

УДК 658.018

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ С ПОЗИЦИЙ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

Селезнева А.В.

Пермский национальный исследовательский политехнический университет, Пермь, msi@pstu.ru

В настоящее время гарантия качество образовательных услуг является первоочередной задачей ВУЗов. В связи с переходом на Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования, возникла необходимость привести в соответствие основные образовательные документы. В области технического образования повышение конкурентоспособности образовательных программ является непосредственной задачей выпускающих кафедр. Несмотря на многочисленные исследования, посвященных подходам к СМК в образовательных учреждениях, не достаточно изученным является вопрос практической пользы от СМК для повышения качества образовательной услуги в ВУЗе. Цель статьи – разработка положений по оценке качества образовательной услуги с использованием группы критериев, учитывающих мнение потребителей и заинтересованных сторон.

Ключевые слова: качество, образовательная услуга, потребитель, система менеджмента качества ВУЗа, процесс, методика.

QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES POSITIONS WITH PROCESS APPROACH

Selezneva A.V.

Perm national research polytechnic university, Russia, Perm, msi@pstu.ru

Currently guarantee the quality of educational services is a priority of universities. In connection with the transition to a federal state educational standards of higher education, the need to harmonize the basic educational documents. In the field of technical education increase the competitiveness of educational programs is the immediate task of producing departments. Despite numerous studies devoted approaches to the QMS in educational institutions is not enough studied is the question of the practical benefits of the QMS to improve the quality of educational services at the university. The purpose of the article - the development of provisions for assessing the quality of educational services using a group of criteria that take into account the opinion of consumers and stakeholders.

Keywords: quality, quality management, system of higher educational institution, process, technic.

Сегодня необходимость официального признания системы менеджмента качества (СМК) в ВУЗе путем доведения существующей системы качества до требований международного стандарта ISO 9001 практически ни у кого не вызывает сомнений. За последние почти тридцать лет сертификация СМК в соответствии с ISO 9001 зарекомендовала себя как проверенный практический подход к управлению. По официальным данным с сайта www.iso.org, во всем мире получено уже более 1,2 млн. сертификатов соответствия (по данным на 2013 г.), в том числе более 13200 – в сфере образования (данные на 2007 год). Мотивирующими факторами на пути к сертификации СМК для ВУЗов являются:

- повышение роли России на международном образовательном рынке (подписание Болонского соглашения), то есть формирование привлекательности российского образования как для иностранных, так и для российских граждан;

- политика и требования государства в части повышения конкурентоспособности российских ВУЗов;

- возрастающая конкуренция среди университетов за первенство в рейтинге, за абитуриентов с высокими результатами ЕГЭ;

- необходимость создания благоприятного фона при проведении переговоров на межгосударственном уровне с существующими и заинтересованными потенциальными партнерами;

- профессиональное признание российских образовательных документов

Лучшим свидетельством полезности ISO 9001 как для глобальной экономики, так и для каждой организации в отдельности является рост заинтересованности в сертификации на соответствие требованиям ISO в системах менеджмента качества.

Теоретических и практических исследований, посвященных подходам к СМК в образовательных учреждениях появляется с каждым днем все больше и больше. Однако не достаточно изученным является вопрос практической пользы от СМК для качества образовательной услуги в ВУЗе. В оценке качества образовательной услуги первоочередное значение имеет процесс установления критериев и показателей качества, а на втором месте – определение механизма, или методики осуществления оценки.

В настоящее время к качеству высшего профессионального образования наблюдается повышенный интерес, как со стороны государства, так и со стороны самих образовательных учреждений. Являясь одной из важнейших сфер человеческой деятельности, образование рассматривается как общественное благо. Основным «продуктом» ВУЗов являются выпускники. Процесс оказания образовательных услуг - это один из главных процессов СМК ВУЗа. Помимо основного направления деятельности – оказание образовательных услуг – ВУЗы занимаются научно-исследовательскими работами и услугами, то есть инновационными процессами так необходимыми сфере производства. Поэтому к качеству подготовленности выпускников технических ВУЗов предъявляются более строгие требования. Качество образовательной услуги (ОУ) в техническом ВУЗе должно оцениваться по ряду согласованных критериев, определяющих качество оказанной услуги. Оценка качества ОУ является организационным процессом.

