

ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ

УДК 005.6

Ю.Э. КИРЕЕВА

(yulya18121991@yandex.ru)

Волгоградский государственный социально-педагогический университет

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СИСТЕМЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассматриваются ключевые теоретические аспекты формирования системы управления качеством образования на основе концептуальных положений модели Всеобщего контроля качества (Total Quality Managment).

Ключевые слова: качество образования, управление качеством образования, Total Quality Managment.

Глобальные изменения в мире в политической, экономической, социальной и культурной сферах ведут к большим переменам в системе высшего образования. Важнейшая задача современного образования на ближайшее будущее – стать системой, открытой для общества и удовлетворяющей запросам общества [2]. Современное состояние российского общества, обусловленное сложными процессами перехода к новой экономической формации, вносит существенные коррективы в функционирование системы образования в нашей стране [1].

Современное состояние социально-экономического и культурного развития России определяется серьезными изменениями всех структур и уровней общества, сменой привычного жизненного формата, следствием чего является построение новой образовательной парадигмы, в которой доминирующими оказываются принципы личностно-ориентированного образования, обеспечивающего возможность становления, эффективного функционирования и профессионального роста личности в постоянно меняющихся нестабильных условиях [5].

Инновационные парадигмы образовательной системы нашли свое отражение в стандартах общего и профессионального образования, которые регламентируют основы качества в сфере образования [4].

Под процессом управления качеством образования понимается «деятельность руководства образовательного учреждения, отвечающего современным требованиям в получении качественного результата деятельности данного образовательного учреждения» [3, с.18].

Процесс управления качеством образования включает в себя разработку политики качества, определение целей и задач, разделение полномочий и зоны ответственности исполнителей, а также реализацию функций контроля и совершенствования качества [6].

Данные этапы находят свое отражение в модели качества образования, разработанной Армандом Фейгенбаумом, представленной на с. 45:

Естественным образом система всеобщего управления качеством, представленная в форме данной функциональной модели, должна быть основой развития образовательного учреждения. Данная модель Всеобщего контроля качества (Total Quality Managment) подразумевал качество не как конечный результат продукта или деятельности организации, а как оценку промежуточных результатов деятельности учреждения.

Таким образом, положения Total Quality Managment применимы к основным концептуальным основам управления качеством в образовательном учреждении:

– руководитель образовательного учреждения и его сотрудники должны иметь четкое представление о том, кто является потребителем услуг образования, каковы их потребности каков уровень удов-

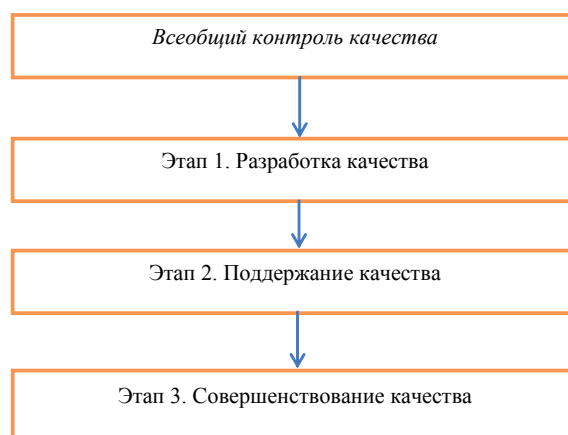


Схема 1. Модель контроля качества в образовании на основе модели А. Фейгенбаума [6]

летворности клиентов. В данном аспекте важную роль имеет налаженный процесс коммуникации сотрудников с потребителями услуг образовательного учреждения;

- большое значение в системе управления качеством в образовании имеют процессы планирования (в общем смысле) и стратегического планирования в достижении не только общих целей хозяйственной деятельности, но и таких показателей, как формирование положительного образа образовательного учреждения, степени удовлетворенности потребителей;

- важнейшую роль играют процессы делегирования ответственности нижним уровням управления образовательного учреждения с соответствующим возрастанием роли обратной связи, факторов социального и психологического комфорта и благополучия сотрудников;

- в связи с предыдущим пунктом, возрастает значение постоянной подготовки и повышения квалификации педагогического персонала учреждения;

- формальные методы стимулирования труда должны иметь место наряду с неформальными, отображаться в системе организационной культуры и ценностей образовательного учреждения;

- уровень и набор предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям времени, увеличивающимся потребностям и ожиданиям конечных потребителей образовательных услуг;

- образование должно быть логическим звеном в продолжительном цикле обучения – практики – трудоустройства;

- реализация системы управления качеством должно отражаться в конкретных процессах, которые влияют на качество и уровень образования выпускников;

- система управления качеством образовательного учреждения должна быть основана на информационных системах, позволяющих производить сбор, обработку, хранение и использование данных, основываться на опыте других компаний («бенчмаркетинге»);

- оценка эффективности системы управления качеством в образовании должна быть использована непосредственно для дальнейшего совершенствования системы управления качеством в образовательном учреждении (принцип рефлексивности).

