

## ОРГАНИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ТЕХНИЧЕСКОМ ВУЗЕ

©2008 Н.А.Исаева, Н.Н.Секлетова

Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики

В предлагаемой статье автор излагает опыт организации менеджмента качества образования в техническом вузе.

На современном этапе в условиях становления информационного общества образование является существенным фактором эффективного функционирования общественной и государственной системы. В этой связи управление системой образования приобретает высокую значимость, поскольку в новых социально-экономических условиях именно на обучение и оплату высококвалифицированного работника приходится основная часть затрат. Это ставит государство перед необходимостью обеспечить высокий уровень образования, и, прежде всего, высшего профессионального технического образования.

Россия унаследовала от Советского Союза массовую и достаточно качественную систему высшего технического образования, причем и сегодня для России уровень ее образования и оборонной мощи является одним из немногих факторов, которые обеспечивают ее место в клубе развитых государств.

Вместе с тем, управление российской системой образования нельзя считать эффективным, что подтверждает наличие многочисленных проблем в образовании и ошибки государственной образовательной политики, которая является отражением той социально-экономической и политической ситуации, которая уже не существует. Рынок образовательных услуг не соответствует современным потребностям рынка труда. До сих пор является предметом серьезных дискуссий роль государства в финансировании и предоставлении образовательных услуг<sup>1</sup>.

В условиях стихийного и во многом теневого развития рыночных отношений в системе образования сложилась система социального

неравенства, когда доступ к качественному образованию получают преимущественно дети обеспеченных слоев населения. Это способствует развитию трудно обратимых социальных последствий, созданию предпосылок для перерастания имущественного неравенства в социальное. Тяжелое материальное положение на протяжении 1990-х гг. деформировало преподавательский корпус, что стало основной причиной падения качества образования и господства в нем инерционных тенденций. Пока не решена проблема конкурентоспособного уровня зарплаты, реформирование образовательной системы будет сталкиваться с сопротивлением преподавательской среды. Эти обстоятельства свидетельствуют о необходимости модернизации системы образования и структуры ее управления.

Эффективность деятельности системы управления качеством зависит от: внедрения всех требований, заложенных в системе управления качеством образования в учебный процесс, участия коллектива преподавателей в разработке и внедрении стандартов вуза, рекомендуемых системой, качества создания авторскими коллективами вуза соответствующих методических указаний или учебных пособий, позволяющих конкретизировать требования выполнения стандартов вуза.

Основные усилия отдела управления качеством направлены на разработку «Руководства по качеству» и приведения документооборота ВУЗа, систем текущего и итогового контроля в соответствии с этим, базовым для управления качеством ВУЗа, документом. Тем самым документооборот ВУЗа приводится в полное соответствие со стандартами менеджмента качества и целями в области качества ВУЗа.

<sup>1</sup> ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Политика в области качества любого ВУЗа, строится на ряде принципов. А именно: ориентация на потребности рынка, единство научной и образовательной деятельности, укрепление связей с наукой и производством, прозрачность, логичность, понятность менеджмента качества, непрерывность творческих улучшений, ответственность руководства, экономическая и стратегическая целесообразность принимаемых решений, развитие общественно-экономических связей с выпускниками и специалистами.

При этом высокая конкурентоспособность выпускников на рынке труда и научно-технической продукции на рынке научных разработок является главным критерием эффективности политики в области качества, согласно тому же документу<sup>2</sup>.

Распространение в учебном заведении понимания важности удовлетворения требований потребителей и других заинтересованных сторон, а также нормативных и законодательных требований должно осуществляется посредством:

- доведения до каждого сотрудника и разъяснения политики в области качества;
- использования внешних требований при разработке документации для образовательной деятельности;
- включения руководителями ВУЗа и подразделений перечня документов, содержащих эти требования, в должностные инструкции и положения о подразделениях под рубрикой «должен знать» и «руководствоваться»;
- использования требований в качестве показателей деятельности ВУЗа, подразделений;
- включения вопросов выполнения требований в повестки заседаний кафедр, Ученого совета, Совета по качеству;
- обучения, консультирования персонала университета.