При формализации требований стандарта ISO 9001 в различных работах учитываются процессный (М.М. Поташник, Т.И. Шамова, П.И. Третьяков), системный (Н.В. Кузьмина), ресурсный (И.С. Якиманская), квалиметрический (В.А. Качалов, А.И. Субетто, В.С. Черепанов, Азгальдов Г.Г.), ситуационный (Т.И. Березина), компетентностный (В.В. Краевский), рефлексивный (Т.М. Давыденко), процедурный, синергетический и другие подходы к системам менеджмента качества в ВУЗах [1, 3, 4, 6, 8]. Однако, наибольшую разработанность получил именно процессный подход, описываемый непосредственно международным стандартом ISO 9000. Таки образом, процессный подход обладает

неоспоримым преимуществом перед другими подходами, в том, что позволяет управлять качеством продукта (услуги) на стыке взаимодействия отдельных процессов СМК [5]. Как известно, на стыках процессов рождается наибольшее количество проблем, ухудшающих качество.

С каждым годом возрастает интерес к системному подходу к обеспечению качества образования в ВУЗах через применение известных моделей: TQM, 5S, TPM, 20 ключей, Бережливое производство, различные премии в области качества. С целью извлечения максимальной выгоды от применения формальных моделей качества на базе ISO 9001 следует применять и менее формальные, поскольку они все вместе позволяют добиться синергетического результата.

Несмотря на растущий спрос и широкое применение стандартов ISO серии 9000 в сфере образования, до сих пор остается открытым вопрос влияния СМК ВУЗа на результаты образовательного процесса.

Исследование влияния СМК ВУЗа на результаты образования является актуальной задачей.

Целью работы является анализ подходов к оценке качества образовательной услуги в техническом ВУЗе.

Материалы и методы исследования

В работе исследуются подходы к оценке качества образовательной услуги в рамках функционирующей СМК образовательного учреждения высшего профессионального образования (ВПО). Среди традиционных известных подходов к исследованию оценки качества образования, таких как процессный, системный, синергетический, компетентностный, существуют и более оригинальные, такие как неоинституциональный (Павленко К.В.).

Решению проблем управления качеством образования посвящены работы, основанные на совершенствовании качества подготовленности педагогов, систем управления ВУЗом, содержания образовательных программ и др. Однако не в полной мере разработан вопрос оценки качества образовательной услуги в техническом ВУЗе на базе основной образовательной программы.

В.А. Качалов впервые высказал идею применения менеджмента качества в ВУЗах в журнале «Стандарты и качество» в 2000 году. В статьях автор высказывает мнения о том, что образовательные услуги являются типичным видом услуг и обладают всеми характеристиками, присущими услугам как таковым, несмотря на наличие определенных особенностей. Также автор отмечает, что объективно оценить качество системы образования в стране может только заказчик и потребитель [3].

Проведенный анализ нормативно-технических документов позволили выявить несколько определений понятия «услуга». Различные документы дают следующие определения.

1. Услуга это категория продукции – по ISO 9000.

2. Услуга – является результатом, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществляемого при взаимодействии поставщика и потребителя. Услуга, как правило, нематериальна - по ISO 9000.

