СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДПО В УНИВЕРСИТЕТЕ

И.И. Корягина
помощник ректора по качеству ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный университет»

А.В. Закорюкина
начальник отдела МЦДО ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный университет»

В статье рассматривается вопрос о введении процесса дополнительного образования в основной жизненный цикл системы менеджмента качества классического университета, обозначается проблема взаимодействия специалистов разного уровня при реализации программ дополнительного образования, формирования процессного мышления.

Развернувшаяся широкомасштабная реформа образования в России затрагивает все ступени образования, особенно дополнительное. По программам дополнительного профессионального образования отменены государственная аккредитация и документы государственного образца. Перед образовательными организациями реально встала задача формирования положительного имиджа, а вопросы качества выходят на первый план. Федеральный закон № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 28 Закона, подчеркивает ответственность образовательных организаций за качество образования и предписывает «проведение самообследования, обеспечение функционирования внутренней системы оценки качества образования».

В последние годы вузы России, включая и Ивановский государственный университет, предпринимают шаги, направленные на повышение ответственности образовательных учреждений в области управления качеством. Популярные в среде специалистов по качеству образования «Стандарты и руководящие принципы для системы гарантии качества в европейском пространстве высшего образования» (Стандарты и Директивы ENQA) вопрос о потребителе образовательной услуги обходят и не касаются проблем определения его требований. Поэтому Стандарты и Директивы ENQA, объявляющие своей целью поддержку взаимного доверия и усиление прозрачности в условиях разнообразия национальных и территориальных аспектов, могут быть эффективны для управления качеством в конкретной образовательной организации только в комплексе с международными стандартами ISO 9000, ориентирующими нас на тщательный анализ требований потребителей и других заинтересованных сторон [1].

Привлекательная особенность ISO 9001÷2008 состоит в том, что он ориентирован на развитие управляемости процессов жизненного цикла и обеспечивающих процессов одновременно – как с использованием механизмов контроля качества внутри образовательного учреждения, так

The article is focused on the implementation of vocational education and training in the primary life cycle of quality management system at the classical university. The authors discuss the problem of interaction between specialists of different levels under the VET programs implementation as well as process thinking development.

и независимых внешних форм контроля и оценки качества через аудит соответствия управляемых процессов и их результатов требованиям стандарта[2].

При проектировании и разработке системы менеджмента качества в нашем университете первоначально процесс дополнительного образования являлся составляющей таких процессов, как «Проектирование и корректировка образовательных программ», «Учебный процесс». По прошествии трех лет функционирования СМК высшее руководство, анализируя функционирование системы, реализацию видения, в рамках инновационного семинара, используя SWOT-анализ, пришло к выводу о необходимости усилить внимание на развитии дополнительного профессионального образования в университете.

В связи с этим были внесены изменения в миссию «...в предоставлении качественного многопрофильного дополнительного образования населению региона», а также была сформирована рабочая группа, которая тщательно проработала документированную процедуру СМК-ДП-ОП-08.00.07 «Дополнительное образование». Нами рассматривается данный процесс как основной или, иначе говоря, процесс жизненного цикла. Руководителем процесса является проректор по учебной работе, а координатором всей деятельности - специалисты международного центра дополнительного образования. Целью данного процесса является подготовка, организация и реализация учебного процесса ДПО с учетом требований заинтересованных сторон.

Первым шагом в данном процессе является анализ требований потребителей. Развитие дополнительного профессионального образования (ДПО) в классическом университете на современном этапе развития характеризуется целым комплексом проблем, которые носят и объективный и субъективный характер. В первую очередь хочется остановиться на оценке рынка труда и рынка услуг, предоставляемых организациями ДПО. Анализ и сопоставление данных этих двух масштабных характеристик – процесс очень трудоемкий, требующий привлечения специалистов в области маркетинга. Отслеживая тенденции на рынке труда, специалисты университета могут сделать заключение по планированию и открытию новых образовательных программ либо за невостребованностью работодателем некоторых профессий и навыков приостановить функционирование неактуальных направлений.

Как правило, при наличии эффективного менеджмента в образовательной организации в организационной структуре выделена соответствующая единица – центр маркетинговых исследований, отдел маркетинга и пр. Нами проводятся маркетинговые исследования регионального рынка дополнительного профессионального образования, далее при беседе с потенциальными потребителями уточняются их пожелания: по времени, форме, условиям обучения.

Одновременно с процессом постоянного мониторинга рынка труда необходимо организовать сопутствующий исследовательский процесс состояния рынка образовательных услуг (в области ДПО) в регионе (территории). Своевременная и достоверная информация об образовательных учреждениях, предоставляющих такие услуги, оценка качества предоставляемых конкурентами услуг, их эффективность позволяют сформировать концепцию создания и развития собственного потенциала системы ДПО в университете.

Необходимо отметить, что классический университет располагает не только высококвалифицированными кадрами, а также специалистами, имеющими подготовку по широкому спектру направлений. В университете – 10 факультетов, 40 кафедр, более 400 преподавателей. Главная задача при реализации дополнительного профессионального образования – грамотно воспользоваться интеллектуальным потенциалом, скоординировать специалистов разных направлений.

