы менеджмента качества, построенной на восьми принципах Всеобщего Менеджмента Качества (TQM). В стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» отмечается, что восемь принципов менеджмента качества определены для того, чтобы высшее руково-

дство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации.

Проследим возможные действия, которые применяются в вузах при реализации принципов менеджмента качества с целью улучшения управления качеством, на примере некоторых из них.

Первый принцип менеджмента качества: ориентация на потребителя.

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2001 представлена следующая формулировка: «Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания».

Для реализации названного принципа можно применять целый спектр определенных видов деятельности и действий. К ним относятся:

- определение основных потребителей и заинтересованных сторон в деятельности вуза;
- выявление и понимание потребностей и ожиданий потребителей образовательных услуг;
- перевод установленных потребностей и ожидания в требования;
- доведение информации о потребностях и ожиданиях потребителей до преподавателей и сотрудников всего вуза;
- постановка целей и задач руководством вуза в соответствии с потребностями и ожиданиям потребителей;
- планирование и обеспечение взаимоотношений с потребителями;
- измерение удовлетворенности потребителей в процессе и после получения услуг, а также результатов предпринятых действий;
- организация проведения социологических опросов потребителей образовательных услуг (студентов, выпускников) и потребителей работодателей.

Для реализации принципа «Процессный подход» в вузах следует применить следующие действия:

- обеспечить понимание коллективом, что система качества – это совокупность взаимосвязанных процессов;
- выделить ключевые виды деятельности вуза, напрямую влияющие на качество подготовки выпускников, и идентифицировать их как процессы;
- установить цели процессов, требования к их «входам» и результатам;
- назначить ответственных и определить формы отчетности для управления ключевыми видами деятельности;

- выбрать контролируемые параметры для измерения ключевых видов деятельности с целью их анализа и улучшения;

- в центре внимания руководства держать такие факторы, как ресурсное обеспечение, методы и материалы, которые улучшают ключевые виды деятельности вуза;

- изучать удовлетворенность потребителей процессов их результатами.

Для реализации принципа «Постоянное улучшение» нужно: предоставить работникам возможность обучения методам и средствам постоянного улучшения; организовать внутренние аудиты с целью выявления несоответствий установленным требованиям, планам, решениям, стандартам; планировать улучшение деятельности посредством корректирующих и предупреждающих действий; подтверждать улучшение деятельности, публично его демонстрировать.

Разработкой и внедрением систем менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 занимаются почти все вузы страны, но в настоящее время требования к системам расширяются, дополняются другими документами. Россия, взявшая на себя обязательство выполнять согласованные договоренности Болонского процесса, должна обеспечить создание национальной системы гарантий качества высшего профессионального образования. В этом направлении ведется большая работа как непосредственно самими образовательными учреждениями, так и представителями всех уровней управления образованием.

Следующим этапом модернизации систем качества в вузах является её обновление на основе гармонизированной типовой модели системы качества образовательного учреждения (СК ОУ), разработанной консорциумом передовых вузов.

В настоящее время Типовая модель системы качества образовательного учреждения, рекомендуемая для разработки и внедрения внутривузовских систем качества, размещена на сайте Рособразования (www.ed.gov.ru).

В 2004 г. приказом Минобразования России (№ 158 от 19.01.2004) для координации работ в области управления качеством высшего профессионального образования, интенсификации разработок и развития в вузах систем качества, а также широкой пропаганды идей культуры качества был создан Совет по координации управления качеством высшего профессионального образования (Председатель Совета В.А. Болотов). С це-

лью создания национальной системы гарантий качества Советом и его рабочей группой была осуществлена координация работы консорциума вузов (Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ», Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет), Московский государственный технологический университет «Станкин», Томский политехнический университет). Согласованная работа вузов привела:

- к созданию Типовой модели Системы качества образовательного учреждения (СК ОУ) с учетом директив и стандартов гарантий качества образования, принятых в Бергене в рамках Болонского процесса;

- к разработке руководства по применению Типовой модели;

- к модернизации методики самооценки совершенствования деятельности вуза (разработка «ЛЭТИ»);

- к разработке проекта терминологического словаря в области качества профессионального образования;

- к модернизации конкурса «Системы обеспечения качества подготовки специалистов», проводимого Минобрнауки РФ и Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки.