3. Услуга - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя - по ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

Авторы М.Б Щепакин, А.С. Басюк, В.В. Янова отмечают, что, поскольку ВУЗ ориентируется на потребителей образовательных услуг (не уточняя, кто к ним относится), то СМК ВУЗа должна: способствовать повышению качества образовательных услуг; определять последовательность и взаимодействие процессов оказания образовательных услуг; обеспечивать результативность процессов; обеспечивать ресурсную и информационную поддержку процессов; осуществлять мониторинг образовательных процессов; выявлять отклонения достигнутых результатов от запланированных и постоянно совершенствовать образовательные процессы [7]. Они же указывают на то, что результаты внедрения внутривузовской системы качества определяются путем мониторинга обученности студентов, что дает возможность оценить эффективность учебного заведения. Мы не разделяем точку зрения авторов в этом вопросе. Нам представляется, что недостаточно оценить обученность, поскольку образование – это феномен, содержащий в себе элементы как обучения, так и воспитания.

Итак, *образовательная услуга в техническом ВУЗе (ВТУЗ)* – это сложная организационно-технологическая система, включающая в себя процесс оказания услуги и результаты услуги, находящаяся под управлением (влиянием) внутренних и внешних факторов, потребляющая материальные, физические и человеческие ресурсы, находящиеся во взаимодействии. Поскольку образовательная услуга включает в себя процесс и результаты, качество услуги рассматривается применительно и к процессу, и к результатам услуги. Здесь хорошо прослеживается двойственная природа услуги.

Качество любой услуги, в том числе образовательной, может стать объектом управления, если ее можно выразить через измеряемые показатели качества. Только так существует возможность их контролировать, а также прогнозировать, планировать, улучшать [2, 5]. Предлагая потребителям образовательные услуги, разработчик, которым

является выпускающая кафедра университета, должен ясно представлять, какие качественные показатели можно будет продемонстрировать в первую очередь, чтобы заинтересовать потребителя в образовательной услуге. Вообще во ВТУЗе оценку качества образовательной услуги должны инициировать кафедры, как подразделения, обеспечивающие управление качеством образования на базовом уровне. Одним из способов заинтересовать потребителей в образовательных услугах кафедры является демонстрация основной образовательной программы, как главного документа, обеспечивающего качество и конкурентоспособность направления подготовки для будущих выпускников ВУЗа.

При выборе показателей (критериев) качества следует учитывать зависимость этих показателей от показателей качества оказываемой образовательной услуги.

На качество образовательной услуги влияет совокупность внешних и внутренних факторов. К внутренним факторам относятся факторы, которые формируются непосредственно в ВУЗе: организация образовательного процесса, как совокупность учебного и воспитательного процессов, качество основной образовательной программы, профессорско-преподавательский состав, качество педагогической и исследовательской работы преподавателей, работа вспомогательных служб университета, инфраструктура, производственная среда в которой осуществляется процесс оказания образовательных услуг, методическая работа, библиотечный фонд, научно-инновационные процессы. Все эти факторы находятся в зоне управления университета и, естественно, руководство университета способно воздействовать на них и улучшать каждый в отдельности.

К внешним факторам относятся: экономическая ситуация в регионе и стране, изменяющиеся требования заказчиков и других заинтересованных сторон (например, работодатели), договорные условия с партнерами, требования государственных образовательных стандартов, требования надзорных органов в сфере образования и других сферах, а также организаций в области охраны труда, пожарной безопасности, СЭС и пр.

Чтобы управлять качеством, нужно воздействовать на факторы, от которых это качество зависит. Управляемые внутренние факторы, перечисленные выше, структурируются следующим образом по группам критериев оценки основной образовательной программы: результаты обучения, результаты воспитания, учебный процесс, профессорско-преподавательский состав (ППС), материально-техническое обеспечение, производственная среда и инфраструктура, результаты планирования учебного процесса.

Результаты исследования и их обсуждение

В целом *качество подготовки выпускников технического ВУЗа* можно определить как степень соответствия совокупности характеристик и результатов образовательного процесса

способности установленным требованиям потребителей, а также работодателей, общества в лице государства и других заинтересованных сторон. Проблему влияния и учета интересов различных заинтересованных сторон при разработке основной образовательной программы изображена в виде схемы (рис. 1).

