

УДК 378.146

## КОНТРОЛЬ – КЛЮЧЕВАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ВУЗА

Л.П. Казакова

Рассмотрена система внутреннего контроля вуза, включающая контроль студентов и контроль системы обеспечения качества подготовки специалистов.

*Ключевые слова:* качество образовательного процесса; контроль качества процесса обучения; мониторинг обеспечения качества подготовки специалистов; качество образования.

Контроль процесса обучения студентов ведется с целью установления уровня их подготовки по отдельным предметам и циклам дисциплин, уровня овладения различными умениями (например, проведение эксперимента, написание отчета или обзора, пользование приборами, компьютером и др.). Важно определить, ради чего проводится контроль образовательного процесса.

Если результаты контроля нужны для установления рейтинга и последующих отчетов, то можно ограничиться оценкой обучаемых по итогам курса. Но если в вузе действительно заинтересованы в достижении качества подготовки студентов, то каждый преподаватель разрабатывает по своей дисциплине систему контроля, направленную на самого обучаемого. В этом случае результаты контроля помогут студенту корректировать стиль изучения учебного материала и преодолевать возникающие трудности.

Такая система контроля носит не “карательный”, а диагностический характер, позволяющий самому обучаемому определять уровень своих достижений в учебном процессе. При этом преподаватель становится “помощником” студента в овладении знаниями, а отношения “преподаватель – студент” являются ключевыми, для достижения успеха в образовательном процессе.

Что касается контроля самой системы обеспечения качества подготовки специалистов (т.е. образовательного процесса), то его целью является выявление слабых сторон процесса. По результатам определяются области улучшения. Наиболее эффективным способом контроля системы обеспечения качества считается самооценка деятельности вуза в этом направлении.

Самооценка должна проводиться систематически по разработанным критериям, в роли которых могут использоваться также критерии самооценки конкурса в области качества. Важное значение приобретает вовлечение всех преподавателей и сотрудников в обеспечение качества подготовки специалистов.

Кто же должен систематизировать результаты внутреннего контроля обучаемых и системы обеспечения качества подготовки специалистов и кто будет определять области, в которых следует осуществлять улучшения? В существующей структуре вузов такой службы практически нет. Поэтому необходимо создать службу мониторинга обеспечения качества подготовки специалистов, что возможно в рамках схемы, приведенной на рисунке <sup>1</sup>.

Вместе с тем только одного внутреннего контроля недостаточно. Необходимо организовать и внешнюю оценку качества выпускников. На схеме показан пример системы внешней оценки качества выпускников и организации учебной деятельности.

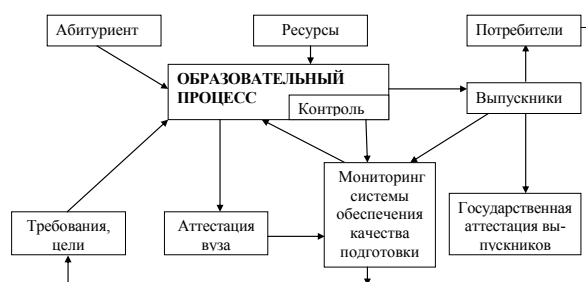


Рисунок 1 – Схема системы внешней оценки качества выпускников

<sup>1</sup> Горбашко Е.А. Управление качеством: учеб. пособие / Е.А. Горбашко. Спб.: Питер, 2008. С. 97.

- В систему оценки вошли:
- результаты государственной аттестации выпускников (сдача государственного экзамена по специальности и защита выпускной работы);
  - результаты аттестации вуза (один раз в пять лет);
  - опрос самих выпускников;
  - опрос потребителей выпускников (работодателей);
  - результаты участия в конкурсах в области качества.

Все результаты внешней оценки качества образовательного процесса и уровня подготовки выпускников также должны накапливаться и систематизироваться службой мониторинга. Очень важно при этом проведение сопоставления результатов внутреннего и внешнего контроля с выявлением несоответствий и порождающих их причин.

При проведении внутреннего и внешнего контроля социологическая служба вуза или сама служба мониторинга должна проводить массовые опросы как внутри вуза, так и вне его. К разработке анкет должны быть привлечены специалисты. Опросы необходимо проводить так, чтобы можно было сопоставлять результаты, видеть “движение” по анализируемому направлению.