В соответствии с решением Совета по координации управления качеством высшего профессионального образования Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 21.12.2005 г. была организована апробация типовой модели системы качества образовательного учреждения.

Типовая модель системы качества образовательного учреждения устанавливает основные требования к внутривузовским системам качества и носит рекомендательный характер. В основу Типовой модели положены требования стандартов ИСО 9000 и положения документа: «Стандарты и директивы гарантии качества в высшем образовании на территории Европы».

Стандарты и директивы составлены в 2005 году сотрудниками Европейской Ассоциации Гарантии Качества высшего образования (ENQA) при консультации и взаимодействии с Ассоциацией Европейских Университетов (EUA), Европейской Ассоциацией Организаций Высшего Образования (EURASHE), Национальным Объединением Студентов Европы (ESIB), Европейским Аккредитационным Консорциумом (ECA), Центральной и Восточноевропейской Сетью Аккредитационных Агентств (Сеть СЕЕ) и после

обсуждения с заинтересованными организациями.

Остановимся на некоторых аспектах названного документа. Стандарты и директивы ENQA приведены в трёх частях, представляют собой **свод европейских стандартов гарантии качества** и описывают самооценку качества образования в вузах, внешнюю оценку качества высшего образования и гарантию качества оценки внешних аккредитационных агентств.

В части внутренней гарантии качества Стандарты и директивы ENQA содержат следующие разделы:

1. Политика и процедуры оценки качества. 2. Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций. 3. Оценка студентов. 4. Гарантии качества преподавательского состава. 5. Ресурсы обучения и поддержка студентов. 6. Информационные системы. 7. Общественная информация.

В Стандарте отмечается, что самообследование учебных заведений - это отправная точка для эффективной гарантии качества, и наряду с другими процедурами вузы должны:

- формировать политику гарантии качества; и иметь задокументированные процедуры, содержащие детализированную информацию о методах, с помощью которых политика применяется, контролируется и проверяется;

- организовывать регулярные проверки образовательных программ (включая проверку специалистами извне);

- осуществлять постоянное взаимодействие с работодателями, представителями рынка труда и другими организациями;

- оценивать студентов с учетом существующих знаний в области тестирования и проведения экзаменов (по возможности, не полагаться на суждение одного проверяющего);

- обеспечить участие студентов в процедурах гарантии качества;

- предоставлять преподавателям с недостаточным уровнем компетенции (умение и опыт для эффективной передачи знаний)

возможности развивать умения до приемлемого уровня и обладать средствами лишения права на преподавание, если преподаватель продолжает демонстрировать свою недостаточную компетенцию;

- обеспечить, чтобы преподаватели имели обратную связь с обучаемыми;

- вести постоянное наблюдение за эффективностью дополнительных услуг, проводить проверки и улучшать их;

- гарантировать сбор, анализ и использование информации, необходимой для эффективного управления программами обучения и другой деятельностью;

- регулярно публиковать свежую, беспристрастную и объективную информацию о предлагаемых образовательных программах.

Все эти требования заложены в Типовую модель СК ОУ.

Таким образом, в настоящее время каждый вуз стоит перед новыми задачами – организовать апробацию и адаптацию типовой модели системы качества к особенностям своей деятельности с целью эффективности системы управления вузом, улучшения качества предоставляемых образовательных услуг, успешного прохождения очередной государственной аккредитации. Из содержания Стандартов и директив ENQA и ГОСТ Р ИСО 9001-2001 вытекает, что для обеспечения эффективности система качества образовательного учреждения должна с установленной периодичностью подвергаться внутренней и внешней оценке.

Модернизация сформированные в вузах систем качества возможна при условии изучения и применения лучших моделей, методик и практик систем качества образовательных учреждений как в России, так и за рубежом.

