

УДК: 378:658.336.3

К ВОПРОСУ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА

Н.П. Пучков

Кафедра «Высшая математика», ТГТУ

Ключевые слова и фразы: качество подготовки специалиста; обеспечение качества образовательной услуги; принципы управления качеством; результаты образовательного процесса; функции управления качеством.

Аннотация: Рассматриваются вопросы построения системы управления качеством подготовки специалистов в вузе, сформулированы условия обеспечения качества образовательной услуги, принципы управления качеством, указаны основные результаты образовательного процесса, которые можно использовать в системе управления качеством.

Качество образования, как и качество любого продукта или услуги, является важнейшим критерием успеха в современных рыночных отношениях, в рамки которых поставлена и высшая школа.

Бурное развитие в последнее десятилетие новой области научного знания – менеджмента в образовании обеспечило возможность использовать управленческие технологии и механизмы в разных областях и по отношению к разным объектам, в том числе и к такому, как качество подготовки специалиста.

Под качеством подготовки специалиста будем понимать системную совокупность свойств интеллектуального и профессионального развития человека, приобретенных им в ходе получения определенных знаний, умений и навыков, адекватно отображающих требования квалификационной характеристики. Знания и умения специалиста, как правило, динамичны и индивидуальны и формируют с течением времени различную степень приближения к требуемому качеству.

Под обеспечением качества подготовки специалиста будем понимать процесс создания условий (организационных, технологических, информационных, социальных, кадровых, материально-технических и др.), направленных на формирование необходимых и достаточных свойств личности, знаний и умений студента в предположении, что требуемое качество обеспечено (достигнуто).

Педагогическая практика к настоящему времени выявила существенные предпосылки обеспечения качества подготовки специалиста и показала, что определяющими являются профессионально-педагогические, административные и человеческие факторы.

Для обеспечения качества подготовки специалиста необходимо и достаточно:

1) материально-техническая база (здания, сооружения, лекционные и лабораторные аудитории, лабораторное оборудование, приборы, средства автоматизации, компьютеры, сети-интернет, учебно-методическая литература и т.п.);

2) активный и квалифицированный профессорско-преподавательский состав, заинтересованный в результативности учебно-методической, научно-исследовательской и организационно-воспитательной работы;

3) целеустремленная позиция субъекта обучения – студентов; способность будущих специалистов воспринимать, усваивать полученные в вузе знания и трансформировать их в навыки и устремления для дальнейшей деятельности на благо общества;

4) матричная организационная структура вуза, его управление в целом и управление качеством подготовки специалиста в частности (рис. 1).

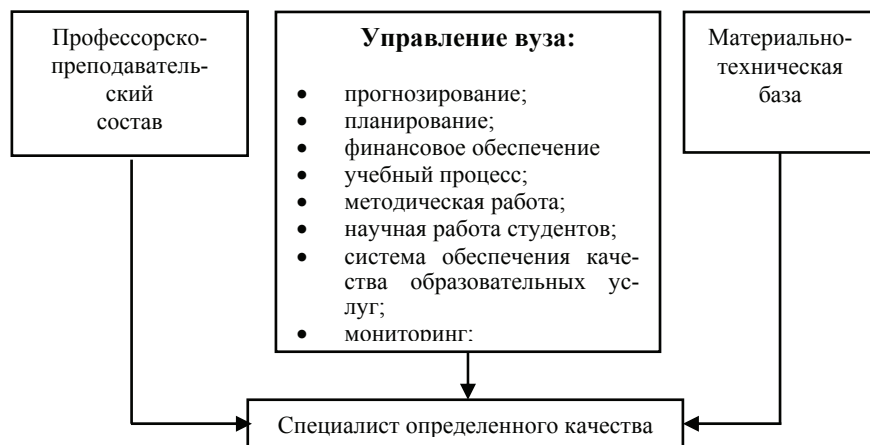


Рис. 1 Матричная организационная структура вуза

Основную роль в реализации данной стратегии качества выполняет процесс взаимодействия профессорско-преподавательского состава вуза и студентов в рамках динамической реализации действующих образовательных стандартов высшего профессионального образования. Интерес профессорско-преподавательского состава и студентов к качеству профессионального образования зависит от степени удовлетворения их индивидуальных целей и стремлений.