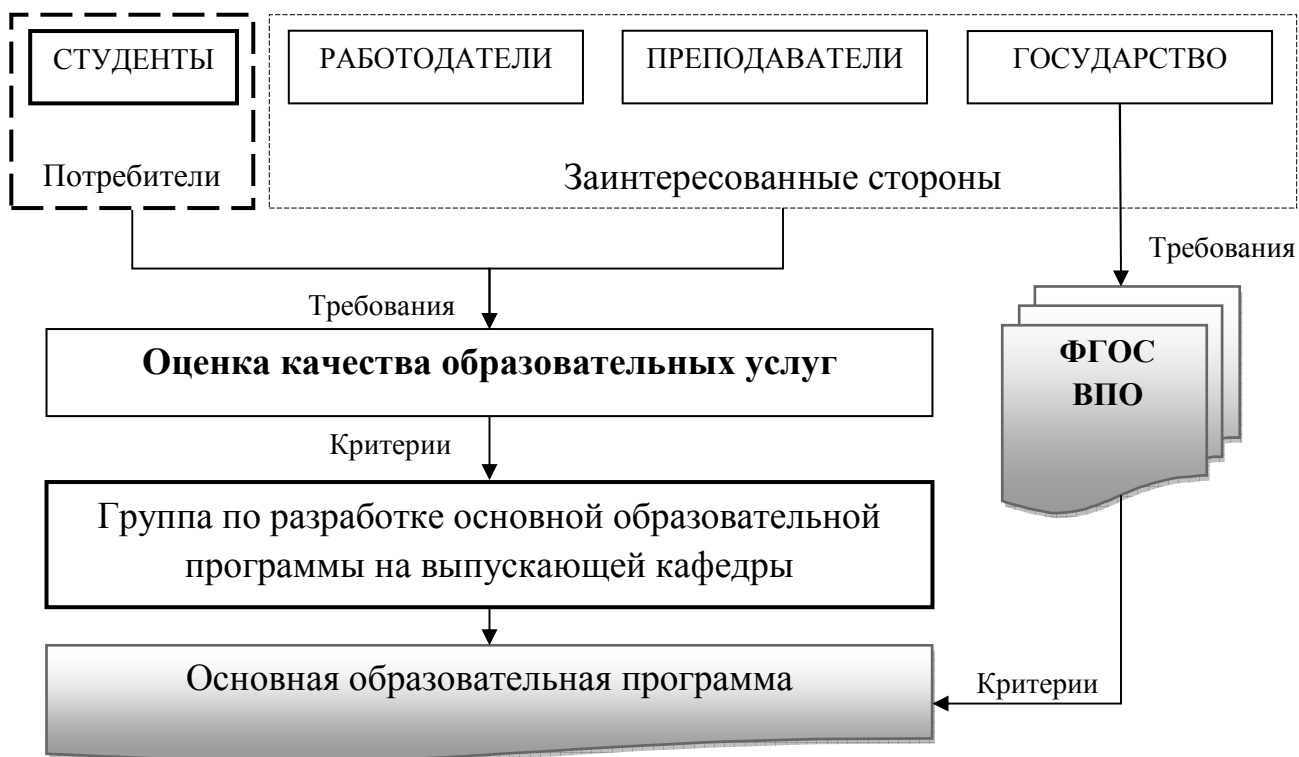


Рис. 1. Схема влияния потребителей и заинтересованных сторон на разработку ООП

Основная образовательная программа является уникальной составляющей качества образовательной услуги для выпускника высшей школы. Рассмотрена схема влияния потребностей заинтересованных работ и потребителей на разработку основной образовательной программы. Выявленные потребности создают почву для разработки критериев оценки качества основной образовательной программы. Государство предъявляет требования к качеству подготовки выпускников через Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (ФГОС ВПО). Там же, по сути, содержатся требования не только к результатам образования (общекультурные, профессиональные компетенции), но и к учебному процессу, социокультурной среде ВУЗа, ППС, материально-техническому обеспечению, инфраструктуре, укомплектованности библиотеки, информационным ресурсам и пр.

