

Развитие управления качеством образования на современном этапе связано с формированием различных подходов к решению проблем качества. Управление качеством образования, возникшее в ответ на объективную потребность человечества в получении высококачественного образования, ориентируется в наши дни на достаточное качество жизни. Управление, обеспечение и улучшение качества, рассматриваемые как стратегия развития производительных сил и производственных отношений, ориентированные не только на выживание, но и на процветание общества, предприятия и каждого человека, неотделимы от общей системы управления.

Литература:

1. Ирсалиев С. К доступности качественного образования. За годы независимости Казахстан вошел в число стран с высоким потенциалом человеческого развития // Казахстанская правда, 2011, 21 сентября.
2. Панасюк В.П. Системное управление качеством образования в школе. – СПб., М., 2000.
3. Шилов С.Б., Кальней В.А. Мониторинг качества образования в школе. – М., 1998.
4. Моисеев А.М. Внутришкольное управление. Словарь – справочник. – М., 1998.

Summary

In article are presented results of the study to urgency of increasing quality formation, organized analysis of the contents and the main approaches to determination quality formation, systematized concepts and approaches to quality management in modern educational system.

ВНЕДРЕНИЕ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПЕДВУЗА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Шестакова Л.Г.

Россия, Соликамский государственный педагогический институт

В настоящее время «интеграция» как понятие и реальный процесс используется все чаще. Идеи и принципы интеграции в высшем образовании связывают и с «Болонским процессом», под которым понимают процесс создания странами Европы единого образовательного пространства. Его начало было положено подписанием в 1999 году в Болонье декларации, в которой сформулированы основные цели, ведущие к достижению сопоставимости и гармонизации национальных образовательных систем высшего образования в странах Европы.

По мере расширения и углубления Болонского процесса возрастает внимание к качеству высшего образования как ключевому фактору успеха этих преобразований. Как отмечает С.Е. Шишов, качество образования становится значимым фактором международного влияния и престижа. «Понятие роста и прогресса страны увязывается все больше с накоплением знаний, повышением квалификации работников, человеческим капиталом и образованием.» (3, с. 2) Качество подготовки студентов занимает центральное место в реализации требований Болонской декларации.

Европейский интеграционный процесс исходит из того, что каждое государство несет ответственность за качество высшего образования. Совместные образовательные программы, академическая мобильность предполагают сравнимый (и достаточно высокий) уровень качества подготовки специалистов с высшим образованием. Президент ENQA Кристина Тун отмечает, что министры образования стран, подписавших Болонское соглашение, в 2003 году в Берлинском коммюнике «призвали членов Европейской сети гарантии качества в высшем образовании (ENQA) совместно с EUA, EURASHE и ESIB разработать согласованный набор стандартов, процедур и рекомендаций для гарантии качества».

Качество высшего образования является многомерным понятием, которое включает: учебные программы, научные исследования, укомплектование кадрами, обучаемых, материально-техническую базу и оборудование, академическую среду. Основной целью Болон-

ского процесса является внедрение и соблюдение действующих в Европе стандартов качества в высшем образовании. Необходимым условием для этого является разработка сопоставимых методов и критериев оценки качества в сферах обучения, преподавания и проведения научных исследований.

Проблема эффективности управления образовательным процессом вуза в современных условиях приобретает особую актуальность с появлением новых требований, предъявляемых к вузу со стороны государства, рынком образовательных услуг и рынком труда, участником которых является высшее учебное заведение. Для обеспечения необходимого уровня качества, быстрого и адекватного реагирования на изменения требований заказчиков, потребителей в вузах создается система менеджмента качества (СМК), основной целью которой является ориентация на потребителей.

СМК, основываясь на системно-интеграционном подходе к управлению, позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса предоставления образовательных услуг, достигать отвечающего потребителям уровня подготовки студентов посредством обеспечения качества образовательного процесса, эффективного использования имеющихся ресурсов образовательного учреждения (кадрового, материально-технического, информационного, финансового потенциала).

Одним из путей модернизации высшего образования в настоящее время становится внедрение в систему его управления принципов TQM (Total Quality Management) – всеобщего управления качеством. Качество подготовки специалиста в условиях вуза необходимо рассматривать как способность удовлетворять, с одной стороны, потребности рынка труда в кадрах соответствующей квалификации, с другой – потребности личности в получении конкурентоспособных знаний.

С целью повышения эффективности деятельности, имиджа и конкурентоспособности государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Соликамский государственный педагогический институт» (СГПИ) в вузе была создана системы качества.

В основу разработки документов СМК был положен цикл Деминга: планируй – делай – изучай (оценивай) – действуй (улучшай). Простота и очевидность данного представления деятельности не умаляет важности каждого этапа цикла. Планирование должно быть подробным и дальновидным, реализация планов – четкой и аккуратной, оценка – всесторонней и объективной, улучшения – обоснованными и эффективными.

В основе СМК лежат восемь принципов менеджмента качества: ориентация на потребителей; роль руководства; вовлечение сотрудников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Введение СМК предполагает внедрение процессного подхода в деятельность вуза. В СГПИ выделены стандартные типы процессов. Основной процесс «Образовательная деятельность» состоит из следующих процессов жизненного цикла: «Анализ требований»; «Проектирование образовательных программ»; «Подготовка учебного процесса»; «Реализация учебного процесса»; «Анализ удовлетворенности»; «Воспитательная работа»; «Научно-исследовательская работа».