Высшее руководство обеспечивает определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности через планирование, анализ и внедрение государственных образовательных стандартов, а также анализ удовлетворенности потребителей процессов.

Обеспечение уверенности в выявлении и выполнении требований потребителей и других заинтересованных сторон создается в академии наделением соответствующими функциями и обязанностями определенных подразделений и должностных лиц. К ним относятся:

- приемная комиссия;
- управление организацией учебного процесса;
- центр содействия занятости студентов и трудоустройства выпускников;
- выпускающие кафедры;
- руководители процессов.

Между тем, с переходом на рыночные взаимоотношения российское образование находится на стадии постоянного реформирования. Возникает необходимость применения всеобъемлющего, компетентного подхода к качеству приема в вузы выпускников средних общеобразовательных школ. Нынешний работодатель нуждается в притоке квалифицированной рабочей силы, отвечающей современным требованиям, поэтому он формирует требования к работнику – выпускнику вуза, а вуз, опираясь на требования к выпускнику, выдвигает требования к учебному процессу и к выпускникам общеобразовательных учебных заведений.

Система обеспечения качества приема выпускников в вузы является одной из важнейших составляющих частей целостной системы обеспечения качества образования. Отсюда, «качество приема в вуз» – это совокупность свойств приема как процесса, результата, системы, отражающих пригодность приема удовлетворять потребности вуза в студентах, способных осваивать образовательную программу по соответствующей специальности.

К сожалению, из-за недостаточного финансирования из государственного бюджета вузы вынуждены большую часть абитуриентов принимать на платной основе. Большинство студентов, обучающихся на платной основе, – это те, кто может заплатить за учебу в вузе, не заботясь об уровне знаний, лишь бы сдать экзамены на «удовлетворительно». Они часто пропускают занятия, на практических занятиях отмачиваются, домашние задания не выполняют.

В настоящее время просматривается тенденция к сокращению аудиторной нагрузки студентов в пользу самостоятельного изучения

<sup>2</sup> ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ими материала. Это привело к пересмотру организации учебного процесса, программ, и в этой связи возрастает роль лекционных занятий, на которых лекционный материал либо свободно излагается, либо дается под запись студентам. В первом случае охватываются все вопросы программы, во втором – только основные темы дисциплины.

Опыт показывает, что большинство студентов не могут улавливать ход мыслей преподавателя, выделять из сказанного главное и фиксировать его в конспектах, а потому они требуют обыкновенной диктовки в надежде позднее разобраться в содержании лекции.

Следовательно, будущего студента, способного обсуждать с преподавателем все вопросы дисциплины, необходимо готовить уже в старших классах общеобразовательных школ.

Перед системой высшего профессионального образования сегодня встают задачи, связанные не только с удовлетворением текущих потребностей экономики страны в квалифицированных кадрах, но и с интеграцией Российской Федерации в мировое образовательное пространство и требования к качеству образовательного процесса, полноценному выпуску специалистов.

Подготовка высококлассного специалиста – дело затратное и очень ответственное, ведь от его дальнейших знаний и способностей, от того, насколько он профессионально квалифицирован, будет зависеть будущее нашей страны в международном сообществе, а соответственно и наше будущее. Неоспоримым является факт, что развитие образования во многом определяет уровень развития общества. Не секрет, что квалифицированный персонал становится одним из факторов успеха на профессиональном поприще.

Следует обратить внимание и на проблему качественного образования. Вопрос о качестве образования, конечно, связан с формированием и обеспечением высшей школы необходимой материальной и интеллектуальной базой. И конечно, очень важный показатель качества научный уровень и потенциал преподавателей. Необходимо не просто передать студентам определенное количество знаний и оценить насколько твердо они их усвоили, а привлекать учащихся в свои исследования, приобщать молодежь к профессиональным ценностям, формировать у нее основные представле-

ния об избранной сфере деятельности. А также, не ограничивая контакт с учащимися чисто профессиональными знаниями, вносить в студенческий мир культуру и духовность. Тем не менее, качественное образование сегодня немислимо без комплексной системы контроля качества<sup>3</sup>.

