Позднякова Ирина Робертовна

ВОПРОСЫ РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИЯХ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2010/1-2/57.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2010. № 1 (32): в 2-х ч. Ч. II. С. 155-157. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2010/1-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

2. Гурвич П. Б. Основы обучения устной речи на языковых факультетах. Владимир, 1972. 156 с.
3. Лапидус Б. А. Проблемы содержания обучения языку в языковом вузе. М.: Высшая школа, 1986. 144 с.
4. Соловова Е. Н. Методика обучения иностранным языкам: продвинутый курс. М.: АСТ: Астрель, 2008. 272 с.

УДК 378.11

Ирина Робертовна Позднякова
Ставропольский государственный университет

ВОПРОСЫ РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИЯХ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ©

Стандарты ISO серии 9000 и их отраслевые аналоги становятся всё более популярными в России, что связано с рядом факторов: стремление руководства улучшить деятельность организации и повысить результативность существующей системы управления, требования зарубежных партнёров и потребителей соответствовать ISO 9001:2000 или их отраслевым аналогам и т.д. В любом случае, создавая систему менеджмента качества, организация получает пользу и выгоды. Система менеджмента качества (СМК) – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству. Качество – комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Образование является важнейшей сферой социальной жизни. Именно образование формирует интеллектуальное, культурное, духовное состояние общества. Качество образования определяется, прежде всего, качеством носителя знаний (профессорско-преподавательского состава), который передает эти знания с помощью различных методик потребителям.

Термин «качество образования» широко используется в современном образовании. Анализ литературных источников показал, что качество образования следует рассматривать как многоуровневую систему, представленную совокупностью следующих понятий: «качество образования» - «качество подготовки» - «качество обучения» - «качество знаний и умений».

Понятие качества образования трудно определить однозначно. С. Е. Шишов и В. А. Кальней в своей книге «Школа: мониторинг качества образования» [4, с. 15] дают самое общее определение: качество образования – «степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых образовательными учреждениями образовательных услуг» или «степень достижения поставленных в образовании целей и задач». Выделив в данных формулировках самое главное, можно определить качество образования как степень соответствия результата образования ожиданиям различных субъектов образования (студентов, педагогов, родителей, работодателей, общества в целом) или поставленным ими образовательных целей и задач. Важнейшей особенностью этого понятия является динамичность, его вариативный и деятельный характер. Это означает, что качество образования определяется в системе его употребления в практике, прежде всего в практике мониторинга качества и в процессе его наращивания.

По мнению Л. И. Холиной, качество образования определяется как «совокупность свойств человека, характеризующих степень его пригодности для выполнения определенного вида деятельности. Качество системы образования (ОУ) - совокупность основных средств, соответствующих целям функционирования системы и ее развития. Оценка свойств системы, т.е. ее качеств выполняется с помощью критериев, отражающих признаки существования у системы определенных свойств» [5, с. 28-31].

Неоднозначность в определении самого понятия «качество образования» и отсутствие единой системы критериев и показателей – основная проблема в оценке качества образования, которая требует решения. При отборе показателей оценки качества образования можно руководствоваться принципами:

- ориентация на требования внешних пользователей; учет потребностей системы образования;
- минимизация системы показателей с учетом потребностей разных уровней управления системой образования; инструментальность и технологичность используемых показателей;
- оптимальность использования источников первичных данных для определения показателей качества и эффективности образования;
- иерархичность системы показателей;
- сопоставимость системы показателей с международными аналогами;
- соблюдение морально-этических норм в отборе показателей.

Вопросами обеспечения качества образования занимаются многие. В Европе создана комиссия по академической оценке качества образования, в России проходят конференции и т.д. Однако приходится признать, что, концепция качества образования только складывается: определяются подходы, формируются показатели, аспекты качества, ставится вопрос о критериях [3, с. 37]. Анализ показывает, что заимствовать чужую национальную систему оценки качества нельзя, как нельзя взять в готовом виде концепцию другого образовательного учреждения.