По большому счету процесс управления качеством подготовки специалиста обеспечивает целенаправленное, комплексное, целостное воздействие на учебно-научно-методический процесс вуза с целью обеспечения требуемого качества специалиста. Это предполагает системное взаимодействие субъекта управления (преподаватель) и объекта управления (студент), а также формирование организационно-педагого-экономического механизма такого воздействия.

Как всякий процесс управления, управление качеством осуществляется путем реализации следующих функций: прогнозирование, планирование, мотивация, организация, контроль, информация, разработка мероприятий, принятие решений и внедрение мероприятий (проверка на практике).

При управлении качеством каждая из этих общеуправленческих функций наполняется своим содержанием и, в конечном счете, состав функций можно классифицировать следующим образом:

- формирование информации о необходимом качестве подготовки специалистов, социальном заказе, потребностях рынка образовательных услуг;
- политика в области качества (от руководства до студента);
- планирование качества на всех уровнях организационной структуры вуза;
- обучение и мотивация профессорско-преподавательского состава и студентов;
- организация работы по качеству во всех структурных подразделениях вуза и учебных группах;
- контроль качества;
- разработка корректирующих, предупредительных и профилактических мероприятий, направленных на снижение рекламаций на выпускников;
- принятие оперативных и стратегических решений руководством вуза в области качества;
- реализация мероприятий по соответствующей «петле качества»;
- взаимодействие с внешней средой (решение вопросов качества на довузовском уровне, потребителями специалистов, гос. органами и т.п.).

При управлении качеством подготовки специалиста выделяют: «общее руководство качеством» и управление качеством как оперативная деятельность (рис. 2).