РАЗВИТИЕ ВУЗОВСКОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК УСЛОВИЕ ПОИСКА РЕЗЕРВОВ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Т.А. Мамон

Алтайская академия экономики и права

г. Барнаул

В кулуарах педагогических коллективов вузов, уже успевших приобщиться к нынешним управленческим инновациям, стало модным жаловаться на возрастание количества всевозможных бумаг, на бессмысленность внедрения системы менеджмента качества (СМК) в процесс управления вузом. Чем вызваны такие «диссидентские» настроения большинства преподавателей? Ведь на официальных мероприятиях говорится об успешном внедрении СМК, неужели руководство действительно не видит негативного влияния этого нововведения? Прежде чем попытаться дать ответы на эти вопросы, вспомним историю, нередко именно она предоставляет нам более убедительные доказательства полезности того или иного явления.

В 1854 г. были опубликованы мемуары канцлера Германии Бисмарка. Когда-то он был военным атташе в Петербурге. В мемуарах описан такой случай. Царь позвал погулять по Летнему саду. На лужайке стоит часовой. «Что охраняешь?». «Не знаю». Стали выяснять. Никто не может точно ответить. И только старик-лакей вспомнил, что когда-то его, мальчика, дед повел погулять и сказал: «Смотри, часовой до сих пор охраняет цветочки». Оказалось, очень давно, когда еще Екатерина гуляла ранней весной в саду, из снега появились первые подснежники. И, чтобы мальчишки их не сорвали, приказала поставить часового. Часовые стояли 150 лет. Таких часовых, проявив должную наблюдательность, можно встретить довольно часто [2, с. 67]. Этот пример ярко иллюстрирует традиционную организацию управления, когда работа осуществляется по раз и навсегда отлаженному механизму, потому что «так принято». То же самое относится к сфере образования. С завидным постоянством меняются концептуальные положения, пересматриваются образовательные стандарты, а методика преподавания остаётся прежней. Молодые преподаватели учат студентов, опираясь на опыт собственного обучения и советы давно работающих коллег, а те вспоминают своих учителей. Конечно, можно порадоваться - наблюдается полная преемственность профессионального опыта. Однако поводов для оптимизма мало, так как копируется всё подряд, в том числе и скрытое равнодушие к инновационным начинаниям.

Если проанализировать создающуюся ситуацию, то можно сделать вывод, что во все времена существовали негласные критерии «прогрессивности». Для рядового педагога было достаточно следующего набора: од-

ного - двух показательных занятий с актуальными на данный момент методами (средствами, формами и т.д.), статьи, выступления или небольшого учебно-методического пособия по апробации нововведения на примере собственной дисциплины. А для вуза – декларации инновационной приверженности, нескольких планов, отчетов и печатных изданий по заявленной тематике, а также определенного набора конференций. Возникает вопрос, неужели все намеренно не желают использовать лучшие достижения теории и практики образования в собственной деятельности? На наш взгляд одним из факторов, препятствующих внедрению инноваций, является, как это не банально будет сказано, специфика русского характера. Согласно исследованиям [2, с. 396], национальной особенностью поведения является то, что мы, во-первых, обращаем внимание в основном на общие цели, а не на то, как их можно достичь. Ярким примером является не так давно ушедшая цель образования – «воспитать гармонически развитую личность». Во-вторых, мы изначально завышаем требования к реализации тех или иных проектов, при этом компромисс рассматриваем как проявление слабости. Так, если педагог не смог адаптировать нововведение к своему предмету, то вывод, как правило, один: не желаешь улучшать качество образования, плохо работаешь. В-третьих, резкая смена установок по отношению к нововведению зависит не столько от объективных, сколько от субъективных факторов (например, дружеской симпатии, лоббирования прагматических интересов). Первоначальная абсолютная поддержка нововведения может также внезапно измениться в сторону полного неприятия и критики.

