

ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА КАК КОНТУРА АВТОРЕГУЛИРОВАНИЯ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Лакин И.К., Мороз Ж.М., Митрохин Ю.В.,
Чмилёв И.Е.

*Красноярский институт железнодорожного
транспорта (КрИЖТ) – филиал ИрГУПС
Красноярск, Россия*

Важным аспектом образования, связанным с проблемой его качества в настоящее время является проблема качества деятельности преподавателя. В деятельности преподавателя выявляются два блока, определяющих качество: предметно-научный и психолого-педагогический. В соответствии с требованиями к учебному процессу качество педагогической деятельности определяется новыми существенными характеристиками. Среди них важную роль занимают:

- проектирование учебного процесса через разработку образовательных программ и курсов, удовлетворяющих быстро изменяющемуся объему информации;
- повышение требований к качеству учебно-методического обеспечения, которое с внедрением новых технологий должно удовлетворять следующим требованиям: мультимедийность, интерактивность и открытость;
- перевод студента в активного участника образовательного процесса, через стимулирование учения, поддержание обучающего в его деятельности, предоставлении помощи в ориентации в потоке учебной информации;
- необходимость обучения студентов самостоятельно контролировать уровень своих достижений в учебном процессе, установлении постоянной обратной связи.

Проблема оценки качества деятельности преподавателя сложна. Специфика работы КрИЖТ заключается в том, что большинство студентов априорно не мотивированы на получение глубоких и качественных знаний, в результате чего их нельзя рассматривать как «гарантов» качества работы преподавателей и их самих. Причиной этого являются:

- сохраняется менталитет, что нужен диплом, а не знания; исключение составляют многие студенты бухгалтерских и экономических специальностей, которые понимают, что только высокий профессионализм обеспечит им в будущем высокую зарплату;
- многие студенты пошли в железнодорожный институт «по стопам» своих родителей, которые сделали выбор профессии за своих детей;
- студенты, направленные на учебу с предприятий Красноярской железной дороги, считают, что диплом они получают в любом случае, так как дорога является генеральным партнером института;

- отсутствие и или малое число профильных дисциплин на первых курсах, кроме бухгалтерских и экономических специальностей, которые и так заинтересованы в качестве обучения;

- студенты заочной формы обучения с уже выбранным направлением работы не видят необходимости получения комплексного образования и им нужны «только корочки».

Эти и другие причины приводят к тому, что сам студент – по идее главный заказчик обучения – не является заинтересованным в качестве образования и не может выступать в качестве обратной связи процесса взаимодействия Заказчик – Поставщик согласно международным стандартам качества серии ISO9000. Решение проблемы возможно через введение оценки по показателю удовлетворенности потребителя, в качестве которого может выступать не столько сам студент, сколько его будущий работодатель. Применительно к КрИЖТ – это Красноярская железная дорога и другие дочерние организации. Такой подход позволит установить постоянно действующую обратную связь, которая будет обеспечивать качество образовательного процесса по принципам авторегулирования, что соответствует принципам создаваемой в ОАО «РЖД» системе менеджмента качества. В этом случае обучение будет одним из контуров регулирования в сложно-подчиненной системе управления железнодорожным транспортом.

Чтобы внедрить данную систему авторегулирования в КрИЖТ разработаны системы анкетирования потребителей образовательной услуги, как со стороны студентов, так и их работодателей – Красноярской железной дороги. Руководители служб оценивали и выделяли требования к умениям и навыкам студентов, приходящим после окончания вуза на предприятия, а студенты оценивали учебный процесс, организуемый преподавателем и свое участие в этом процессе. Также дорога выделяла наиболее актуальные для нее разделы знаний и, прежде всего, необходимое лабораторное оборудование и наглядные пособия. Такая работа начата в институте, и ее первые результаты позволяют корректировать нормы качества учебного процесса.

В результате пересмотра «норм качества» учебный процесс в настоящее время строится уже с использованием новых информационных технологий. Чтобы преподаватель не только предоставлял студенту информацию, но и мог контролировать мотивацию к ее использованию, создана программа, позволяющая моделировать будущую профессиональную деятельность и выполнять лабораторные работы в рамках данной деятельности. Важное достоинство программы – визуализированный учебный материал, позволяющий в наглядной форме и в более сжатые сроки ознакомиться с материалами спец. курса. Рассматриваемые случаи брака в работе служб представлены в

виде видеороликов, в которых наглядно продемонстрирована суть происшествия, причины возникновения ситуации, нарушения и правильный порядок действий. Таким образом, через создание данной программы информация предоставляется для решения конкретных ситуаций, а не «впрок».