Сплошная оценка уровня подготовки специалистов в ВУЗах проводится в рамках самообследования перед государственной аттестацией на основе анализа результатов проведения промежуточных испытаний студентов, усвоения студентами программного материала по циклам дисциплин, результатов итоговых аттестаций выпускников. Применяются следующие формы контроля остаточных знаний: интернет – экзамен, тесты, полученные по договору с центром тестирования, тесты, разработанные учебным заведением.

Конечно, при мониторинге качества образования используется сугубо прагматический подход – успеваемость студента оценивается преподавателем, отдел качества контролирует лишь общие цифры и коэффициенты, при необходимости анализируя сводные данные. Для анализа и оценки полученных результатов может быть использован лишь нормативный подход. Сравнение между собой коэффициентов для специальностей с различными требованиями к абитуриентам, различным числом студентов, обучающихся на коммерческой основе, различным конкурсом при зачислении и разной довузовской подготовкой является не совсем корректным.

Одним из направлений повышения качества обучения является эффективная организация самостоятельной работы студентов, графа «самостоятельная работа» большинства образовательных программ включает значительный объем учебного времени – до 50%. Зачастую используется это время весьма непродуктивно. Зачастую учебные планы не содержат перечни специальных заданий для самостоятельной работы, за исключением тем рефератов или курсовых работ и проектов. Но и эти виды самостоятельной работы часто планируются без учета предусмотренных объемов. Это не может не отражаться на качестве образования, организация самостоятельной работы студента

<sup>3</sup> Кордонская И.Б., Исаева Н.А. «Руководство по качеству» РК ПГАТИ 2 – 2007

– не только его личное дело, и необходимо специальное методическое обеспечение этой работы<sup>4</sup>.

Неэффективно получение знаний только из лекций и семинаров, особенно если эти семинары проводятся примитивно в виде опроса и оценки лишь полученных на лекциях знаний.

Сегодня наиболее продуктивными видами самостоятельной работы являются ситуативные задачи, тестовые программы, обучающие игры, интеллектуально-логические упражнения, компьютерные тренинги.

Качество самостоятельной работы проявляется в ее объемных характеристиках и распределении по дисциплинам в соответствии со статусом дисциплины и ее ролью в профессиональном становлении специалиста. Важной характеристикой является методическое обеспечение самостоятельной работы, система консультаций и контроля ее выполнения, использование компьютерной техники и Internet.

Наличие разнообразной информации в глобальной сети Internet и локальных сетях позволяет студенту работать самостоятельно на качественно новом уровне и интенсифицировать усвоение учебного материала. Все задания, выдаваемые студентам должны учитывать уровень подготовки студента, объем заданий должен соответствовать реальным ресурсам времени студентов и обеспечить их равномерную загрузку в семестре, в чем и заключается одна из основных задач системы менеджмента качества.

При этом надо учитывать, что самостоятельная работа – это не только самостоятельное выполнение заданий, полученных от преподавателя, но и инициативная, творческая работа обучающегося по развитию своих способностей, удовлетворению интеллектуальных потребностей, самопознанию и осмыслению профессии.

Профессорско-преподавательского состав в целом объективно оценивает возможности применения информационных технологий в учебном процессе, их достоинства и недостатки, хотя порой слишком, категоричны в отношении компьютерных программ, утверждая, что они способны дать четкое представление о

логике построения курса лишь в том случае, если компьютерная программа изначально разрабатывалась для поддержки этого курса.

Переход на двухуровневую систему образования – важнейший элемент комплексного преобразования сферы высшей школы: бакалавриат (первый уровень), магистратура или подготовка специалиста на базе бакалавриата (второй уровень). Эта система станет основой для формирования адекватной потребностям общества структуры квалификаций и образовательных программ.