Технология разработки ООП предполагает создание рабочей группы по подготовке ОПП. В состав рабочей группы могут войти руководители образовательных программ, ответственные на кафедре за учебную, воспитательную и научно-исследовательскую работу, работу, кураторы академических групп. Также необходимо продумать, с кем необходимо

сотрудничать при разработке содержания основных документов ООП. Учет требований работодателей безусловно важен при формировании документов ООП.

Выводы

В работе представлены результаты анализа понятия «услуги», уточнено определение «образовательных услуг в техническом ВУЗе», выявлены особенности оказания образовательных услуг. С учетом анализа внутренних и внешних факторов, оказывающих влияние на качество образовательных услуг, предложены группы критериев качества образовательных услуг. Выявлено, что основным документом, позволяющим планомерно оказывать качественные образовательные услуги, является основная образовательная программа. Разработана и описана схема влияния потребителей и заинтересованных сторон на разработку ООП.

Установлено, что оказание образовательных услуг в техническом ВУЗе – это непростая задача. Потребители, а также работодатели и другие заинтересованные лица хотят гарантий качества и ожидают высокой эффективности процесса оказания услуг. В интересах поставщиков данного вида услуг понять и попытаться максимально результативно выполнить требования. Современный механизм оказания образовательных услуг должен непременно основываться на проверенных годами методах и технологиях. Системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001 – это явное тому подтверждение. При правильном функционировании СМК позволяет достичь высокой удовлетворенности потребителей, высокой мотивации персонала, управляемости деловых процессов, высокой безопасности и охраны условий труда, надежность поставщиков и постоянные социальные взаимоотношения. Не стоит забывать еще о том, что деятельность образовательного учреждения ВПО должна осуществляться в неразрывной связи с работодателями, поскольку требования ФГОС указывают на то, что удовлетворения требований работодателей и приближение качества «продукции», т.е. выпускников технического ВУЗа, должно соответствовать регламентам международных стандартов в рамках Болонского процесса, обязательных для исполнения любыми образовательными структурами.

Дальнейшие разработки следует осуществлять в направлении разработки методики оценки качества основной образовательной программы, введении расчетных критериев и реализации оценивания существующих образовательных документов.

Список литературы

1. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия для всех: Учеб. пособие/ Г.Г. Азгальдов, А.В. Костин, В.В. Садовов. — М.: ИД ИнформЗнание, 2012. — 165 с.
2. Иванов В.А., Селезнева А.В. Особенности применения стандартов ISO в высших учебных заведениях // Высшее образование сегодня. - 2013. - №8. С. 39-42.
3. Качалов В.А. Стандарты ИСО 9000 и проблемы управления качеством в вузах (записки менеджера качества). – М.: ИздАТ, 2001. – 112 с.
4. Поташник, М.М. Качество образования: проблемы и технология управления (В вопросах и ответах). / М.: Педагогическое общество России, 2002. - 352 с.
5. Селезнева А.В. Процедурный и компетентный подходы к выработке систем менеджмента качества в служебных предприятиях // Вестник ПНИПУ. Машиностроение, материаловедение
6. Субетто А.И. Образовательное общество как форма бытия ноосферного общества и реализации стратегии развития образования в России в XXI веке (развитие теоретической системы Ноосферизма). – СПб. – Кострома: КГУ им. Н.А.Некрасова, 2006. – 198с
7. Щепакин М.Б., Басюк А.С., Янова В.В. Управление качеством: учебник. / Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, 2014. – 256 с.
8. Якиманская И.С. Технология личностно-ориентированного образования. М., 2000. - 180 с.

Рецензенты:

Беленький В.Я., д.т.н., проф., декан МТФ ПНИПУ, г. Пермь.

Ханов А.М., д.т.н., проф., зав. каф. МТиКМ МТФ ПНИПУ, г. Пермь.