В большинстве случаев нововведение порождает лавинообразное «совершенствование» учебно-воспитательного процесса, под лозунгом которого в течение трех-пяти лет в очередной раз повышается качество обучения по всем направлениям деятельности учреждения и по всем учебным дисциплинам сразу без какого-либо здравого смысла. Именно на него возлагается роль той волшебной палочки, которая спасет образование, поднимет экономику, укрепит авторитет государства и тому подобные ожидания. С этой точки зрения вполне понятным выглядит скептицизм опытных педагогов, переживших не одну волну таких «образовательных революций». Ради справедливости, стоит заметить, что сами по себе новации всегда позитивны, негатив появляется в процессе их огульного внедрения в практику. Ведь неда-

ром еще Козьма Прутков говорил: «Смотри в корень» [1]. Мы же, пробежавшись по вер-хушкам внедрения педагогической инновации, разочаровываемся и начинаем её крити-ковать. Можно пересчитать по пальцам тех руководителей и педагогов-практиков, кто спокойно и обстоятельно изучает, апробирует и ищет возможности использования нововве-дения в собственной деятельности. Нечто подобное происходит сейчас с внедрением СМК в управление вузом. Попробуем на этом примере показать реальные перспективы улучшения системы управления вузом.

1. Элементарное наведение порядка в документации, организации процессов управления вузом. Не секрет, что соблюдение всех требований к организации работы вуза осуществляется, как правило, при подгото-вке к аттестации и лицензированию, в остальное время образовательное учреждение «отдыхает». А потом в ходе подготовки к проверке начинает аврально искать и исправлять допущенные ошибки, все это не-сколько напоминает зачетно-экзаменацион-ные сессии студентов. Внедрение СМК в ву-зовское управление, во-первых, обеспечивает определение требований ко всем видам деятельности (в виде разработки и утвер-ждения необходимой нормативной докумен-тации); во-вторых, определяет основные эта-пы каждого вида деятельности и ответствен-ных; в-третьих, устанавливает критерии эф-фективности работы (через реально просле-живаемые количественные и качественные показатели). Такая формализация процессов управления существенно упрощает служеб-ное взаимодействие, делая его предсказу-емым и стабильным. Помимо этого своеобраз-ным мониторингом качества является аудит, который позволяет периодически отслежи-вать уровень реализации отдельных процес-сов, а, следовательно, своевременно (а не аврально) корректировать отклонения от тре-бований.

2. Устранение организационной без-грамотности, установление элементарных норм работы и учета выполнения. Любая организация уникальна, поэтому новому ра-ботнику будет очень трудно адаптироваться, если он не изучит общепринятые требования, особенности делопроизводства, не говоря уже о знакомстве с негласным кодексом кор-поративного поведения. Для преподавателя важными (и в то же время традиционными для педагогической деятельности) будут во-просы учебно-организационной деятельно-сти. Стандартными для работника любой сферы являются правила трудового распор-ядка, оформления командировок и больнич-

ных, начисления заработной платы, однако все эти вопросы разрешаются по-разному. Четко прописанные типовые действия позво-ляют сэкономить время и нервы не только сотрудникам, которые впервые столкнулись с проблемой (или уже забыли, как они решали ранее эту задачу), но и тем, к кому периоди-чески с одними и теми же вопросами обра-щаются, отвлекая от выполнения служебных обязанностей.

3. Установление четких требований к работе сотрудников, координация их взаи-модействия. В успешных организациях пре-дусмотрена следующая система: первые не-сколько дней предлагается изучить основную документацию (правила трудового распоряд-ка, кодекс поведения, положение о подразде-лении, должностную инструкцию, основные процедуры деятельности и рабочие инструк-ции). Затем усвоение документации проверя-ется и только после этого человек приступает к выполнению своих обязанностей. Такой по-рядок помогает получить первоначальное представление о задачах организации, тре-бованиях к профессиональной деятельности и критериях ее оценки со стороны руково-дства. На практике вновь принятые препода-ватели и специалисты получают информацию в ходе повседневной работы и по мере появ-ления затруднений. При этом «фактор нового человека в организации» считается уважи-тельным и приводится в качестве объектив-ной причины оправдания ошибки. Хотя ее могло бы и не быть, если бы сотрудник во-время был ознакомлен с соответствующими документами.

