

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ТЕХНИЧЕСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПОВ TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Данилов Ю.Д. – старший преподаватель,
Бурко О.П. – старший преподаватель,
Кудрицкая Е.Г. – старший преподаватель.
Брестский государственный технический университет
Республика Беларусь, г. Брест.

Аннотация

В статье рассматриваются некоторые аспекты управления качеством образования в Брестском государственном техническом университете на основе мониторинга удовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами. Авторы дают краткий анализ и описывают преимущества методик TOTAL QUALITY MANAGEMENT применяемых при проведении и выполнении обработки результатов исследований и их интерпретации. В работе приводятся некоторые примеры противоречий, которые требуют преодоления для повышения эффективности управления процессом обучения и конкурентоспособности учебного заведения на рынке образовательных услуг.

Ключевые слова

TQM, мониторинг, образовательные услуги, рынок, конъюнктура, технологии, фокус-группа.

Современный этап развития технологий и системы общественных отношений характеризуется высокой динамичностью изменений, происходящих в этих сферах. При этом, темпы технологического развития существенно опережают возможности учебных заведений по оперативному реагированию на данные изменения. Особенно актуальна данная проблема для технических учреждений высшего образования (УВО), где требуется обеспечить не только соответствие качества подготовки специалистов уровню технологического прогресса, но и добиться его опережающего развития. Кроме того, коммерциализация образовательных услуг, превращение профессиональных компетенций в объект рыночной конъюнктуры, требуют нахождения новых методов и форм управления качеством образования, повышения его гибкости, адаптивности к рыночным вызовам.

Среди ведущих задач, стоящих перед УВО технического профиля, необходимо отметить следующие:

- приведение в соответствие целевых установок конкретного учебного заведения с образовательной политикой государства;
- создание единой системы менеджмента качества образовательных услуг, основанной на единых стандартах и критериях;
- поиск и разработка эффективных механизмов оперативного управления качеством образования в соответствии с актуальными потребностями экономики, повышение его конкурентоспособности.

Успешное решение указанных задач является фундаментальным условием формирования инвестиционной привлекательности для любого технического УВО, превращения его в современный институциональный механизм, конструирующий будущее общество.

В Брестском государственном техническом университете (БрГТУ) реализуется система менеджмента качества (СМК) требованиям СТБ ISO 9001-2009, призванная

обеспечить системные гарантии приобретения выпускниками знаний, умений, навыков, профессиональной культуры в соответствии с современными и перспективными технологиями. В рамках данной осуществляется постоянный мониторинг качества предоставляемых услуг различных фокус-групп потребителей образовательных услуг, который является одним из оснований для принятия управленческих решений по повышению качества организации учебного процесса [1].

В основу деятельности положены принципы TQM (Total Quality Management – всеобщее управление качеством), основанные и апробированные мировым опытом в различных отраслях рыночного механизма. Их суть сводится к тому, что образовательные учреждения должны в своей деятельности ориентироваться не только на повышение качества образования (конечного продукта) как такового, но и работать над улучшением организационной стороны образовательного процесса. Решение задачи заключается в постоянном взаимообусловленном развитии трех составляющих:

- качества образования (товар, продукция);
- качества организации образовательного процесса (технологическая компонента, позволяющая получить качественную продукцию);
- квалификации профессорско-преподавательского и вспомогательного состава УВО (ресурс, позволяющий обеспечить эффективное использование всех материально-технических и интеллектуальных условий учебного заведения).

При данном подходе, качество образования характеризуется такими категориями, как:

- степень удовлетворения потребностей образовательных услуг;
- эффективность финансовых показателей УВО;
- удовлетворенность своей работой сотрудниками и специалистами учебного заведения.

Наработанный в БрГТУ опыт применения принципов TQM, позволяет утверждать, что важным фактором эффективности данной методологии является проблема выбора оптимального содержания и последовательности управленческих действий, позволяющих гарантировать потребителям получение конкурентоспособных профессиональных компетенций.

Важно иметь в виду, что решение этого ключевого вопроса неизбежно столкнется с необходимостью преодоления целого ряда барьеров, имеющих на институциональном уровне. К ним следует отнести функциональную ограниченность ранее сложившихся подходов к управлению образовательными процессами, несовершенство механизма обеспечения конкурентных позиций на образовательном рынке, низкий уровень позиционирования профессорско-преподавательского состава в общественной иерархии, слабой разработанности методик применения TQM, отсутствием желания (возможностей) у руководителей образовательных структур различного уровня учитывать данные социометрии при выработке управленческих решений.

Так, например, в ходе опросов работодателей, на протяжении последних лет фиксируется устойчивое мнение о слабом развитии у выпускников технических специальностей навыков управленческого труда (коммуникативных, организационных, этических и др.), формируемых, преимущественно, при изучении социально-гуманитарных дисциплин. Данная ситуация объективно формирует весьма сложное для преодоления в техническом УВО противоречие между необходимостью обеспечить фундаментальную подготовку студентов по специальности и должным образом развить как будущих руководителей [2].

Использование принципов и технологий TQM дает возможность классифицировать требования к профессионально значимым характеристикам,

провести их диагностику и перейти к созданию такой социально-педагогической модели, которая обеспечила бы гармоничное профессиональное становление будущих инженеров-руководителей.

Учитывая то, что в современных условиях «качество образования» является многофакторным феноменом, его оценка рассматривается как сложный симбиоз взаимозависимых и автономных качественных и количественных характеристик, которые в ходе исследований выражаются в числовом и нечисловом формате. Применение TQM-методик при обработке результатов исследований обеспечивает четкую композиционную связь между различными сегментами изучаемых проблем, что позволяет легко переводить числовые показатели в герменевтическую интерпретацию, и наоборот – придавать интерпретационным формулировкам вид числовых значений. Таким образом, достигается единый подход к исследованиям, используются универсальные критерии оценки уровней удовлетворенности, имеется возможность сравнивать результаты различных фокус-групп определенным срезам и с высокой достоверностью переходить в их интерпретации от количественных величин к качественным аналогам.

Используемая матричная модель полностью соответствует требованиям СТБ ISO 9001-2009, а получаемые результаты позволяют ориентировать руководство УВО и его структурных подразделений на деятельность, в максимальной степени учитывающей потребности рынка труда. В университете разработана и активно реализуется СМК, включающая следующие компоненты:

- описание целей, политики и миссии учебного заведения в области качества образования;

- стандарты по качеству подготовки специалистов по каждой из специальностей;

- описание процедур, выполняемых в рамках системы менеджмента качества по повышению уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг.

Осуществляемый в целях реализации программы мониторинг качества обучения дает возможность объективно оценить и интерпретировать эффективность инноваций, уровень преподавания, организационную сторону образовательного процесса и его информационное обеспечение, иные аспекты функционирования университетского комплекса.

Как показывает практика, система исследований уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг в БрГТУ, позволяет существенно продвинуть вперед практически все составляющие конкурентоспособности учебного заведения: маркетинговую, финансовую, кадровую, материально-техническую, спроса выпускников на рынке труда.

Список литературы

1. Центр менеджмента качества образования. // Брестский государственный технический университет [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <http://www.bstu.by/ru/universitet/sistema-menedzhmenta-kachestva>. – Дата доступа: 10.06.2018.

2. Бурко, О.П. Анализ удовлетворенности потребителей Учреждения образования «Брестский государственный технический университет» / О.П. Бурко, Ю.Д. Данилов, Е.Г. Кудрицкая // Вестник БрГТУ. – 2017. – № 3 (105). – С.120–125.