

Э. М. Бадертдинова

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В СИСТЕМЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Работа представлена кафедрой экономики

Уфимской государственной академии экономики и сервиса.

Научный руководитель - доктор экономических наук, профессор Т. А. Галиев

В статье исследуются проблемы управления качеством образовательного процесса в учреждении среднего профессионального образования (СПО). Решение их в настоящее время является ключевым в многогранных направлениях реформирования и модернизации российского образования.

The problems of the control over the quality of a specialised secondary educational institution are analysed in the article. Nowadays solution of these problems has a key position in many-sided directions of reforming and modernisation of the Russian education.

Экономические реформы в России затронули все области жизнедеятельности общества и привели к росту масштабов сферы услуг, в том числе и образования. Рыночные отношения обусловили динамичный процесс приобретения образованием рыночной атрибутики. Рост предложения образовательных услуг осуществляется одновременно с ростом их востребованности, во многих случаях, особенно в платном секторе, превышая спрос.

Вместе с тем что рыночные механизмы в сфере производства достаточно активно и продолжительное время применяются, образование и рынок еще недавно воспринимались общественным мнением как несовместимые понятия. Сегодня ситуация меняется: высокие темпы коммерциализации предоставления услуг профессионального образования, в том числе среднего профессионального, воздействие рынка на деятельность учебных заведений, появление новых форм оказания образовательных услуг обусловили возникновение конкурентной борьбы в этой области. В связи с этим динамика внешней среды диктует образовательным учреждениям необходимость постоянного развития всех аспектов их деятельности, совершенствования организационно-экономического механизма функционирования, применения научного управления и маркетингового подхода.

Мировая практика выработала механизмы, с помощью которых учебные заведения оказываются способными реагировать на внешние воздействия, адаптировать свои внутренние структуры и аккумулировать дополнительные средства в соответствии с возникающими потребностями населения, и этот механизм - маркетинг образовательных услуг. Ключевыми понятиями, ядром концепции маркетинга являются нужды, потребности, спрос и предложение.

Учебные заведения подчас путают потребности и нужды. Ученик, который перешел в соседнюю школу, будет удовлетворять новую потребность, а нужда останется та же самая. Школы и вузы, которые много лет совершенствуют традиционные курсы, забывают, что нужды остаются, а потребности меняются. Все в экономике взаимосвязано. Имеющий потребность в образовании должен прямо или косвенно оплатить услуги учебных заведений. Школы и вузы, в свою очередь, зависят от государственного финансирования, спонсоров, штата, средств обучения.

Важный момент в разрывании маркетинговой работы - это анализ обменных потоков, т. е. выяснение того, что хочет другой участник и что администрация учебного заведения может предложить. Может показаться, что в условиях переполненных городских школ проблема набора не столь актуальна. Однако в ближайшие годы в связи с падением рождаемости эти проблемы будут актуальны и для них.

Эти возможности можно реализовать при совместной с преподавателем исследовательской деятельности студентов, которая осуществляется во внеурочное время до тех пор, пока не будут получены необходимые результаты.

Маркетинговые исследования необходимо проводить в рамках научно-исследовательской работы студентов с преподавателем, которая возможна лишь в том случае, если решается задача, ответ на которую не знает ни студент, ни преподаватель. В этих условиях задача превращается из учебной в реальную научную.

Одним из важнейших составляющих образовательных процессов является качество образования. Как многомерное понятие, оно определяется качеством учебных планов и программ, профессионализмом преподавательского состава, качеством

методического обеспечения, предшествующим уровнем знаний студентов, состоянием материально-технической базы и социально-бытовых условий студентов и преподавателей, качеством воспитательной работы.

Проблемы качества профессионального образования и его обеспечения являются ключевыми в многогранных направлениях реформирования и модернизации российского образования. При рассмотрении проблем качества среднего профессионального образования следует учитывать три основных аспекта¹:

- среднее профессиональное образование воспринимается обществом, отдельным человеком как результат, определенный уровень развития личности, готовности специалиста к определенному виду профессиональной деятельности по конкретной специальности;

- среднее профессиональное образование понимается как процесс обучения и воспитания, обеспечивающий достижение соответствующих результатов, который должен быть организован таким образом, чтобы был обеспечен установленный обществом, государством уровень качества данного образовательного ценза;

- среднее профессиональное образование представляет собой определенную подсистему российского непрерывного образования, которая требует соответствующего обеспечения нормативно-методической базой, конкретными управленческими мерами воздействия на все ее составляющие.

Современное учебное учреждение в системе среднего профессионального образования представляет собой сложный многогранный комплекс, включающий совокупность структурных подразделений по обеспечению выполнения главной задачи техникумов и колледжей - подготовку высококвалифицированных специалистов. Структура их характеризуется основными, функционально взаимосвязанными и взаимозависимыми элементами: материальной

базой, учебной и методической документацией, педагогическим, учебно-вспомогательным и административно-хозяйственным персоналом и студентами. Состояние российского образовательного процесса остро нуждается в организации активного управления качеством образования, что, в свою очередь, требует формирования отлаженной системы контроля, обеспечивающего получение надежной информации, связанной с разработанными параметрами состояния процесса образования, позволяющими выработать регулирующие воздействия и реализовать их на практике.

