К ВОПРОСУ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ

Шебашев В.Е., Казаринов С.В., Шишлакова О.С., Парфенов А.В.

Марийский государственный технический университет (МарГТУ)
Йошкар-Ола, Россия

Проблема управления качеством высшего образования актуальна не только для России, но и для всего мирового сообщества. Она обусловлена высокими темпами расширения сферы высшего образования, а также необходимостью увеличения затрат на него как со стороны государства, так и со стороны бизнеса и самих потребителей образовательных услуг. В современных условиях высшие учебные заведения вынуждены более серьезно относиться к качеству образовательных программ и совершенствовать методы управления качеством.

Понятие «качество» означает совокупность свойств и характеристик изделия или услуг, обеспечивающую удовлетворение обусловленных или предлагаемых потребностей.

В достижении качества многое зависит от способа оценки качества. Объективность и ценность информации о качестве возрастает, если сочетать и комбинировать оценки, полученные путем проверки документации, аудита системы качества, социологического опроса. Более того, необходимо устанавливать взаимосвязь между оценками качества, поставленными изготовителями продукции (преподавателями, если речь идет о знаниях студентов), потребителями продукции (мнение выпускника вуза о качестве своей подготовки и отзыв работодателя), независимыми службами тестирования и аттестации.

Ориентация на потребителя, стремление понять и усовершенствовать процессы, желание измерять качество услуг – это обязательные элементы стратегии управления качеством. Но этого недостаточно для осознанного, комплексного и длительного обеспечения эффективной деятельности вуза. Необходимо научиться измерять «антикачество», то есть цену дефектов в основных сферах деятельности вуза.

Система управления качеством должна изменить культуру университета: стиль руководства, практику набора студентов и подбора сотрудников, информационное сопровождение процессов управления качеством. Одна из важнейших функций руководства, которая особенно важна на сегодняшнем этапе развития образования – это выбор направления развития университета именно тогда, когда привычные способы больше не работают или изменения во внешней среде заставляют реагировать по-новому. Современный руководитель обязан создавать для сотрудников вуза ту среду, которая способствует их творческой и эффективной работе.

Элементы системы управления качеством образования достаточно просты и в той или иной степени применялись ранее в вузах России. Проблемы возникают при объединении этих элементов в систему. В итоге возникла проблема размерности информационных потоков. Решить эту проблему можно только при грамотном подходе к автоматизации всех процессов обработки информации. Здесь только закупкой компьютеров успеха добиться невозможно. Необходимы новые программные продукты, новые творческие (в т.ч. межвузовские) коллективы для создания и тиражирования таких продуктов.

Культура качества требует открытого, честного, эффективного и непрерывного общения, разрушающего внутренние барьеры университета. Качество университета не может контролироваться только внешними инспекциями. От этой идеи отказались промышленные предприятия, она не будет эффективной и в образовании. Путь подотчетности аттестационной комиссии никогда не сможет принудительно навязать качество. Для повышения эффективности общения необходим ряд перемен. Во-первых, нужен переход от культуры, которая основывается на данных, подаваемых во внешние инстанции (министерство, совет ректоров), к культуре, приветствующей обмен информацией внутри университета (между проректорами, между кафедрами и отделами, между всеми сотрудниками). Во-вторых, необходимо постоянно работать над улучшением системы обратных связей. Направляя информационный поток исключительно вверх, мы закрепляем ошибочное мнение, что качество надо контролировать сверху. Существование контуров обратной связи по всей организации может существенно изменить культуру, так как символическое значение, приписываемой обратной связи, предельно ясно: вы наделены полномочиями и вы несете ответственность за улучшение своей деятельности. В-третьих, результаты различного рода аттестаций не должны использоваться для наказаний виновных после выявления фактов плохой работы. Эти результаты должны быть основой для размышлений, для поиска и устранения слабых мест в рабочих процессах, в том числе с помощью членов аттестационных комиссий.

Создаваемая в МарГТУ система менеджмента качества (СМК) предусматривает проверку соответствия содержания и уровня качества подготовки специалистов требованиям государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ГОС ВПО).

Контроль за реализацией основных образовательных программ (ООП) проводится через организацию учебного процесса, в том числе: соответствие расписания учебных занятий учебным планом, достаточность учебно-лабораторной базы, использование современных форм и методов организации учебного процесса, проверка посещений занятий со стороны заведующих кафедрами, организация самостоятельной и индивидуальной работы преподавателей со студентами, качество практической подготовки студентов.

Цели внутривузовского контроля качества:

- выявление, устранение и предупреждение недостатков;
- обобщение и распространение передового опыта;
- поиск новых средств улучшения учебно-воспитательного процесса;
- усиление ответственности деканов и их заместителей, заведующих кафедрами, преподавателей, сотрудников и студентов за результаты своей деятельности и повышение качества подготовки специалистов.