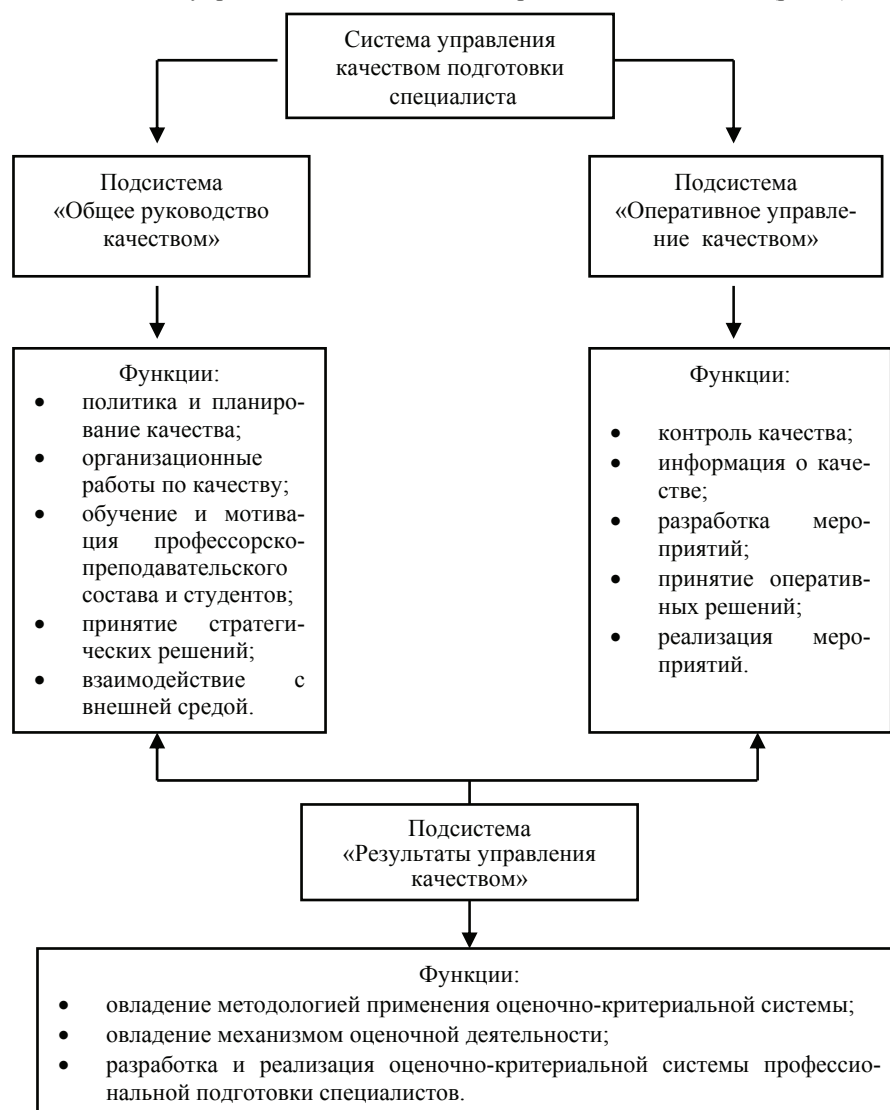


Рис. 2 Функции системы управления качеством

Несмотря на общность структурных схем управления, управление такой консервативной областью как образование имеет особенности, опосредованные тем, что управленческая деятельность педагога многоаспектна и ее эффективность связана с необходимостью учета целого ряда не только педагогических, но и психологических, социальных, экономических и других факторов, влияющих на процесс становления личности студента. Поэтому достаточно определенные для управленцев функции обеспечения качества приобретают в системе образования характерные «оттенки». Рассмотрим наиболее важные из них.

1 *Планирование.* Обязательной и важной составной частью планирования является выбор, определение параметров, по которым будут оцениваться результаты обучения, проектирование образа специалиста (охарактеризованного в этих параметрах), определение минимально допустимых значений этих параметров, прогноз обучаемости каждого студента в зоне его потенциального развития.

Планирование предполагает и подробное описание путей и средств достижения целей. Имеется в виду: состав, структура этих путей и средств, последовательность действий, все виды ресурсов (кадровые, научно-методические, финансовые, материально-технические, временные, нормативно-правовые, мотивационные и пр.), субъекты осуществления намеченного, время начала и завершения планируемых мероприятий и т.п.

Результатом планирования должна стать программа развития, удовлетворяющая требованиям актуальности, прогностичности, рациональности, реалистичности, целостности, контролируемости, чувствительности к сбоям.

Если не ставится вопрос о повышении качества подготовки специалистов за счет инновационного процесса, а предполагается работа вуза в режиме такого функционирования, когда проектируемые результаты целиком заложены в образовательных стандартах, то можно использовать план в виде образовательной программы специальности, состоящей из следующих модулей:

анализ потребности студентов (а зачастую и их родителей), социума в образовательных услугах; анализ уровня подготовки потенциальных абитуриентов, квалификации и возможностей профессорско-преподавательского состава;

приоритетные направления, цели и задачи образования, вуза, специальности;

набор учебных дисциплин (или областей знаний), соответствующих федеральным образовательным стандартам;

перечень учебных дисциплин и обеспечивающих их программ в вариативном, региональном (вузовском) компоненте содержания образования;

набор программ дополнительного образования, взаимосвязанных с обязательными и вариативными программами;

учебно-методическое обеспечение вариативной части программы;

описание особенностей организации учебного процесса, форм обучения и новых педагогических технологий; система промежуточной аттестации студентов; карты инновационной деятельности;

управление организацией программы.

2 Организация. Для реализации плана обеспечения качества подготовки специалиста необходимо определить субъектов управления, определить функциональные обязанности каждого субъекта. Для того, чтобы субъект эффективно выполнял возложенные на него функции, он непременно должен обладать определенными полномочиями и нести ответственность; должен четко представлять систему взаимоотношений между субъектами.

3 Руководство. В современной теории менеджмента в образовании руководство представляет собой одну из функций управления и не отождествляется с существовавшим в советские времена «административным управлением». Руководство призвано обеспечить заинтересованность всех участников образовательного процесса своим трудом, поддержание благоприятного морально-психологического климата в коллективе. Для того, чтобы осуществлять эффективное руководство (главное его содержание – мотивационная деятельность в процессе управления качеством подготовки специалистов), необходимо знать типы организационного поведения людей, содержательные и процессуальные теории мотивации, уметь создавать мотивационную среду вуза, знать разнообразные способы оценки педагогических кадров, использовать различные формы поощрения. Наконец, эффективность управления качеством зависит от трех ключевых условий [1]:

«1) высшее должностное лицо на предприятии (в вузе) энергично выступает за повышение качества;

2) инвестиции вкладываются не в оборудование, а в людей;

3) организационные структуры преобразуются или создаются специально под управление качеством».