© Позднякова И. Р., 2010

Необходимо разрабатывать свою систему, формировать черты качества образования в каждом университете. Необходимость разработки и внедрения СМК объясняется изменяющимися и постоянно возрастающими требованиями общества и потребителей, которые предъявляются к образовательным услугам, в том числе, к выпускникам вуза. Идея применения менеджмента качества в вузах была высказана В. Качаловым на страницах журнала «Стандарты и качество» [1]. Менеджмент вуза включает систему менеджмента качества, для обеспечения которого необходимо соблюдать условия:

1) непрерывно изучать и прогнозировать требования заинтересованных сторон к качеству образования;
2) совершенствовать образовательный процесс и управленческую деятельность;
3) интегрировать учебный процесс с наукой и производством; повышать уровень владения иностранными языками, информационными технологиями и др.;
4) ориентироваться на достижения лидеров в области высшего образования;
5) обеспечить партнерство с организациями начального и среднего профессионального образования;
6) оценивать собственные возможности и достигнутые результаты по удовлетворению требований заинтересованных сторон;
7) выполнять требования системы менеджмента качества и непрерывно ее совершенствовать;
8) развивать и повышать профессионализм сотрудников и их компетентность в области качества;
9) создавать условия для продуктивной и творческой работы;
10) возложить ответственность за качество образования и совершенствование собственных методов работы на каждого сотрудника университета.

Система менеджмента качества в образовании строится на следующих принципах:

1) понимание и выполнение требований к образованию с учетом достижений научно-технического прогресса и международных стандартов;
2) ориентация на потребителя, жесткая конкуренция на рынке труда требует мобильности и динамичности системы менеджмента;
3) постоянное совершенствование образовательного процесса с учетом результатов мониторинга.

Вуз ориентируется на потребителей образовательных услуг, поэтому система менеджмента качества должна:

1) способствовать повышению качества образовательных услуг;
2) определять последовательность и взаимодействие процессов оказания образовательных услуг;
3) обеспечивать ресурсную и информационную поддержку;
4) обеспечивать мониторинг образовательных процессов;
5) позволять выявлять отклонения достигнутых результатов от запланированных и постоянно совершенствовать образовательные процессы.

Основной принцип достижения успеха в любой деятельности - ориентация на потребителя. Выявление же потребителей, в свою очередь, является критическим шагом на пути внедрения системы качества во всех организациях. Однако надо осознать, что высшее образование отличается от других отраслей сферы услуг, так как студенты - не просто и не только «потребители товара» [2, с. 110]. Высшее образование - это долгосрочные инвестиции с множеством лиц, получающих пользу. И хотя студенты - первые, кто получает выгоду, они осознают это позднее - в течение своей дальнейшей производственной деятельности, и их истинное удовлетворение можно будет измерить только тогда. Прежде чем учебное заведение продвинется вперед по пути качества, оно должно принять реалистичную модель сегодняшнего высшего образования, в которой студент - это продукция, а работодатель - это потребитель.

По словам В. В. Путина (от 8 июня 2006 г.), к образованию предъявляются самые высокие требования. Оно должно быть реальным подтверждением профпригодности выпускника. «В противном случае для выпускника вуза это оборачивается невостребованностью на рынке труда, для экономики – дефицитом квалифицированных кадров в целых отраслях, а для страны – снижением конкурентоспособности на мировых рынках».

Каждый вуз выступает в роли поставщика и имеет пять основных «групп субъектов» - заинтересованных лиц:

1) потребители продукции и/или услуг данной организации (для вуза - это студенты, организации и государство);
2) поставщики «сырья» (школы, колледжи и тому подобное);
3) персонал (как профессорско-преподавательский и научный, так и обслуживающий);
4) вышестоящие организации (в нашем случае - Министерство образования России);
5) социальная инфраструктура (район, город, республика, страна).

Одно из ключевых предназначений системы качества состоит в выявлении и изучении реальных потребностей каждой из перечисленных групп с целью достижения и поддержания равновесия. Таким образом, качественным можно считать образование, если определенные достижения имеют не только студенты, но и преподаватели как участники образовательного процесса.

Список литературы

1. Качалов В. Проблемы управления качеством в вузе // Стандарты и качество. 2000. № 5, 6.

2. **Лебединская Н. А.** Инженерная педагогика: учеб. пособ. Новосибирск, 1998. 265 с.
3. **Скок Г. Б.** Как проанализировать собственную педагогическую деятельность: учеб. пособ. для преподавателей / отв. ред. А. Ю. Кудрявцев. М.: Педагогическое общество России, 2000. 102 с.
4. **Шишов С. Е., Кальней В. А.** Школа: мониторинг качества образования. М.: Педагогическое общество России, 2000.
5. **Холина Л. И.** Образовательная среда и ее качество // Качество образования: концепции, проблемы оценки, управление: репортерские доклады Всеросс. науч.-метод. конф. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 1998. Часть IV. С. 28-31.