Контроль качества подготовки специалистов в МарГТУ проводится по следующим аспектам:

- организация приема студентов (качество абитуриентов);
- контроль и анализ качества основных видов занятий (лекционных, практических, семинарных, лабораторных, курсового и дипломного проектирования, учебных и производственных практик);
- организация самостоятельной работы студентов и ее материально техническое обеспечение;
- контроль освоения студентами программного материала через систему промежуточной аттестации;
- проверка знаний студентов выборочными методами (текущий и итоговый контроль по системе РИТМ, Интернет-экзамен, контроль остаточных знаний);
- анализ экзаменационных материалов и результативности мероприятий по совершенствованию качества подготовки специалистов;
- введение в учебный процесс новых методов обучения и контроля за усвоением знаний обучающихся (новые педагогические технологии, модульно-рейтинговая система, система тестов);
- уровень информации учебного процесса и его обеспеченность учебно-методическими разработками, в том числе на электронных носителях;
- оценка качества подготовки выпускников по результатам ГАК;
- востребованность выпускников и их трудоустройство;
- материально-техническое оснащение выпускающих кафедр;
- кадровое обеспечение учебного процесса;
- повышение квалификации ППС;
- организация и результативность НИР и НИРС;
- работа аспирантуры и ее эффективность;
- организация воспитательной работы со студентами;
- социально-бытовые условия;
- выполнение индивидуальных планов преподавателями.

Основой системы управления качеством образования является система государственной аккредитации и система мониторинга качества образования.

В МарГТУ в рамках мониторинга качества образования проводится оценка соответствия содержания и уровня подготовки студентов требованиям ГОС ВПО согласно модели освоения совокупности дидактически единиц. Проводится анализ освоения тем, отдельных разделов учебных дисциплин. По результатам участия в Интернет-экзамене по каждой проверяемой дисциплине проведено сравнение уровня подготовки студентов с результатами других вузов России. При анализе результатов выделены дидактические единицы, освоенные на достаточном уровне, на среднем уровне и на низком уровне.

Качественные показатели образовательного процесса являются, по большому счету, функцией времени. Особым является подготовительный этап к очередной аттестации детально прописан, однако у каждого вуза есть свои особенности на подготовительном этапе, которые обеспечивают повышенные требования к качеству образования.

В МарГТУ акцент при подготовке к аттестации сделан на процедуры репетиционного Интернет-тестирования в рамках ФЭПО. К этой процедуре можно подойти как к желательной, но не обязательной. Однако опыт участия МарГТУ в процедурах Интернет-экзамена показал, что интернет-тестирование является серьезным критерием готовности вуза к аттестации. Вопросы по дисциплинам практически исключают возможность случайного зачета, и без знания дисциплины положительного результата не будет. Не секрет, что для большинства преподавателей Интернет-экзамен явился серьезным испытанием именно для них. Здесь и особая методика подготовки, и смещение акцентов курса на тот или иной раздел.

Другим показателем качества подготовки специалистов в МарГТУ является отсутствие рекламаций на качество подготовки специалистов со стороны потребителей наших специалистов. Пожелания и оценки по подготовке выпускников анализируется с

участием деканов и заведующих выпускающими кафедрами с целью проведения работы по устранению указанных недостатков и учета высказанных замечаний.

В МарГТУ СМК образовательных услуг высшего профессионального образования внедряется в действие в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО 9001-2001. Модель СМК МарГТУ основана на процессном подходе и устанавливает взаимосвязи с потребителем, связи между процессами управления, процессами жизненного цикла услуг (продукции), оценивания, мониторинга и улучшения.

Критерием качества процессов является выполнение кафедрой аккредитационных показателей. Далее приведены примеры оценки деятельности некоторых процессов на примере кафедры начертательной геометрии и графики.

Анализ и повышение результативности процессов управленческой деятельности кафедры проводится по следующим направлениям:

- сравнение плановых показателей работы кафедры с фактически достигнутыми;

- анализ удовлетворенности основных категорий потребителей.

Работа по первому направлению ведется традиционно: на заседаниях кафедры периодически проходит оперативное планирование деятельности, анализируется выполнение текущих задач. Заведующий кафедрой периодически проводит оперативные совещания, на которых анализируется выполнение запланированных мероприятий и ставятся новые задачи, осуществляется корректирующее воздействие, вырабатываются управленческие решения. Значительное внимание уделяется при этом внедрению инновационных образовательных технологий. В качестве современных форм обучения на кафедре следует отметить использование в учебном процессе информационных технологий, компьютерного тестирования обучаемых, модульно-рейтинговой технологии организации учебного процесса. Кафедрой разработано большое количество методических пособий по всем разделам учебных дисциплин. Новые методологические подходы в области обеспечения качества подготовки специалистов, применяемые кафедрой, способствует подготовке конкурентоспособных специалистов.

Кафедра начертательной геометрии и графики МарГТУ несет в полной мере ответственность за удовлетворенность потребителей-работодателей. Учебный процесс подготовки специалистов ориентирован на практическую деятельность. Это обеспечивается тесной связью преподавателей кафедры с выпускающими кафедрами, прохождением стажировок преподавателей кафедры на выпускающих кафедрах (М и М, ЭМ и О) и на производственных мероприятиях (ООО «Криоэлектромаш», ОАО «Мебель-профи»), проведением преподавателями кафедры нормоконтроля дипломных проектов. Все это позволяет проводить корректирующие действия по совершенствованию учебных планов и рабочих программ дисциплин.