Это, в частности, означает, что только личный пример руководителя, овладевшего самостоятельно всеми нововведениями, является самым мощным стимулом для исполнителей обеспечения качества.

4 *Контроль*. Очевидно, что высокое качество подготовки специалистов может быть достигнуто только в стабильных условиях функционирования или развития вуза. Если управление качеством организовано полноценно, грамотно, то оно должно своевременно реагировать на возникшие изменения. Для этого управляющая система как можно раньше должна получать информацию обо всех изменениях условий. Получение такой информации обеспечивается функцией контроля. Однако при ее осуществлении возникает негативный момент: преподаватели и студенты не любят, когда их проверяют. Поэтому всем участникам образовательного процесса необходимо разъяснять, что только в результате контроля обеспечивается совершенно необходимая для управления обратная связь, без которой управление невозможно. Более того, контроль качества подготовки специалистов должен иметь характер мониторинга, то есть постоянного отслеживания результатов и проверки их соответствия промежуточным или конечным операционно поставленным целям. Особенностью управления качеством подготовки специалистов является то обстоятельство, что оценивать в ходе контроля-мониторинга приходится все: проект, процесс, текущие, конечные и отдаленные результаты. При этом частота контроля при управлении по отклонениям должна быть оптимальной: при редкой частоте управление теряет «чувствительность» и, как следствие, - ухудшение качества; избыточная частота приводит к тем же результатам.

Эффективность функционирования систем управления качеством подготовки специалиста существенным образом зависит от используемой системы количественной оценки степени приближения «текущего качества» к планируемому. Слабость педагогики состоит в том, что на сегодня она не может точно назвать параметры, критерии, показатели и т.п., по которым можно было бы точно назвать и определить результаты образования. Поэтому управленцы вынуждены что-то предлагать сами. Например, следующие результаты образовательного процесса можно зафиксировать с большей или меньшей степенью точности [2]:

- знания, умения, навыки;
- показатели личностного развития;
- отрицательные эффекты образования;
- изменение профессиональной компетентности преподавателя и его отношение к работе;
- изменение престижа вуза в социуме.

Любые результаты образовательного процесса можно различать не только по сущностной принадлежности, но и под другими углами зрения, например, по способу и возможности определения (или невозможности определения). Предположительно просматриваются три группы результатов:

результаты образования, которые можно определить количественно, в абсолютных значениях, в процентах или в каких-то иных, но обязательно измеряемых параметрах;

результаты образования, которые можно определить только квалитетически, то есть качественно, описательно или в виде балльной шкалы, где любому баллу соответствует определенный уровень проявления качества, причем этот уровень должен быть настолько подробно описан, чтобы им можно было корректно пользоваться;

результаты образования, которые невозможно легко и явно обнаружить, так как они относятся к внутренним, глубинным переживаниям студента (чувство исполненного долга, преодоления самого себя и т.п.).

Естественно, там где невозможно четко зафиксировать результат, там и само управление не может быть четким, оно носит предположительный, ориентировочный характер, а значит и результат не может быть гарантированным даже при правильных управленческих действиях.

Процесс формирования качества подготовки специалиста, в большей степени, обусловлен качеством образовательных услуг, представляемых вузом. Под образовательными услугами мы понимаем итоги (результаты) непосредственного взаимодействия вуза и потребителя (студента, предприятия) и внутренней деятельности вуза по удовлетворению потребностей потребителя. В стандарте качества ИСО 9000-2 по

обеспечению качества услуг отмечается, что «удовлетворение потребителя (в нашем случае – студента) может быть только при наличии гармонии во взаимодействии ответственности руководства, персонала (профессорско-преподавательского состава) и материальных ресурсов, а также структуры системы качества».