Отношение к бакалавриату в России неоднозначное. Сложившаяся и действующая долгие годы без изменений система высшего профессионального образования, состоящая из одноуровневой подготовки дипломированных выпускников по специальностям (срок обучения 5 и 5,5 лет), себя оправдывала<sup>5</sup>. Обучение в магистратуре рассматривается на данном этапе большинством населения как возможность увеличения сроков подготовки по специальности, а бакалавриат – как формальный уровень образования при фактическом отсутствии выпуска специалистов на рынок труда. Прежде чем можно будет говорить об их эффективности, бакалавриат и магистратура должны стать полноценными, самостоятельными уровнями образования, каждый из которых имеет свои цели и задачи. Для этого на основе анализа предметно-профессиональных особенностей в различных областях знаний и деятельности составляются принципиально новые стандарты образования бакалавриата и магистратуры, обеспечивающие универсальность, фундаментальность образования и его профессиональную направленность, и число направлений подготовки. В этой связи образовательная политика ВУЗа, методы ее формирования и изменения, приобретают особую актуальность.

Чисто формальный подход к этой проблеме, без участия профессорско-преподавательского состава практически невозможен.

Квалификация профессорско-преподавательского состава – немаловажный фактор качества вузовского образования, что подтверждается порядком проведения аттестаций и аккредитаций государственных и негосударст-

<sup>4</sup> Тяжеев А.И. СТА ПГАТИ 6.03.7 – 2006 «Управление учебно-методическим и информационным обеспечением. Процесс»

<sup>5</sup> Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования одобрен на заседании Учебно-методического совета по направлению 550400 Телекоммуникации 10.11.1999 г., протокол № 3 .

венных вузов. Приему на работу преподавательских кадров (штатных и совместителей) как правило, предшествует конкурсный отбор или выборы на замещение соответствующей должности и заключение трудового договора (контракта). Порядок избрания на преподавательские должности устанавливается нормативными документами.

Однако порой квалификация преподавателя не является определяющим фактором качества образовательного процесса. Качество зависит и от материально-технической базы вуза, посещаемости занятий, уровня нагрузки преподавателя. Несомненно, необходима работа менеджеров вуза и преподавателей в этом направлении, организация и систематизация курсов повышения квалификации, построение системы обратной связи.

Говорить о качестве образования, игнорируя образовательную среду вуза, очень сложно. Основным методом повышения качества образовательной среды является воспитательная работа. Составными частями такой программы являются планы работы структурных подразделений вуза: кафедр, студенческого профкома, студенческого молодежного центра, библиотеки, музея, координационных групп по воспитательной работе по профилактике наркомании, алкоголизма и других вредных привычек, кафедры физвоспитания по развитию спорта и совершенствованию физического вос-

питания студентов, воспитательной работы в общежитиях.

Одной из наиболее эффективных форм воспитательной работы в ВУЗах является кураторство<sup>6</sup>. В современных условиях куратор академической группы является ключевой фигурой воспитательного процесса в ВУЗе, особенно на 1 – 2 курсах обучения, когда происходит адаптация вчерашнего школьника к новым для него условиям обучения и жизнедеятельности, когда закладываются основы для оптимального вхождения в самостоятельную жизнь.

Итак, реализация системы менеджмента качества образования в техническом вузе, возможна при соблюдении принципов: абсолютность приоритета качества образования, информационная прозрачность вузовского менеджмента качества, конкурентоспособность на рынке образовательных услуг, ориентация на рынок труда, оптимизация образовательного процесса, системность и оптимальность менеджмента качества в вузе.

Только во взаимодействии все выше перечисленные факторы способны влиять на такой сложный конструкт, как качество образования в техническом вузе.

---

<sup>6</sup> Тяжеев А.И., Секлетова Н.Н. РД ПГАТИ 6.01.6 – 2006 «Организация и порядок работы куратора студенческой группы. Положение»

## QUALITY MANAGEMENT ORGANIZATION OF EDUCATION IN A TECHNICAL COLLEGE

© 2008 N.A.Isaeva, N.N.Sekletova

Volga region state university of telecommunication and informatics

In the article the author states the organization experience of quality management of education in a technical college.