Например, в Кыргызско-Российском Славянском университете наличие высококвалифицированных преподавателей обеспечивает высокое качество подготовки специалистов. Об этом свидетельствует то, что в течение ряда лет студенты КРСУ занимали первые места в республиканских олимпиадах, а выпускники практически не имеют проблем с трудоустройством. Студенты университета принимают участие в олимпиадах и конкурсах стран СНГ и международных по таким дисциплинам, как менеджмент, программирование, сопротивление материалов, математика и др.

Начиная с 2000 г. университет перешел на подготовку специалистов по новым образовательным стандартам второго поколения (ГОС-2), которые предусматривают уменьшение аудиторной части образовательных программ. Учебно-методическим управлением университета, деканатами, выпускающими кафедрами разработаны и внедрены новые учебные планы, соответствующие требованиям ГОС-2 в части снижения аудиторной нагрузки и усиления самостоятельной работы студентов. С этой целью на кафедрах составляют карты методической обеспеченности, позволяющие оценить обеспеченность каждой дисциплины учебной литературой и оперативно запланировать и подготовить преподавателями кафедр методические указания и пособия для тех дисциплин, которые в этом нуждаются.

Для оперативной работы со студентами создана компьютерная программа, позволяющая регистрировать движение студентов (зачисление, перевод, отчисление и др.), успеваемость студентов по результатам экзаменационных сессий, получать объективные контрольные сведения для заполнения приложений к дипломам и академических справок, готовить информацию для различных статистических отчетов (об успеваемости, гражданстве, национальности и т.д.). Планируется эту программу адаптировать к создаваемой локальной компьютерной сети, объединяющей все факультеты и подразделения университета, присоединить к Интернету.

О качестве подготовки специалистов можно судить и по тому, что в КРСУ учатся студенты из 12 стран СНГ и дальнего зарубежья, происходит обмен студентами с вузами России, Америки, Германии, Англии. Кроме того, в КРСУ проводят обучение преподаватели-иностранцы Кельнского университета, Китая, московских вузов, Ватикана, Нидерландов, Ирана, Индии, Швейцарии, Японии, Франции, США и других стран. Планируется открытие в КРСУ филиала московского физико-технического университета.

Большое влияние на качество подготовки специалистов оказывает внедрение в учебный процесс современных методов обучения с использованием обучающих компьютерных программ и информационных технологий.

Используя европейский и международный опыт, с целью повышения качества образовательных услуг КРСУ перешел на двухуровневую систему подготовки специалистов: бакалавриат и магистратуру. По мнению экспертов в области управления, перед организациями, в том числе, конечно, и перед вузами, сегодня стоят шесть основных проблем<sup>1</sup>:

1. Организации не имеют постоянной обратной связи со своими потребителями. Руководители предприятий и организаций, т.е. самые массовые и заинтересованные потребители “продукции” вузов, не участвуют в процессе формирования социального заказа, подготовке и трудоустройстве выпускников вузов. Вузы, в свою очередь, часто не только не определяют количество своих потребителей, но и не уточняют, кто же является именно их клиентом. Их деятельность чаще ориентирована на управление факультетом, выпуск молодых специалистов, а не на удовлетворение

<sup>1</sup> Никифоров А.Д. Управление качеством: учеб. пособие для вузов / А.Д. Никифоров. М.: Дрофа, 2004. С. 249.

потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

2. Отсутствие обратной связи с поставщиками. Для вузов – это школы, лицеи, предприятия, колледжи и техникумы.

Как отмечают эксперты, с целью быстрого повышения эффективности деятельности организаций любых типов имеет смысл обратить особое внимание на систематическую работу с поставщиками, но в системах управления сегодня не организована деятельность по воспитанию и селекции поставщиков. Конечно, отдельные вузы имеют связи, договоры, контракты с рядом конкретных школ, колледжей. Однако в целом система “школа – вуз – предприятие” не прослеживается. Руководители предприятий, как и в предыдущем случае, исключены из процесса подготовки и трудоустройства молодых специалистов.