УДК 316.6

Маргарита Игоревна Постникова
ПГУ им. М. В. Ломоносова, г. Архангельск

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗНАНИЕ В КОНТЕКСТЕ НОВОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПАРАДИГМЫ©

Характерной особенностью современного общества являются стремительные темпы изменений и обновлений, охватывающие все сферы жизнедеятельности современного человека: экономическую, политическую, культурную, социальную. Анализ современной научной картины мира позволяет констатировать поворот к новому, третьему этапу цивилизационного развития общества. Исследователи общественных процессов подчеркивают, что современные развитые страны вступили в эпоху постиндустриального или информационного общества, общества, основанного на знаниях. Современный динамично меняющийся мир предъявляет высокие, постоянно меняющиеся требования к уровню образования, профессиональной подготовки человека, его личностным характеристикам. Все чаще среди требований, которые ставит социум перед человеком, звучит такое понятие, как конкурентноспособность. Сегодня наиболее успешным и востребованным, а, следовательно, и конкурентноспособным на рынке труда, оказывается тот, у кого не одно, а два и более высших образования, несколько сертификатов о повышении квалификации, нередко международного образца, участие в конкурсах и международных программах, знание иностранных языков. Это залог профессионализма и компетентности. Основу компетентности составляют знания. В. П. Зинченко относит знание к одной из истинных ценностей образования. Он подчеркивает, что «…источником динамизма Образования является развивающееся знание, выступающее главным предметом деятельности учителя и ученика» [5, с. 24]. «Главным в перспективе развития образования должно стать живое знание, которое не является оппозицией научному, ядерному, программному знанию. Оно опирается на эти виды знания, служит их предпосылкой и итогом. Живое знание отличается от мертвого или ставшего знания тем, что оно не может быть усвоено, оно должно быть построено. Построено так, как строится живой образ, живое слово, живое движение, живое, а не мертвое, механическое действие» [Там же, с. 27]. Поэтому к знаниям человека в современном информационном, технологичном обществе особые требования.

Между тем, знание, которым овладевает человек, устаревает значительно быстрее, чем в прежние времена. Поэтому важной предпосылкой функционирования современного общества является система непрерывного образования. Перед школьным образованием, в этой связи, особенно остро встает задача - сформировать у ребенка мотивацию к овладению новым знанием на протяжении всей жизни. Сегодня педагоги много говорят о необходимости обеспечения непрерывности общего и профессионального образования под девизом «образование через всю жизнь человека». Непрерывность образования в настоящее время, характеризуя его процессуальную сторону, выступает в качестве основной черты. Т.е. здесь речь идёт о подготовке интеллектуальных людей и высококвалифицированных работников производства, которые способны к непрерывному профессиональному росту и мобильности в изменяющемся мире в условиях широкой информатизации общества [17].

Ученые на протяжении тысячелетий подчеркивают роль знания как « фундаментального основания, гаранта и стимула культурного развития» [19, с. 16]. По мнению одного из ведущих философов XX столетия Н. Хомского, «знание становится центральным предметом исследования» [18, с. 6]. В информационном обществе знания и информация содействуют самореализации человека, успешному развитию общественных структур и отношений. «Знания если и не могут уничтожить полностью мыслимое, существующее и потенциальное зло, то должны в максимальной степени стремиться к его минимизации» [16, с. 95].

В этой связи, становится понятным всплеск научных исследований, как российских (Е. Ф. Аронов, О. Б. Баксанский, В. П. Зинченко, С. В. Крымский, Н. Ф. Овчинников, М. А. Петров, Е. А. Сильянов, Е. Ф. Шиморина и др.), так и зарубежных (Л. Витгенштейн, Ж.- Ф. Лиотар, Ж. Маритен, У. Найсер, К. Поппер, М. Фуко, Н. Хомский и др.), посвященных проблеме знания.

Среди различных видов знания, к овладению которым стремится человечество, особое место занимает психологическое знание. Это знание способствует более полному пониманию себя, осознанию себя в этом мире, а через понимание и осознание себя человек приближается к пониманию другого человека, его внутреннего мира и построению на этой основе конструктивных, гармоничных отношений с другими людьми.

© Постникова М. И., 2010