В рамках системы менеджмента качества на каждом факультете есть лицо, ответственное за дополнительное образование, которое выступает координатором по вопросам дополнительного образования между факультетом и международным центром дополнительного образования. При реализации программ дополнительного профессионального образования на кафедре есть руководитель образовательной программы (ОП), это может быть преподаватель, на разных программах могут быть разные руководители ОП. Разделение их ответственности зафиксировано в одноименной матрице ответственности. Руководители ОП отвечают за анализ наличия специализированного оборудования, информационных и материальных ресурсов, за составление учебного плана, разработку программ по циклам ОПД и СД, согласование и утверждение расписания занятий, организацию и проведение аудиторных занятий.

Таким образом, в процессе дополнительного образования задействованы специалисты разных подразделений: проректор по учебной работе, проректор по материально-технической работе, главный бухгалтер, начальник МЦДО, зав. кафедрой, зав. кабинетами и лабораториями, ведущий документовед МЦДО, руководитель ОП, специалисты бухгалтерии, преподаватели и, конечно же, заказчики образовательной программы, т.е. потребители.

При организации дополнительного образования в университете невозможно обойти вниманием особенности взаимоотношений и взаимодействия структуры МЦДО и профессорско-преподаватель-

ского состава. В первую очередь необходимо проанализировать степень мотивации, выявить рычаги воздействия, границы ответственности всех участников процесса предоставления образовательных услуг: от непосредственного исполнителя – преподавателя (специалиста) до топ-менеджеров организации.

В этой части проблемы наблюдаются различные подходы к идее становления дополнительного профессионального образования в классическом университете, а через это и к вовлечению образовательного учреждения в рыночные условия, а также к эффективности функционирования организации. Отдельные подразделения – факультеты, кафедры – вовлекаются в процесс достаточно оперативно, показывая большую готовность к переменам, к продвижению научно-практического потенциала своих специалистов и преподавателей на новый пока еще для них рынок – рынок услуг дополнительного профессионального образования, а некоторые все еще очень инертны, плохо мотивированы.

Таким образом, процессный подход позволяет объединить специалистов разных структурных подразделений в рамках процесса дополнительного образования.

Процессное мышление - это такой взгляд на мир, когда деятельность представляется в виде процесса: становления, развития, усовершенствования, формирования, коррекции. Процессы разного уровня жизненного цикла образовательной услуги вуза (ДПО) на разных этапах либо проходят последовательно либо меняют одного хозяина на другого (например, при переходе от анализа требований заинтересованных сторон к проектированию и корректировке образовательных программ), либо выполняются параллельно под управлением нескольких хозяев (например, при переходе от проектирования и подготовки учебного процесса (хозяин – проректор по учебной работе) к его организации (ответственные – деканы факультетов – заведующие кафедрами, а в дополнительном образовании – руководитель программы). Поэтому применение процессного подхода предполагает операциональное определение конечных и промежуточных целей (ожидаемых результатов), определение их таким образом, чтобы существовал способ проверки реально полученных результатов на каждом этапе процесса на их соответствие целям.

Система менеджмента качества становится одним из средств формирования согласованной ответственности всех руководителей на всех этапах управления процессами за конечные результаты деятельности вуза. Но для этого каждый хозяин процесса, руководитель структурного подразделения, должен освоить логику процессного подхода, рассматривая деятельность своего коллектива как управляемый (самоуправляемый) процесс, в котором можно вычленить и определить в системе согласованных показателей вход, точки промежуточного контроля, выход [3].

Установление прямых контактов с бизнес-сообществом, различными институтами современной рыночной экономики и обществом – единственно правильный путь развития для эффективных образовательных организаций. Максимальное использование собственного научно-практического капитала, а также его приумножения и развития через системы самообразования и самопродвижения необходимо для осуществления нового качественного витка в общем поступательном и даже прорывном этапе развития классического университета.

Построения нового эффективного функционала образовательной организации требуют также изменения, связанные еще с одной характеристикой – с нормативно-правовым регулированием деятельности образовательных организаций. Ответственность за разработку документов установленного образца, регистрацию их выдачи теперь возлагается непосредственно на образовательную организацию, реализующую программы дополнительного образования.

Перечисленные выше проблемы носят общий и частный характер, имеют объективные и субъективные причины их возникновения, но самым важным, на наш взгляд, является то, что процесс становления системы ДПО в классическом университете - это осознанная необходимость, связанная с выбором стратегии развития организации.

Литература

1. Аниськина Н.Н., Образование длиною в жизнь // Стандарты и качество. 2011.- №5.- С.73.

2. Егоров В.Н., Корягина И.И., Особенности электронного мониторинга процессов СМК университета // Стандарты и качество. 2012. - №6.- С.66.

3. Засобина Г.А., Корягина И.И., Некоторые подходы к оценке качества профессионального образования // Стратегия развития ДПО в условиях сокращения государственного регулирования. Пастуховские чтения – 2012 : материалы X международной научно-практической конференции, 2012 г., С. 61-62.