Однако, как показывает практика, именно работники, проработавшие какое-то время на предприятии, а затем получившие вузовскую подготовку, возвращаются на родное предприятие и становятся профессионалами. Характерный пример – только сейчас некоторые предприятия заключают с вузами целевые договоры на обучение, подготовку специалистов и кадров высшей квалификации.

3. В системах управления нечетко определена ответственность менеджеров. Генеральный директор настолько загружен работой, что фактически исключен из системы управления. Ответственность за несоответствия несут рядовые сотрудники, а соотношение доходов и ответственности у сотрудников и руководителей обратно пропорционально, что опять-таки не позволяет построить эффективную систему управления. В таких условиях трудно заинтересовать сотрудников в выполнении работы качественно.
4. Анализ эффективности системы управления проводится эпизодически. Внутренние проверки в организациях проводятся там, где почти невозможно найти причины реальных несоответствий, т. е. проверяется работа конкретных структурных единиц (факультетов, кафедр, лабораторий и т. п.), а так как 99 % причин несоответствий располагается в пространстве между функциональными подразделениями, то проведение внутренних проверок отдельных подразделений позволяет отыскать и ликвидировать максимум 1 % проблем.
5. Как уже отмечалось, в организациях практически не изменяются принципы построения организационной структуры. Недостаточно

используется проектный стиль управления. Не организованы стабильные механизмы взаимодействия между подразделениями. Руководители сегодня управляют людьми и деньгами и не знают, что их управление будет эффективным только тогда, когда они будут управлять процессами и проектами. Кроме того, принцип дублирования – один из основных, хотя весь мир в течение последних десятилетий движется в направлении специализации.

Следует отметить также негативные тенденции в развитии качества образования:

- Отсутствуют действенные механизмы контроля исполнения законодательных норм защиты прав субъектов образовательного процесса, соблюдения гарантий государства в области образования.
- Морально устаревают учебно-материальная база образования, темпы износа зданий существенно опережают темпы их реконструкции.
- Сокращаются мощности индустрии выпускающей продукцию для системы образования, обеспечивающей лабораторным оборудованием.
- Стареет преподавательский корпус на всех уровнях образования. Слаб приток молодых кадров из-за низкой оплаты труда и социального престижа профессии, из-за высоких нагрузок и слабой социальной защищенности работников образования.
- Резко сократилось финансирование научной деятельности в системе университета.
- Происходит дезинтеграция сложившихся кооперативных связей высшей школы и предприятий. Ослаблено взаимодействие вузов с производством, опытными и экспериментальными базами, что ведет к снижению качества учебного процесса, свертыванию энергоемких лабораторных работ и практической подготовки будущих специалистов<sup>1</sup>.

Следует еще раз подчеркнуть, что сегодня весь мир уже работает над различными *моделями всеобщего управления качеством*. Эта тема включает не только обеспечение качества продукции и производств, но и ряд социальных, экологических, политических и правовых проблем от внутрифирменного до межгосударственного уровня управления – всю сумму глобальных проблем, стоящих перед человечеством.

Большой популярностью пользуются международные мероприятия, посвященные проблемам

<sup>1</sup> Елиферов В.Г. Управление качеством / В.Г. Елиферов. М.: Вершина, 2006. С. 109.

качества (конгрессы, конференции, национальные и отраслевые конкурсы и премии по качеству и т. д.). А на уровне специалиста уже получают признание три основных элемента – знание иностранных языков, компьютерная грамотность и владение технологией менеджмента качества. Поэтому, наряду с созданием эффективно действующей системы управления вузом на основе качества, необходимо разрабатывать и внедрять комплексную систему *непрерывного* обучения студентов в области качества, что позволит существенно повысить уровень подготовки выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда.

Таким образом, вузам для того чтобы не только выжить в сегодняшней ситуации, но и повысить свой социальный статус, необходимо не только преодолеть финансовые трудности, но и, главное, перестроить свою работу на благо своим потребителям, а, в конечном счете – на благо себе на основе применения менеджмента качества, усвоить философию качества и методы самооценки деятельности.

Необходимо не создавать барьеры, а преодолевать их, научиться решать проблемы сообща. Нельзя еще раз отстать, так как в конечном счете речь идет о качестве повседневной жизни для каждого из нас!