

Главная задача российской образовательной политики – обеспечение современного качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

Кризис - время перемен: о некоторых факторах, влияющих на создание системы менеджмента качества в ВУЗе

Качество образования -

совокупность свойств образования, обуславливающих его способность удовлетворять определённые потребности гражданина, общества, государства в соответствии с назначением этого образования

Контроль качества образования -

контроль соответствия образовательного продукта или услуги нормам государственного стандарта и социального заказа.

Государственный стандарт (федеральный и\или региональный компонент) -

определяет обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки, требования к уровню подготовки выпускников.

Социальный заказ -

сбалансированная система требований заказчиков, потребителей, общественных и государственных институтов к образовательному продукту в соответствии с выдвигаемыми ими нормами в рамках Закона РФ «Об образовании» [1].

Рассуждая об основных тенденциях развития современного высшего образования и университетов как учреждений, реализующих основные стратегии развития, уместно вспомнить основные признаки «технотронного общества», выделенные З. Бжезинским [2], три из которых касаются непосредственно сферы образования:

учеба и самообразование необходимы человеку на протяжении всей жизни;

университеты превращаются в «мыслящие танки» и вторгаются в самую сердцевину жизни общества;

компетентность, знания становятся инструментом власти, специалисты занимают привилегированное положение.

Особенностью современного образования в мире является увеличение разрыва между менеджментом качества образования, качеством управления в ВУЗе и требованиями к компетенциям выпускников. Переход к постиндустриальной эпохе, а, следовательно, к обществу, в экономике которого приоритет отдается производству и потреблению, предъявляет высокие требования к специалистам, а, значит, направлениям развития системы образования в целом.

Для определения приоритетов развития университеты систематизируют накопленный опыт и оценивают состояние и интересы структурных подразделений. Для этого используется целый комплекс аналитического инструментария: SWOT-анализ, PEST-анализ, Матрица БКГ, матрицы Мак-Кинси, таблица ключевых факторов успеха, матрица Портера, многомерная кластеризация.

Реформы в образовании [3,4,5,6,7], в основе которых лежат идеи построения инновационной экономики, требующие от руководства университетов обладания современными знаниями и технологиями интеграция высших учебных заведений (создание федеральных университетов) усиливают конкуренцию на всех уровнях рынка образовательных услуг, вынуждают университеты принять новые правила игры – соответствовать международным стандартам качества образования.

На сегодняшний день мониторингом качества образования на федеральном уровне занимаются множество структур, например, Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов при Московском институте стали и сплавов и Центр оценки качества образования при Институте общего среднего образования Российской академии образования.

Мировой опыт свидетельствует о том, что эффективное решение задачи повышения качества работы образовательного учреждения достигается путем создания системы, представляющей собой совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления политики в области качества с помощью таких средств, как планирование, управление, обеспечение и улучшение качества. Важно отметить, что создание системы качества (в приведенном или ином понимании) является основополагающим фактором, обуславливающим возможность успешного решения задачи повышения качества образования [8].

Первый вопрос, который встает перед коллективом вуза, что принять за основу при создании системы менеджмента – предоставление услуги или производство продукции. Согласно Закону РФ «Об образовании» [1], образовательные учреждения осуществляют образовательный процесс, а не занимаются предоставлением услуги. Учебные заведения могут оказывать услуги, в том числе и обучаемым, но сверх образовательных программ.

Если принять образование как процесс, то потребителями будут являться предприятия, студенты, государство. В случае с поставщиками возникает вопросы: считать ли государство поставщиком или заказчиком, на что необходимо ориентироваться в системе подготовки кадров – на конечный результат (специалист, учебно-методическая и научная литература, интеллектуальная собственность, опытные образцы, предоставление консультационных, информационных услуг) или на управление процессами (процесса подготовки и выпуска специалистов и кадров высшей квалификации).

Авторы В.Г. Садков, О.А. Силаева, Т.Б. Брехова [8] предлагают рассмотреть образовательного процесса «как системы», на «вход» которой поступает «исходный материал» и внешние ресурсы, преобразуемые в «конечный продукт» образовательной системы (Рисунок 1).