Для обеспечения качества образовательной услуги согласно рекомендациям стандарта ИСО 9000-2 необходимо также учитывать:

- 1) стимулирование профессорско-преподавательского состава и студентов;
- 2) культуру общения с потребителями специалистов и внутри вуза;
- 3) активность, доступность и открытость профессорско-преподавательского состава для студентов;
- 4) оперативность, надежность и гарантии предоставления образовательной услуги;
- 5) формирование благополучного образа вуза и его репутация.

Принцип управления качеством образовательной услуги представляет собой воздействие на процесс предоставления образовательной услуги путем реализации управленческих функций с целью удовлетворения студента – обеспечения качества образовательной услуги (рис. 3).

Создание системы обеспечения качества подготовки специалистов несомненно должно предполагать реализацию определенных принципов управления качеством на каждом уровне управленческой иерархии [3].

К основным принципам управления качеством образования мы относим принципы:

комплексности – анализ качества условий, качества процесса, качества результатов;

объективности – все, что в педагогической деятельности может быть измерено, должно быть измерено объективно;

технологичности – задание равнодействующей между нормативной жесткостью (стандартизацией) результата подготовки и вариативностью условий его достижения;

прогностичности – обеспечение предвидения последствий и затрат, обусловленных выбором стратегии подготовки;

преэминентности – соответствие качества для различных уровней реализуемых образовательных программ;

перспективности – направленность на решение актуальных задач развития образования;

тотальности – вовлеченность в процесс управления качеством образования всех участников образовательного процесса;

оптимальности – необходимости и достаточности затрачиваемых усилий, средств и времени для достижения поставленных целей;

субсидиарности – принятие решения на максимально низком уровне и передача проблемы вверх при невозможности решения на данном уровне;

рефлексивности – в основе анализа деятельности на всех уровнях управления качеством лежит самооценка, самоанализ, самоконтроль, т. е. постоянная рефлексия собственной деятельности, оценка достижений и недостатков.

При создании системы управления качеством образования необходимо иметь в виду, что требуется реализация одновременно двух подходов: «сверху вниз» и «снизу вверх». «Сверху», на федеральном и региональном уровнях управления, задается идеология качества образования и строится система обеспечения, а само качество формируется «снизу» - на институциональном и локальном уровнях. Сверху надо строить систему обеспечения условий управления качеством образования - нормативную базу, научно-методическую основу, организационные структуры, подготовку кадров, разрабатывать технологии и методики, осуществлять информационное обеспечение и т.п. Это даст возможность сделать управление качеством обязанностью каждого педагога и каждого образовательного учреждения.

