

Управление качеством образовательных услуг в системе высшего профессионального образования

Качество образовательных услуг на современном этапе является главным конкурентным преимуществом образовательных учреждений системы профессионального образования. Качество образовательных услуг определяется качеством образования и качеством обучения.

Качество обучения в профессиональной литературе /1/ определяется как непосредственный результат учебного процесса, зависящий от уровня квалификации профессорско-преподавательского состава, обеспеченности учебно-методического процесса, состояния материально-технической базы, интеллектуального потенциала студентов как объекта образовательного процесса учебного заведения. Качество образования - это более широкое понятие, дополнительно включающее в себя востребованность выпускников учебного заведения, их служебную карьеру, оценку с точки зрения работодателей, связи "вуз - профессиональная деятельность", отсутствие/наличие рекламаций.

Таким образом, качество образовательных услуг определяется комплексным состоянием качества обучения и образования. Инструментом управления этим состоянием может служить система контроля качества, используемая образовательным учреждением. Содержание нормативных документов Минобрнауки России и анализ профессиональной литературы в области качества образования показывают многообразие научных подходов, различную глубину проработок критериальных показателей /2/. Наиболее обобщенными показателями, характеризующими масштаб вуза, например, считаются число студентов и аспирантов, стоимость основных фондов и объем образовательных услуг. Общая совокупность показателей деятельности вуза многими авторами объединяется в несколько групп: потенциал вуза, показатели полезности труда, показатели качества труда, оперативность вуза, показатели эффективности деятельности.

При рассмотрении возможностей управления качеством образования в отдельном вузе представляется необходимым выделить основные критерии, определяющие уровень качества образования, и конкретизировать их содержание. Такими критериями, на наш взгляд, являются:

1. *Квалификация профессорско-преподавательского состава (ППС).* Преподаватель - ключевой субъект системы образования, обеспечивающий ее качество. Высокое педагогическое мастерство ППС обеспечивается знанием не только предметной отрасли, но и знанием дидактики профессионального образования, педагогической психологии, организаторскими способностями, владением современными технологиями поиска, обработки и представления профессионально значимой информации. Управление качеством квалификации ППС осуществляется через усиление мотивации к работе за счет системы (1) дифференциации в оплате труда в зависимости от квалификации; (2) введения надбавок за выполнение заказных работ в рамках годовых и перспективных планов образовательного учреждения; (3) возможностей карьерного роста в зависимости от объема и качества выполняемой работы.

2. *Учебно-методическое обеспечение, методы и технологии обучения.* В профессиональной литературе различают традиционные и инновационные образовательные технологии, ручные или компьютерные, традиционные или проблемные (активные) методы обучения. Качество обучения в вузе во многом зависит от того, какое внимание это учебное заведение уделяет внедрению современных педагогических технологий, отвечающим изменившимся требованиям рынка труда. Использование современных информационных и телекоммуникационных технологий в обучении открывает исключительные перспективы как с точки зрения повышения качества обучения, так и с точки зрения диверсификации самих учебных заведений. Кроме того, гуманистический подход к образованию, провозглашенный в качестве стратегического, означает возможность для любого человека не просто получить профессиональное образование, но и предоставить ему возможность выбора формы такого образования (очное, заочное или дистанционное), что также связано с необходимостью активного внедрения информационных и телекоммуникационных технологий в образовательный процесс.

Управление качеством учебно-методического обеспечения осуществляется через учебно-методические комплексы по дисциплинам (УМКД) и учебно-методические комплексы по специальностям (УМКС). Механизмом управления могут служить внутривузовские стандарты учебно-методических комплексов по дисциплинам. Наиболее целесообразным на наш взгляд

является разработка и внедрение вузовских стандартов УМКД нескольких уровней, что позволит управлять качеством методического обеспечения учебного процесса. Например:

- Минимальный: (1) рабочая программа; (2) учебно-тематический план; (2) план проведения практических занятий (напр., семинаров); (3) материалы контроля (промежуточного, итогового, срезового).

- Требуемый: (1) модульная рабочая программа (может использоваться в многоуровневой системе профессионального образования СПО-ВПО); (2) модульный учебно-тематический план; (3) методические указания по организации практических занятий (включая самостоятельную программируемую учебную деятельность студентов и занятия с использованием методов активного обучения и/или ТСО); (4) план-конспект лекций; (5) методические указания по разработке материалов контроля (входного, промежуточного, итогового, срезового), формам его проведения, предусматривающего различные формы его проведения (письменные и устные) и количественные и качественные критерии оценки, а также образцы материалов контроля.

Внутривузовский стандарт, на наш взгляд, также должен предусматривать временные нормы трудозатрат по видам методической работы, стимулирующие создание требуемого уровня.

Качество УМКД приобретает особое значение при внедрении элементов дистанционного обучения в учебный процесс. Естественно, что все это должно соответствовать ГОСТ ВПО по направлениям и специальностям.