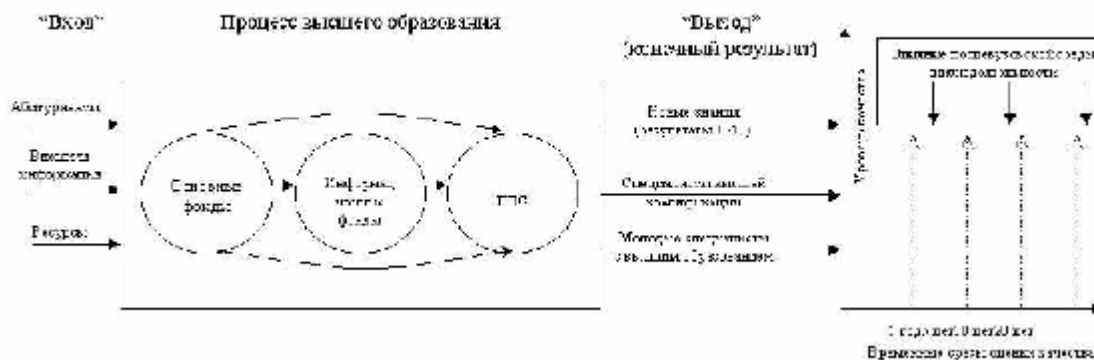


Рисунок 1- Образовательный процесс в высших учебных заведениях как система [8]

Основываясь на представленной схеме, авторы считают, что системная основа оценки качества образования будет охватывать:

1. Оценку качества «конечного продукта» по нескольким временным срезам после окончания высших учебных заведений.
2. Оценку качества самого образовательного процесса.
3. Оценку качества подготовки абитуриентов (исходного «материала») для последующего сравнения «того, что получилось» после выхода

Особенностями образовательного учреждения являются “продукция”, которую оно выпускает, и длительность “производственного процесса”. Особенность производимой вузами “продукции” состоит в том, что студент – не только “продукция”, но и участник (субъект) образовательного процесса, и потребитель других видов продукции вуза [10].

Другим серьезным вопросом является достижение оптимального баланса по предпочтениям потребителей, заказчиков, общества относительно выхода специалиста. Нами был разработан примерный перечень запросов участников образовательного процесса (Приложение А). По мнению автора, наиболее важным является соотношение проблемы качества образования и сохранения здоровья учащихся.

В общем виде система оценки качества образования выпускников будет включать следующие основные направления (блоки):

- 1) образование и компетенции, в рамках которых выпускники обладают широтой кругозора в соответствующих сферах знаний;
- 2) целевая специализация образования, позволяющая быстро адаптироваться и успешно осуществлять конкретные обязанности;
- 3) наличие творческих навыков и способности к генерации нововведений;
- 4) умение и способности реализации знаний и инновационно-инвестиционных проектов в производственной и социальной сферах;
- 5) общественно-нравственные качества выпускников и уровень образования в социально-политической и гуманитарной сфере

Отдельно стоят требования государства относительно контроля качества к условиям образования и образовательному продукту (рисунок 2).

