

УДК 378.147:573

УПРАВЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯМИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

К. Э. Писаренко,

аспирант, зав. сектором отдела качества

Уфимский государственный нефтяной технический университет

Рассматривается технология разработки системы и состава показателей, критериев и методов мониторинга качества образовательного процесса, основанная на применении технологии структурирования функций качества в рамках системы менеджмента качества по требованиям международного стандарта ISO 9001–2000 и системы менеджмента знаний.

Повышение эффективности управления в системе образования и в частности внедрение механизмов взаимодействия учреждений профессионального образования и работодателей, обеспечивающих привлечение в сферу образования дополнительных материальных, интеллектуальных и иных ресурсов, а также внедрение моделей государственно-общественного управления образовательными учреждениями (ОУ) является одной из задач федеральной целевой программы образования на 2006–2010 гг., принятой постановлением правительства РФ от 23.12.2005 г. № 803 [1]. Необходимым условием ее успешного решения является наличие в каждом ОУ системы менеджмента качества (СМК), обеспечивающей высокое качество подготовки специалистов и их востребованность.

Элементом такой системы должна быть система мониторинга (контроля и анализа) качества образовательного процесса. Безусловно, такая система не может быть достаточно эффективной и без автоматизирующей составляющей. В результате анализа существующих на сегодняшний день методов мониторинга были сделаны следующие выводы.

С точки зрения полноты охвата образовательного процесса эксплуатируется примерно одинаковое количество информационных систем. С точки зрения полноты охвата функций мониторинга качества образовательного процесса наблюдается преобладание систем, реализующих только функцию контроля. Подавляющее большинство систем не выявляет причины несоответствий качества образовательного процесса установленным требованиям, или результаты действий по его улучшению и предотвращению ухудшения, или не реализует ни одну из этих функций. При этом практически отсутствуют системы, реализующие функцию анализа, в ходе которого выявляются причины несоответствий и результаты действий по

повышению качества образовательного процесса. Это означает, что в системах, измеряющих показатели причин несоответствий и результатов действий по повышению качества, они никаким образом ею не используются для улучшения деятельности ОУ. В то же время существует большое количество методов, правильная реализация которых позволит проводить мониторинг качества образовательного процесса, достигающего цели — разработки рекомендаций по улучшению, и показывать причины того или иного уровня качества образования. По результатам анализов видно, что на сегодняшний день системы, реализующие все функции мониторинга, практически отсутствуют. Это связано с большой трудоемкостью решения поставленной задачи.

Основным принципом СМК является проектирование процессов вуза на основе требований заинтересованных сторон к продукции. Таким образом, в задачу системы мониторинга качества образовательного процесса входят контроль и анализ выполнения этих требований [2]. Сбор требований потребителей ОУ и последующий их учет при разработке показателей качества и проектировании образовательных программ, а также процессов ОУ достаточно трудоемки. При этом необходимо учитывать, что трудоемкость в значительной степени заключается в необходимости оперативного анализа требований потребителей для обеспечения актуальности показателей качества. Поэтому внедрение механизмов, позволяющих снизить трудоемкость сбора требований потребителей и повысить оперативность реагирования на них, является первоочередной задачей.

Основным видом продукции ОУ являются специалисты. Главное требование к специалисту — овладение определенным набором компетенций. В основе компетенции лежат знания. Умение применять знание на практике и есть сама компетенция. Это означает, что требования можно опреде-

лять путем ведения базы знаний ОУ, которая складывается из баз знаний специальностей и дисциплин [3]. За счет этого можно значительно повысить эффективность и результативность мониторинга.

При этом можно исходить из следующих условий [3]:

— мониторинг требований заинтересованных сторон к уровню подготовки специалистов является основой для определения показателей качества подготовки специалистов и последующей разработки на их базе показателей качества процессов ОУ;

— мониторинг требований заинтересованных сторон сводится (в качестве упрощения) к ведению базы знаний дисциплин и специальностей, поскольку владение знаниями и умение применять их на практике является основным требованием, из которого можно вывести все остальные требования.

Мониторинг качества рассматривается как управляемый процесс. Структуризация процесса управления — формирования (разработки) показателей и критериев измерения и оценки качества образовательного процесса — предполагает:

— анализ и декомпозицию управляемого процесса;

— выделение в процессе мониторинга (процессах мониторинга верхнего уровня) относительно однородных с точки зрения процесса управления подпроцессов (процессов мониторинга нижнего уровня) и формирование на этой основе многообразия конкретных функций управления (разработки показателей и критериев измерения и оценки качества) и подпроцессов управления, в которых они реализованы.

В качестве метода, определяющего состав функций управления и процессов, их реализующих, предложено взять технологию структурирования функций качества (QFD-анализ), который предполагает принцип расширения системы и состава показателей и критериев мониторинга от этапа

к этапу. На первом и втором этапах разрабатывается система и состав показателей качества продукции образовательного процесса [4]. На третьем этапе система показателей качества продукции дорабатывается до системы показателей качества процессов ОУ, система показателей качества продукции при этом становится ее частью. На четвертом этапе система показателей качества дорабатывается до системы, включающей критерии оценки качества образования [4].

Предложенная технология разработки системы и состава показателей, критериев и методов мониторинга качества образовательного процесса является попыткой автора связать в систему одни из наиболее развивающихся в настоящее время направлений менеджмента — менеджмент качества и менеджмент знаний, а также компетентностный подход к организации учебного процесса, заложенный в государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования третьего поколения.

Литература

1. Федеральная целевая программа развития образования на 2006–2010 годы. М.: ТЦ Сфера, 2006. 176 с.
2. Писаренко К. Э., Шарафиев Р. Г., Квитко В. Ж., Буренин В. А. Процессы СМК ВПО и инструменты управления ими: Учеб.-практ. руководство / РУНМЦ МО РБ. Уфа, 2007. 64 с.
3. Писаренко К. Э., Шарафиев Р. Г., Буренин В. А. Менеджмент знаний и мониторинг качества образовательного процесса // Материалы Всерос. конф. / ВЭГУ. Уфа, 2007. 7 с.
4. Писаренко К. Э., Буренин В. А., Шарафиев Р. Г. Применение метода структурирования функций качества для определения показателей качества процессов вуза // Образование в высшей школе: современные тенденции, проблемы и перспективы развития: Всерос. науч.-метод. конф. / УГИС. Уфа, 2006. С. 3.