

УДК 378.14

А.В. Селезнева

A.V. Selezneva

Пермский национальный исследовательский политехнический университет
Perm National Research Polytechnic University

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

QUALITY MANAGEMENT OF HIGHER EDUCATION

Представлены новые акценты в менеджменте качества высшего образования. Предложена и обоснована новая концепция оценки качества преподавательских кадров университета.

Ключевые слова: профессиональное образование, система менеджмента качества, принципы качества, оценка, ИСО серии 9000.

New accents in quality management of higher education are presented in the article. New concept of evaluation of teaching staff of the university are proposed and justified.

Keywords: professional education, quality management system, principles of quality, evaluation, ISO series 9000.

Внедрение, популяризация и становление современных систем менеджмента в организациях, предоставляющих услуги, обусловлено рядом причин: необходимость перехода от функционального подхода в менеджменте к процессному, влияние информационных технологий на развитие образования и науки, необходимость повышения персональной ответственности за результаты деятельности, мотивации и компетентности сотрудников. Особенно это касается организаций, предоставляющих услуги образовательного характера, например высших учебных заведений [1]. Внедрение систем менеджмента качества (СМК) образования в вузе уже не является чем-то новым, первые сертификаты в сфере образования были получены еще в 90-е гг. прошлого столетия в Германии. Кроме того, сертифицируются вузовские технопарки и бизнес-инкубаторы, а вступление России в ВТО заставит иметь официальный сертификат качества на образовательные и, возможно, научные и инновационные услуги вуза в ближайшее время. К сожалению, в России не всегда осознается важность и необходимость доведения системы менеджмента до требований международных стандартов качества ИСО серии 9000,

поэтому российское высшее профессиональное образование в мировом рейтинге занимает отнюдь не первое место.

Создание системы менеджмента качества в высшем учебном заведении требует качественно новых форм организации взаимодействия с традиционной сложившейся общей системой управления вузом, а определение места и роли СМК в обеспечении его устойчивого развития выходит на первый план. При внедрении СМК в образовательных учреждениях возникает множество барьеров, обусловленных в первую очередь тем, что высшее руководство не связывает эффективность функционирования СМК с основными результатами деятельности вуза. Обе системы, как вузовская, так и СМК, чаще всего создаются и существуют обособленно. В связи с этим в настоящее время все чаще обсуждается проблема создания интегрированных систем управления на основе менеджмента качества, позволяющих рассматривать во взаимосвязи все составляющие деятельности предприятия (организации), направленные на достижение основных целей ее деятельности.

Управление качеством профессионального образования охватывает все этапы жизненного цикла образовательной услуги (рисунок) [2].



Рис. Петля качества по образцу EN ISO 9001

В настоящее время в обществе стало формироваться мнение, что невозможно добиться высокого качества результатов образования без повышения качества преподавания. В связи с этим одним из перспективных направлений образовательного менеджмента становится внедрение системы оценки дея-

тельности персонала образовательного учреждения. Единственное, что слабо предполагает СМК образовательного учреждения, – это участие в процессах разработки и реализации оценки персонала, чаще всего профессорско-преподавательского состава (ППС). Данный вопрос является весьма «тонким» и остается дискуссионным, поскольку и мнение самих педагогов по этому поводу неоднозначно. На сегодняшний день многие образовательные учреждения в той или иной мере оценивают квалификацию и качество работы своего персонала, активно ищут новые подходы, в том числе экономические, для стимулирования профессионального развития кадров.

Для повышения эффективности управления качеством высшего профессионального образования в контексте обеспечения конкурентоспособности вуза прежде всего необходимо определить основные условия, которым должна удовлетворять методика оценки профессиональной деятельности преподавателей. Среди процессов СМК ПНИПУ выделен процесс «управление персоналом». В рамках данного процесса необходимо доопределить требования к постоянному улучшению качества персонала через введение оценки его эффективности, поскольку качество оказываемых услуг напрямую зависит от тех, кто эти услуги предоставляет. Возможно, эта процедура и выходит за рамки классического понимания образования и создает основу для возмущения со стороны работников высшего образования, однако, глядя на опыт ряда передовых стран (Австралия, Бельгия, Великобритания, Ирландия, США, Швейцария и др.), следует оценить положительные последствия того, что там данный вопрос принят законодательно. Существуют нормативные документы, регулирующие различные аспекты оценки кадров сферы образования, в том числе стандарты профессиональной деятельности педагогов и руководителей образовательных учреждений, на основе которых осуществляется оценка кадров в этих странах.

Предлагаемая концепция оценки качества преподавательского состава в высших учебных заведениях профессионального образования основывается на проектной организации и принципах качественного менеджмента. В ее основе лежит переход к проектной организации оценки: во-первых, разработка системы критериев качества ППС; во-вторых, разработка структуры функций и обязанностей ППС; и в третьих – разработка требований к компетенциям ППС.

Концепция ориентирована на усиление роли признания качества работы преподавательского состава образовательных учреждений на формирующемся конкурентном рынке образовательных услуг. Безусловно, здесь неприемлема стандартизация деятельности, суть преподавания – в ориентации на лучшую практику. Профессиональное образование вынуждено ориентироваться на потребности рынка труда и поэтому ставит задачу обеспечения

гибкости и адаптивности персонала к постоянным изменениям и улучшению результатов своей деятельности.

Для обеспечения качества результатов профессионального образования в соответствии с предъявляемыми требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования основой системы менеджмента образовательного учреждения должен быть процесс управления развитием деловых и профессиональных компетенций персонала. Этот процесс обеспечивается на самом высоком уровне соответствующей поддержкой вуза. Для создания общего пространства развития кадров образовательных учреждений в процессе их взаимодействия с заинтересованными сторонами необходимо признание необходимости разработки концепции перехода к непрерывному совершенствованию ППС. Данная логика предполагает включение процедуры оценки качества преподавательского состава в систему менеджмента образовательного учреждения. Один из восьми принципов менеджмента качества – вовлечение персонала – связан с требованием более полно вовлекать персонал в деятельность для выгоды организации. Развертывание этого принципа в образовательном учреждении в контексте реализации требований ИСО 9001:2011 позволит перейти на более высокий уровень менеджмента.

Ответственность за качество образования возлагается на конкретных людей, обеспечивающих образовательный процесс, – на преподавателей. Концепция в области оценки педагогических кадров должна быть направлена на оптимальное использование человеческих ресурсов в соответствии с требуемым уровнем профессиональной подготовленности, компетентностью, опытом и личностными характеристиками и возможностями, на формирование у работников сферы образования потребности в профессиональном и творческом развитии и предоставление им возможностей для продвижения по карьерной лестнице и профессионального роста.

Список литературы

1. Иванов В.А., Селезнева А.В. Особенности применения стандартов ISO в высших учебных заведениях // Высшее образование сегодня. – 2013. – № 8. – С. 39–42.
2. Селезнева А.В. Проведение самооценки вуза по модели качества // Вестник Перм. нац. иссл. политехн. ун-та. Машиностроение, материаловедение. – 2013. – Т. 15, № 4. – С. 132–138.

Получено 6.02.2014

Селезнева Алевтина Владимировна – старший преподаватель, Пермский национальный исследовательский политехнический университет (614990, г. Пермь, Комсомольский пр., 29, e-mail: msi@pstu.ru).

Selezneva Alevtina Vladimirovna – Senior Lecturer, Perm National Research Polytechnic University (614990, Perm, Komsomolsky av., 29, e-mail: msi@pstu.ru).