Определение круга компетенции сотруд-ника, объема, формы, сроков предоставле-ния информации помогает разобраться, когда человек выполняет свои функции, а когда они просто перекладываются на его плечи. Дока-зано, что человек лучше реагирует на пись-менное указание. Когда распоряжение устное особо мнительный (или заносчивый и т.п.) со-трудник считает, что посягают на его свободу, ему подсознательно кажется, что под него копают, придираются и т.д. А письменные правила – это обезличенные нормы, которые официально утверждены и кажутся более справедливыми [2, с. 60].

4. Анализ и оптимальное определение функций в подразделении. Уникальность ор-ганизации проявляется также в распределе-нии обязанностей, когда сотрудник может вы-полнять совершенно иные функции, чем те, что предписаны ему по должностной инст-рукции, либо, которые помогли бы реализо-вать себя в полной мере. Перефразируя за-кон Мерфи «Никогда не знают, кто прав, но

всегда известно, кто в ответе» [1], можно сказать, никогда неизвестно, кто на самом деле выполняет работу, но это сразу же становится очевидным при нахождении виновных за допущенную ошибку. Оптимальное (что немаловажно разумное) разделение труда снижает количество оплошностей, когда же выполнение работы осуществляется по своеобразному «тряпочному телефону», возникновение неточностей гарантировано.

5. *Уточнение функций и полномочий управляющих органов.* Четкое разделение труда позволяет исключить дублирование поручений. Особенно сложными, прежде всего для рядовых исполнителей, являются ситуации, когда у должностных лиц и руководителей разных рангов свое мнение на один и тот же вопрос, либо когда начинают определять меру субординации и степень подчиненности. При этом нередко такой производственный конфликт переходит на личностные отношения, что явно не способствует улучшению работы. Согласованность действий, разведение управленческих полномочий объективно лучше способствуют установлению конструктивных рабочих взаимоотношений.

6. *Синхронизация различных действий и своевременность принятия решений.* Показательным критерием эффективного управления является отсутствие авралов. Мы согласны с мнением С.Д. Резника, что самая

предупреждает ситуацию, когда срок предоставления информации - «ещё вчера» или «уже сегодня».

7. *Оптимизация процессов управления.* Как показывает опыт, коллективная разработка документации способствует согласованию требований и координации совместной работы. Необходимо подчеркнуть, эффект будет достигнут в случае, если требования разрабатываются при участии исполнителей, иначе документ может превратиться в профанацию. Стоит добавить, что вопросы улучшения процессов лучше поручать рабочей группе, где есть вновь принятые сотрудники и опытные специалисты, которые знают основные сложности и научились их обходить. Новички увидят лишние звенья в работе, предложат свои варианты решения, а опытные сотрудники корректируют их с учетом реальных условий.

И в заключении хотелось бы сказать, следующее. Мы специально постарались исключить формулировку необходимости внедрения СМК с помощью стандартов ГОСТ Р ИСО, хотя там все предельно ясно сформулировано. Целью работы являлась попытка показать потенциал данной управленческой инновации через общепринятые критерии эффективности. Ведь согласно другому высказыванию Пруткова: «Многие вещи непонятны нам не потому, что наши понятия слабы, но потому, что сии вещи не входят в круг наших понятий» [1].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

распространенная ошибка управленческого персонала – «несвоевременность принятия решений: либо вообще пропускается момент, когда требуется действие, либо что-то делается, но слишком поздно, или что-то решают сделать, но слишком рано» [2, с. 68]. Регламентация деятельности, установление сроков подготовки в документах, а самое главное соблюдение этих требований руководством

1. Избранные афоризмы. – Электронные данные. – Режим доступа: www.anafor.ru
2. Персональный менеджмент: Учебник/ С.Д. Резник и др: 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М., 2002. – 622 с. (Серия «Высшее образование»).