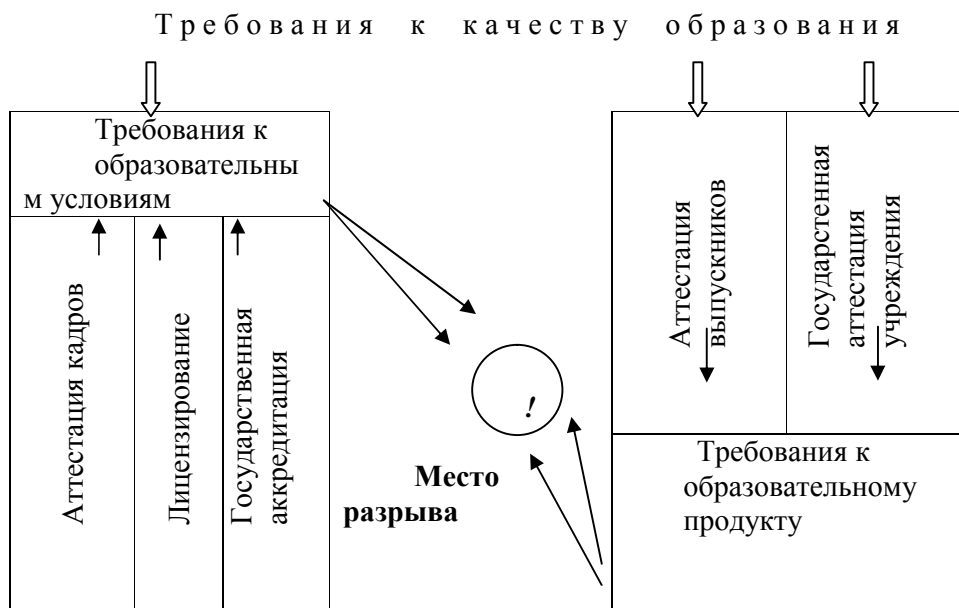


Рисунок 2 - Государственные требования к созданию и регламентации образовательного учреждения, обеспечивающего контроль качества образования [11]

Согласно международному стандарту ИСО [12], качество образования должно определяться не столько степенью соответствия стандарту содержания учебных программ или уровнем экзаменационных оценок студентов вуза, сколько степенью удовлетворения явных и скрытых потребностей разнообразных групп клиентов высшей школы (студентов, преподавателей, родителей, предприятий, государства, общества), а также пригодности выпускника вуза к эффективной работе.

Процесс управления качеством - как основной, будет эффективным в том случае, если он будет дополнен вспомогательными процессами, такими как прием, отбор, обучение персонала; научные исследования, исследование рынка и разработка образовательной услуги, поддержание организационных взаимосвязей, международное сотрудничество [13].

Поскольку введение системы менеджмента качества в вузе может быть объяснено необходимостью поддержания спроса на образовательные услуги со стороны студентов, то создание эффективно действующей системы управления вузом на основе качества и, наряду с ней, комплексной системы непрерывного обучения студентов в области качества сможет существенно повысить уровень подготовки выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда, дает ощутимое преимущество перед другими учебными заведениями.

Факторами, влияющими на качество образования, будут являться [14, 15]:

1. Рыночная ориентированность экономики, конкуренция на рынке рабочей силы.
2. Отношение общества к образованию, востребованность интеллекта в обществе, экономике, производстве, культуре и т.п.
3. Современность и содержательное наполнение образовательных программ, их соответствие государственным и общественным требованиям, условиям предстоящей работы, продолжению образования, личностному развитию выпускника.
4. Статус работника высшей школы в обществе, адекватность оценки его труда.
5. Уровень партнерства участников образовательного процесса: заказчиков, потребителей, профессорско-преподавательского состава и общественности.
6. Организационные и методические нововведения последних лет.
7. Мотивация профессорско-преподавательского состава на качество образования.
8. Эффективность управления системы контроля качества образования.
9. Материально-техническое и финансовое обеспечение образовательного процесса.
10. Реализация в обучении принципов дифференциации и индивидуализации, поощрение одаренных студентов
11. Общая организация аудиторных занятий (ритмичность, продуманность расписания, учет интеллектуальных нагрузок и психофизического состояния обучающихся, социально-медицинские условия (например, уровень освещенности)

Поскольку специфику вуза определяет его основная деятельность – образовательная, главная задача которой – подготовка специалистов, конкурентоспособных на мировом рынке, то основными проблемами качества, возникающими при создании системы управления на основе качества будут:

- различная трактовка понятия “качество” и критериев его оценки;
- отсутствие четкого понимания того, какую продукцию выпускает вуз;
- непонимание роли обучаемых – студентов;
- сложность определения потребителей продукции вуза и выявления их требований;
- отсутствие стратегического планирования в области качества;
- несовершенство системы контроля качества в образовательной деятельности.