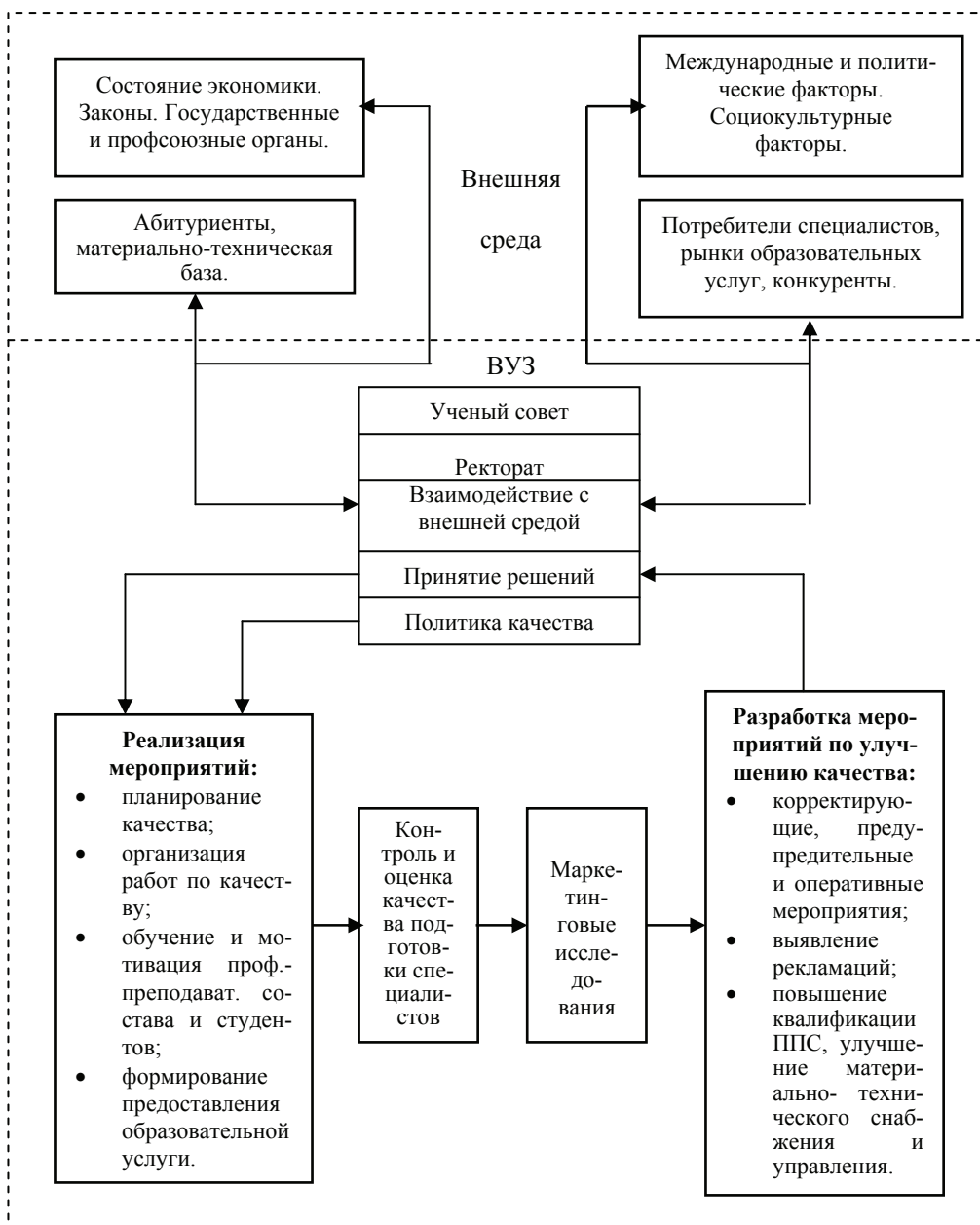


Рис. 3 Структурная схема управления качеством образовательной услуги

Список литературы

1. Окрепилов В.В. Всеобщее управление качеством. Учебник.- СПб.: Из-во СПб УЭФ, 1996. – 454 с.
2. Управление качеством образования: Практикоориентированная монография и методическое пособие / Под ред. М.М. Поташника. – М.: Педагогическое общество России, 2000. – 448 с.
3. Гутник Г.В. Качество образования как системообразующий фактор региональной образовательной политики // «Стандарты и мониторинг в образовании». – 1999. – №1. – С. 28-34.

To the Question of Providing Specialist Training Quality

N.P. Puchkov

Department Higher Mathematics, TSTU

Key words and phrases: specialist training quality; quality control functions; providing of education service quality; quality control principles; education process results.

Abstract: Questions of construction of quality control system of specialists training in higher educational establishments are considered, conditions of providing educational service quality, quality control principles are formulated, main results of educational process, which can be used in the system of quality control are pointed out.

Zur Frage der Sicherstellung der Qualität der Fachmannvorbereitung

Zusammenfassung: Es werden die Fragen des Aufbaues vom System der Qualitätsteuerung der Fachmannvorbereitung in der Hochschule betrachtet. Es sind die Bedingungen der Sicherstellung der Ausbildungsqualität und die Prinzipien der Qualitätsteuerung formuliert. Es sind die Hauptresultate des Ausbildungsprozesses, die im System der Qualitätsteuerung benutzt werden können, gezeigt.

Sur le problème de l'assurance de la qualité de la formation du spécialiste

Résumé: Sont examiné les problèmes de la construction du système de la gestion de la qualité du service de l'enseignement à l'école supérieure. Sont formulées les conditions de l'assurance de la qualité du service de l'enseignement, les principes de la gestion de la qualité. Sont indiqués les résultats essentiels du processus de l'enseignement qui peuvent être utilisés dans le système de la gestion de la qualité.