В реализации данной стратегии последовательности этапов управления качеством в образовании мы прослеживаем переход высшего образования с важнейшего института социальной сферы – на «рельсы» субъекта рыночной экономики, в котором выделяется организация (поставщик услуг) и клиент – как получатель данного рода услуг. Такой переход неизбежно приводит к потере возможностей государства в управлении игроками – субъектами рынка. Следовательно, система высшего образования становится все более нацеленной на получение прибыли (как хозяйствующим экономическим субъектом), не учитывающей реальные потребности и запросы общества в выпуске кадров, в которых остро

нуждается социальная сфера. Данная негативная тенденция нивелируется, с другой стороны, ростом конкурентоспособности вузов, которые, в поиске «своего» студента как источника прибыли нацелены на улучшение качества образования, поиску инновационных современных образовательных технологий. Таким образом, управление качеством является самоорганизованным процессом внутри вуза, а не насаждаемым государственными директивами «сверху». Успешность деятельности образовательного учреждения обеспечивается уровнем оказания образовательных услуг, которые удовлетворяют потребностям и запросам потребителей, соответствуют действующим образовательным стандартам, техническим условиям организации образовательного процесса, нормативно-правовой базе государства и прочим требованиям общества, и, с другой стороны, предлагают потребителю услуги по конкурентоспособным, доступным ценам, и направлены на получение прибыли как хозяйствующего субъекта.

В качестве стратегических предложений по оптимизации системы управления качеством образования в сложившихся условиях выдвигаются следующие аспекты:

– реальное развитие системы научно-исследовательских школ внутри образовательной системы вуза и на внешнем уровне межвузовского взаимодействия;

– развития системы фундаментальных и прикладных научных исследований, выражающихся в создании инновационного продукта образовательной или научной деятельности;

–обеспечение взаимодействия с производственными площадками крупных предприятий региона.

Прохождение практики должно производиться не для «галочки», а на взаимовыгодных условиях – получения для студентов необходимого трудового опыта, для предприятия – будущих кадровых ресурсов;

– формирование внутри вуза атмосферы инновационной деятельности, успешности, нового бизнес-мышления, умения жить и побеждать в конкурентной среде.

Такая модель вуза – как учебно-научно-инновационный комплекс – субъект рыночной экономики, рассматривается как новый элемент инновационного сектора экономики в нашей стране. Однако полноценное развитие этой идеи ограничивается рядом сдерживающих факторов. Одним из них выступает неготовность руководства образовательных учреждений к переориентации на новые рыночные условия функционирования. Основной же проблемой, на наш взгляд, является смещение акцентов на так называемые инновации в управлении высшим образованием от реальных инноваций в науке, в которых так нуждается общество. Лишь при правильном соблюдении баланса возможно говорить о самодостаточности вузов в управлении качеством образовательного процесса и реальном достижении высокого уровня образования в данных пока еще социальных институтах. Для ликвидации сдерживающих факторов мы предлагаем создать консультативный центр по организации СМК в вузах, а так же проводить регулярное обучение руководства вузов в учебных центрах СМК. Все это будет способствовать качественному образовательному процессу и повысит конкретность на рынке образовательных услуг.

Литература

1. Бурлакова И.И. Качество образования и его оценка в системе высшего образования. Теория и методология: монограф. М.: Российский новый университет, 2013.

2. Бурлакова И.И. Технологические основы системы управления качеством подготовки учителя: монограф. М.: Российский новый университет, 2014.

3. Буров В.Ф. О мировоззренческих ориентирах современного образования // Проблемы и перспективы развития образования в России . 2015. №32. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/o-mirovozzrencheskih-orientirah-sovremennogo-obrazovaniya>.

4. Головцова И.Г. Открытые инновации стратегическая задача развития менеджмента качества образования // Известия ВУЗов. Поволжский регион. Общественные науки. 2011. №1. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/otkrytie-innovatsii-strategicheskaya-zadacha-razvitiya-menedzhmenta-kachestva-obrazovaniya>

5. Пугач В.Н., Кирсанов К.А., Алимова Н.К.Качество образования. Приглашение к размышлению: монограф. М.: Дашков и К, 2012.

6. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.

KIREEVA Y.E.

Volgograd state socio-pedagogical University

QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION

The article examines key theoretical aspects of formation of system of education quality management on the basis of conceptual provisions of the model General quality control (Total Quality Management).

Key words: quality education, quality management education, Total Quality Management.