Приложение А **Предпочтения потребителей, заказчиков, государства**

Потребители образования

- Образование, позволяющее продолжить обучение, реализовать личные амбиции, получить необходимые знания и навыки для успешной работы
- Дополнительное образование по желанию, в том числе и параллельное
- Благоприятный социально-психологический климат
- Сохранение здоровья (*психического*, обеспечивающего гармонию с миром и самим собой; *социального*, обеспечивающего умение общаться (как жизненная защищенность) обладание лидерскими качествами, навыками конкурировать, социально адаптироваться в современном быстроизменяющемся мире; *физического*, обеспечивающего систему здоровья, физическую выносливость).

Заказчики образования

- Обучение и развитие согласно способностям.
- Образование, обеспечивающее возможность дальнейшего обучения и трудоустройства по специальности.
- Условия пребывания в образовательном учреждении, сохраняющие и развивающие здоровье, гарантирующие присвоение общественных ценностей, норм нравственности и определенного уровня воспитания.
- Бесплатное обучение

Социум

- Образование, реализуемое в соответствии с Законом РФ «Об образовании» и тенденциями развития региональной системы образования.
- Образование, обеспечивающее выпускнику образовательного учреждения конкурентоспособность, предпринимательские качества.
- Социальная адаптация, обеспечивающая способность выпускника учреждения образования интегрироваться в общественные и экономические процессы.
- Воспитание, основывающееся на общечеловеческих ценностях, социальной толерантности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ "Об образовании" от 10 июля 1992 г. N 3266-1
2. Vzezinski Z. Veetween Two Ages: America's Role in the Technotronic Era. N.Y.,1989
3. Волков А. Ливанов Д. Фурсенко А. Высшее образование: повестка 2008–2016 [Текст] // Волков А. Ливанов Д. Фурсенко А «Эксперт» №32 (573) 2007
4. КОНЦЕПЦИЯ Федеральной целевой программы развития образования на 2006 - 2010 годы от 3 сентября 2005 года N 1340-р
5. Аналитическая ведомственная целевая программа «Развитие научного потенциала высшей школы» от 16 апреля 2007 г. N 115
6. Стратегия развития науки и инноваций в Российской Федерации на период до 2015 года от 15.02.2006 г. № 1
7. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года от 29 декабря 2001 г. N 1756-р
8. Education trends in perspective analysis of the world education indicators [текст] // The report of UNESCO institute for statistics organisation for economic co-operation and development. World education indicators programme, 2005. - P. 150
9. Садков В. Г., Голенков В. А., Брехова Т. Б. Управление качеством образования в регионах России [Рисунок] // В. Г. Садков, В. А. Голенков, Т. Б. Брехова и др. М.: ОАО Изд. Группа «Прогресс», 2007.- 172 с.
10. Соловьев В.П., Кочетов А.И., Тишина Е.Ю., Плотникова Е.В. Системы управления качеством образования в вузах [Текст] // Управление качеством, 2003. - №1
11. Селезнева Н.А. Системы обеспечения качества и управления качеством высшего образования по специальностям (направлениям подготовки) как главные объекты комплексного исследования и модернизации [Рисунок]: Доклад в слайдах: Материалы XIV Всероссийского совещания «Проблемы качества образования». - 2-е изд. - М.-Уфа, 2004. - 45 с.
12. ГОСТ Р ИСО 9000:2001: Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
13. Интеграция систем управления и оценки качества высшего технического образования / Белов В.В., Палюх Б.В. [Текст] // Сертификация. 2009, №3. - С.26 - 30.
14. Соловьев В.П., Григорьев В.М. Лучшие практики по созданию систем качества в образовательных учреждениях РФ [Текст] // В. П. Соловьев, В. М. Григорьев. Сборник ЛЭТИ, Федеральное агенство по образованию, 2007, 545с.
15. Никитина Н.Ш., Соболева И.А., Афанасьев Ю.А. Разработка внутривузовской системы качества на основе МС ИСО 9001 [Текст] // Качество образования: концепции, проблемы: Материалы III международной научно-методической конференции / Под общей ред. А.С. Вострикова. - Новосибирск, 2000. - С.380-382.