Но невозможно определить качество полученного материала без внедрения системы контроля и самоконтроля. Для реализации контроля со стороны преподавателя данного вида деятельности разработана система АРМ «Тестирование», активно используемая как на очном, так и на заочном отделении. Необходимо отметить, что студенты все больше воспринимают обучение как свободное во времени и пространстве и поэтому они хотят, чтобы преподаватель не предоставлял им информацию, а давал консультации по ее поиску и работе с ней. Значит, если преподаватель не обладает новыми характеристиками или владеет ими на уровне знаний (умение и опыт отсутствуют), то сложно говорить о качественном улучшении учебного процесса.

Работа представлена на научную международную конференцию «Система менеджмента качества в образовании», 4-11 августа 2007 г., Италия (Сардиния). Поступила в редакцию 19.07.2007.

**ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА ВУЗА:
ИННОВАЦИОННОСТЬ КАК ФАКТОР
ПОВЫШЕНИЯ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ**

Леонтьева О.А.

*Санкт-Петербургский государственный
университет информационных технологий,
механики и оптики (СПб ГУ ИТМО)
Санкт-Петербург, Россия*

Образовательное учреждение, в том числе и высшее, как и любая организация испытывает на себе влияние среды. В соответствии с определением, распространенным в литературе по менеджменту, организация – *это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей* [4]. При этом, она представляет собой открытую систему, состоящую из множества взаимозависимых частей, имеющих тесные связи со средой, которая является по отношению к организации внешней.

Несомненно, что ВУЗ по всем характеристикам соответствует этому определению, но прежде чем приступить к анализу особенностей его внутренней среды необходимо определить, возможно ли к данной специфической организации применять те методы анализа, которые известны и уже десятки лет применяются в практике менеджмента.

Итак, высшие учебные заведения имеют ряд существенных отличий, которые делают их весьма специфическими организациями:

- ВУЗы ответственны за воспроизводство научно-технического (интеллектуального) потенциала, без них этот процесс просто невозможен;

- целью существования ВУЗов не является получение и максимизация прибыли (как большинства прочих организаций)¹;

- ВУЗы являются не только учебными центрами, но и исторически совмещают эту роль с ведением научно-исследовательской и инновационной деятельности.

Существование этих отличий позволяет использовать те методы управления и анализа, которые применимы к прочим организациям, в сфере высшего образования только с некоторыми допущениями и изменениями.

Внутренняя среда оказывает постоянное и самое непосредственное воздействие на функционирование организации. Изучение внутренней среды направлено на уяснение того, какими сильными и слабыми сторонами обладает организация. Сильные стороны служат базой, на которую она опирается в конкурентной борьбе. Слабые стороны – это предмет пристального внимания со стороны руководства, которое должно делать все возможное, чтобы избавиться от них.

В последние годы в сфере высшего образования широко используется понятие «инновационный ВУЗ», однако не существует его четкого определения. Официальные органы (прежде всего Министерство образования и науки) достаточно четко выразили свою позицию по этому поводу: ВУЗ можно считать таким, если он реализует инновационные образовательные программы. Однако специалисты в области корпоративного управления, указывают на то, что инновации не должны сосредотачиваться только в одной сфере деятельности организации (в случае с ВУЗом – в учебном процессе). Роберт Такер в своей книге «Инновации как формула роста. Новое будущее ведущих компаний» утверждает, что менеджеры, работающие в самых различных секторах рынка, в полной мере осознают важность инновации в качестве ключевого фактора роста, прибыльности и конкурентоспособности [5].

Инновации на сегодняшний день находятся в таком же положении как борьба за качество в 1980-х годах XX века. Тогда она осуществлялась на уровне отдельных отделов, которые можно выделить на блок-схеме организационной струк-

¹ Однако в связи с изменением экономической ситуации, а также системы финансирования государственного сектора высшей школы в стране, в качестве цели в сфере финансового планирования ВУЗа может быть поставлен выход на уровень самофинансирования за счет увеличения источников внебюджетных средств. Для негосударственных учебных заведений, практически лишенных бюджетного финансирования, все еще стоит вопрос о целесообразности существования, поскольку поддержание высокого качества учебного процесса требует значительных финансовых затрат.