3. Материально-техническая база. Этот критерий характеризуется совокупностью показателей, обеспечивающих условия предоставления образовательных услуг: объем площадей и их структура по форме собственности и направлениям использования, мебель и инженерное оборудование аудиторий и офисных помещений, библиотечное и информационное обслуживание студентов и преподавателей. Большое значение имеют уровень информатизации и использования технических средств обучения, которые влияют на интенсивность освоения материала и создают дополнительную мотивацию к обучению у студентов.

4. Интеллектуальный потенциал, включающий в себя (1) преподавателей, (2) студентов, (3) выпускников.

Интеллектуальный потенциал преподавателей количественно и качественно измеряется объемом и направлениями научно-исследовательской работы (НИР), объемом финансирования НИР из внешних источников, внедрением результатов НИР в производство (включая деятельность самого образовательного учреждения), а также количеством подготовленных в вузе и изданных монографий, учебников и учебных пособий, количеством советов по защите диссертаций, численностью аспирантов и докторантов и т.д.

Интеллектуальный потенциал студентов также имеет критерии измерения, а именно: качество довузовской подготовки и профотбор, показатели приема студентов по специальностям, полу и возрасту, численность студентов (общая, по специальностям и в расчете на одного преподавателя), уровень посещаемости занятий и текущая успеваемость, результаты промежуточной, итоговой и срезовой аттестации. Уровень культуры, воспитанности и состояние здоровья также характеризуют интеллектуальный потенциал студентов вуза.

Выпускники являются конечным продуктом деятельности учебного заведения и по их качеству можно оценивать состояние и перспективы присутствия на рынке образовательных услуг того или иного учебного заведения. Критериальными показателями могут служить численность выпускников, их возможности и желание продолжать обучение в системе послевузовского образования или через дополнительные образовательные программы, процент трудоустройства по специальности, динамика служебной карьеры, оценка реальных знаний и умений выпускников работодателями. Управление качеством выпускников и создание механизма обратной связи (через ассоциации выпускников, спонсорскую помощь, стажировку перспективных студентов у потенциальных работодателей, заказы на выполнение научных и консалтинговых проектов) - одна из наиболее сложных проблем, стоящих перед любым российским вузом.

Следует отметить, что анализ состояния качества образования и обучения российских вузов в целом показывает неудовлетворительный уровень этого качества по отношению к потребностям рынка образовательных услуг. Эффективное и последовательное решение проблем повышения качества образования и обучения должно быть реализовано в относительно короткие сроки, т.к. потребности в перестройке системы высшего профессионального образования и развитии соответствующей учебно-материальной базы очевидны уже сегодня. Необходима новая парадигма

образования: студент - предметно-информационная среда (в том числе, новые информационные технологии) -преподаватель.

С этой целью, видимо, целесообразно, учитывая характер системообразующих связей между компонентами профессиональной образовательной системы, найти то звено, за которое можно вытащить всю цепь, т.е. реально достичь целей повышения качества высшего профессионального образования и обучения в новых социальных и экономических условиях. На наш взгляд, таким звеном могут стать новые педагогические и информационные технологии. Отделить одно от другого невозможно, поскольку только широкое внедрение новых педагогических технологий позволит изменить саму парадигму образования и только новые информационные технологии позволят наиболее эффективно реализовать возможности, заложенные в новых педагогических технологиях. Поэтому прежде всего важно определиться с приоритетами в области педагогических технологий с учетом поставленных целей высшего профессионального образования, с учетом интересов развития личности обучающихся. Среди разнообразных направлений новых педагогических технологий наиболее адекватными поставленным целям, с нашей точки зрения являются:

- "обучение в сотрудничестве";
- метод проектов;
- индивидуальный и дифференцированный подход к обучению.

Все три направления новых педагогических технологий относятся к так называемому гуманистическому подходу в психологии и в образовании, главной отличительной чертой которого является особое внимание к индивидуальности человека, его личности, четкая ориентация на сознательное развитие самостоятельного критического мышления /3/. Этот подход рассматривается в мировой педагогической практике как альтернативный традиционному подходу, основанному, главным образом, на усвоении готовых знаний и их воспроизведении. Сказанное между тем вовсе не означает стремление автора к революционным преобразованиям в педагогике. Речь, с нашей точки зрения, может идти лишь об эволюционном процессе, учитывающем потребности сегодняшнего дня, о смене приоритетов с усвоения готовых знаний в ходе традиционных аудиторных занятий на самостоятельную активную познавательную деятельность каждого студента с учетом его особенностей и возможностей, деятельность, не всегда укладывающуюся в систему традиционного занятия. Если каждое из указанных направлений педагогических технологий будет интегрировано в той или иной степени, а также между собой и найдет свое место в учебном процессе, постепенно, вполне естественно вытесняя традиционные методы и формы работы, то, думается с течением времени удастся выработать наиболее оптимальный подход к организации учебного процесса с учетом специфики российской системы образования и культурной среды.

Литература

1. Менеджмент, маркетинг и экономика образования: Учебное пособие / Под ред. А.П. Егоршина. - Н.Новгород: НИМБ, 2001.- 624 с.
2. Состояние и развитие высшего и среднего профессионального образования. Анализ и оценка. Монография / Под ред. проф. А.Я. Савельева. - М.: НИИВО, 1999
3. Новые педагогические технологии: www.ioso.iip.net/distant