Существующий международный опыт управления качеством представлен системой тотального (всеобщего) управления качеством TQM. Использование ее возможно лишь на основе адаптации к условиям российского менеджмента в области образования с учетом особенностей образовательных процессов. Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 г. определена главная задача российской образовательной политики - обеспечение современного качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства. Согласно ISO 9000:2000 управление качеством наряду с политикой в области качества, планирования качества, обеспечения и улучшения качества является частью менеджмента качества.

Управление качеством в вузе включает в себя деятельность оперативного характера, направленную на выполнение требований к качеству, а также выявление и устранение несоответствий в качестве. Организация управления качеством образования невозможна без формирования комплексной системы оценки как в целом, так и всех его составляющих в отдельности. По мнению, например, Э. М. Короткова², система управления качеством образования может иметь формальную основу, опреде-

ляющую комплекс обязательных регламентов и нормативов, и неформальную, учитывающую социально-психологическое отношение персонала к проблемам качества образования, атмосферу творчества и инициативы.

Отечественные исследователи в области образования считают, что создание современной системы менеджмента качества в средних специальных учебных заведениях России должно быть связано с реализацией процессного подхода (в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО-9000 версия 2000 г.), в контексте которого образовательное учреждение рассматривается как система обеспечения качества, представляющая собой совокупность внутрисистемных компонентов (процессов и ресурсов), обеспечивающих возможность достижения требуемого качества подготовки специалистов среднего звена. Согласно идеологии всеобщего управления качеством философия качества распространяется на каждый процесс, вид деятельности каждого преподавателя и сотрудника образовательной системы³.

Наши исследования проблем управления качеством образовательного процесса проводились на примере ФГОУ СПО «Нефтекамский машиностроительный техникум», многофункционального образовательного учреждения многоуровневого, непрерывного профессионального образования, осуществляющего подготовку специалистов для различных отраслей народного хозяйства. Обучение ведется по 14 образовательным программам с ежегодным дополнением перечня специальностей с учетом прогнозирования и потребностей города, республики. В 2005 г. техникуму присвоен статус экспериментальной площадки ИПР СПО по теме: «Использование современных принципов менеджмента качества (на базе международных стандартов серии ИСО-9000) в повышении конкурентоспособности выпускника». Внедрение системы менеджмента качества в техникуме прово-

дится в тесном взаимодействии с базовым предприятием ОАО «НефАЗ».

В ходе наших исследований эксперимента определены педагогический потенциал участников инновационного процесса, приоритетные направления и содержание нововведений и механизм их внедрения, критерии и показатели результативности, материального обеспечения; методы руководства; разработаны руководство по качеству, пакет стандартов организации. Работа ведется с учетом всех четырех аспектов стратегического менеджмента качества: планирование и обеспечение качества, управление качеством и улучшение качества применительно к образовательной деятельности, отрабатываются четкие количественные и качественные критерии образовательной деятельности. В техникуме создается процессная модель управления качеством образовательной деятельности, что позволит перейти на совершенно новую ступень организации труда, контроля и управления качеством подготовки специалистов с учетом международных требований. Выстроена она на двух группах критериев: первая - это критерии прогнозных результатов в области качества, наличие возможностей для его этого и вторая - критерии, характеризующие достигнутые результаты. Критериальная оценка позволит отслеживать состояние объекта управления, фиксировать проблемы, прогнозировать тенденции и выработать рекомендации по корректировке развития объекта мониторинга, обеспечивающие улучшение его качества.

По результатам проведенных нами исследований отмечаем, что повышение качества образовательного процесса - одна из главных задач на длительную перспективу, и, безусловно, внедрение системы менеджмента качества является тем инструментом, который способствует совершенствованию системы подготовки высококвалифицированных специалистов.

ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ, ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ *Сосонко В. Е.* Реализация идеи социального партнерства при управлении качеством среднего профессионального образования // Проблемы взаимодействия среднего профессионального образования и производства: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. М.: ИПР СПО, 2001. С. 57-66.

² *Короткое Э. М.* Качество образования: формирование, факторы и оценка, управление. М.: ГУУ 2002. 84 с.

³ *Тимофеев В. В., Петрова О. В., Исаев В. А., Старкова Л. Г.* Рейтинговая оценка качества образовательной деятельности средних специальных учебных заведений // **Качество среднего профессионального образования: проблемы и пути обеспечения: Научно-методический сборник / Под ред. А. Ф. Щепотина, А. П. Шеховцова.** М.: ИПР СПО, 2003. 196 с.