Основной процесс обеспечивается процессами менеджмента и поддерживающими процессами. Процессы менеджмента: «Стратегическое планирование», «Анализ СМК со стороны руководства». К поддерживающим процессам относятся: «Управление персоналом», «Управление инфраструктурой и производственной средой», «Информационно-библиотечное обеспечение», «Редакционно-издательская деятельность», «Управление закупками», «Методическая работа», «Управление имиджем». СМК СГПИ включает системные процессы: «Управление документацией», «Управление записями», «Управление несоответствиями», «Внутренний аудит», «Корректирующие и предупреждающие действия».

По каждому процессу выделены входы и выходы, правила, потребители; определены хозяин процесса, последовательность его протекания, исполнители и ответственные на отдельных этапах, критерии оценки.

Основным требованием к СМК является постоянная работа с потребителями. Для выявления их удовлетворенности результатами деятельности вуза и изучения их потребностей в динамике важен сбор информации об актуальном положении дел. Периодически в институте проводятся социологические исследования, посвященные изучению социального положения, уровню доходов, жизненных планов и ценностно-мотивационных ориентаций всех основных групп, составляющих структуру вуза, а также процессов взаимодействия преподавателей и студентов, степени адекватности их восприятия друг друга. Для этого разработаны анкеты для разных групп потребителей.

Для *студентов*: анкета по оценке качества читаемых курсов; анкета «Преподаватель глазами студента»; анкета на выявление удовлетворенности содержанием, организацией и подготовкой к производственным практикам. Результаты анкетирования представляются на Ученый совет СГПИ на этапе прохождения преподавателем конкурсного отбора и введены в качестве отдельной позиции в рейтинг ППС. Для *выпускников*: анкета на выявление удовлетворенности содержанием и условиями подготовки в СГПИ; анкета на оценку профессиональных качеств ППС выпускающих кафедр. Для *работодателей*: анкета, направленная на выявление степени удовлетворенности подготовкой выпускников; анкета на удовлетворение педагогов-консультантов организацией, содержанием производственной практики и готовностью студентов СГПИ к ее прохождению. Для *родителей*: анкета, направленная на выявление удовлетворенности подготовкой и условиями реализации основных процессов в СГПИ. Для *сотрудников* института: анкета по удовлетворенности условиями организации труда.

Отметим, что перечисленные виды анкет одновременно с выявлением степени удовлетворенности направлены и на выявление новых требований к подготовке студентов, организации и условиям осуществления основных процессов. На основе результатов анкетирования принимаются решения о лицензировании новых образовательных программ, разработке и внедрении новых специализаций, профилей направлений бакалавриата, дисциплин регионального (вузовского) и выборного компонентов, факультативных курсов, программ дополнительного образования.

В институте для оценки результатов деятельности, повышения мотивации студентов и ППС разработана и внедрена рейтинговая система: рейтинговая система оценки учебной и внеучебной работы студентов; рейтинговая оценка учебно-методической, научной и воспитательной работы преподавателей, рейтинговая оценка деятельности деканов и заведующих кафедрами. Рейтинги деканов и заведующих кафедрами разработаны на основе аккредитационных показателей. С 2011 года введен рейтинг оценивания деятельности сотрудников СГПИ по включенности в СМК.

В сентябре 2009 года СМК СГПИ прошла международную сертификацию на соответствие стандартам ISO 9001: 2008.

Внедрение и развитие СМК позволило выявить ряд направлений работы, требующих пересмотра и корректировки.

Во-первых, пересмотр и уточнение индивидуальных планов ППС.

Во-вторых, разработка или дополнение имеющихся форм для фиксирования и накопления фактов по критериям оценки процессов. Так, разработаны формы по накоплению информации об удовлетворенности внутренних потребителей содержанием и результатами работы отдельных категорий сотрудников СГПИ и структурных подразделений. Уточняются анкеты для выявления уровня мотивации и удовлетворенности ППС и сотрудников СГПИ действующей системой материального и морального поощрения, условиями для профессионального совершенствования, организации труда и др.

В-третьих, поставлена задача поиска новых механизмов стимулирования направлений научно-исследовательской и хозяйственной деятельности структурных подразделений и

отдельных сотрудников. Проводится работа поиска потребителей результатов НИР института, выявление новых требований потребителей.

В-четвертых, отрабатывается и корректируется механизм поиска путей и направлений повышения результативности СМК на уровне всей организации.

В заключении отметим, что управление качеством является основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любого предприятия (в том числе и образовательного учреждения). Сегодня для того, чтобы успешно взаимодействовать на рынке с другими организациями и учреждениями, необходимо постоянно работать над модернизацией основных процессов и внедрять современные системы менеджмента качества. Обязательным условием совершенствования качества является работа по анализу и улучшению своей деятельности. Достигнутые результаты, видение будущих перспектив позволяют вузу оказывать заметное влияние на формирование образовательного, научного и культурного потенциала региона, а также выстраивать линии сотрудничества с образовательными учреждениями России и зарубежья.

Литература:

1. Капелюк, З. Опыт и проблемы формирования системы менеджмента качества подготовки специалистов в вузе / З. Капелюк, Л. Струминская, С. Донецкая // Ректор вуза. – 2008. – № 3. – С. 36-44.
2. Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве. – Йошкар-Ола: Аккредитация в образовании, 2008. – 58 с.
3. Шишов, С.Е. Концептуальные проблемы мониторинга качества общего образования / С.Е. Шишов. – М.: Изд-во НИЦСиМО, 2008. – 404 с.

Abstract

Integration processes as part of the Bolognese declaration are intended for the quality training improvement in higher education institutions. One of the means is to introduce in higher institution practice a quality management system, that has at the heart process approach, revelation of requests and satisfaction of all consumer groups, orientation to improvement. QMS is a tool for competitiveness of pedagogical institution.