

ВОСПИТАНИЕ ГРАЖДАНСТВЕННОСТИ СТУДЕНТОВ ПРИ ПОДГОТОВКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (НА ПРИМЕРЕ УФИМСКОГО ФИЛИАЛА ОРЕНБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА)

Рассмотрен вопрос обеспечения качества образования в развитых странах. Приведен пример реализации основной образовательной программы по специальности «Управление качеством» в Уфимском филиале Оренбургского государственного университета. В качестве примера представлены результаты выпуска 2011 года.

Ключевые слова: образование, система менеджмента качества, модель.

В последнее время в развитых странах уделяется большое внимание вопросам обеспечения качества образования. Образование становится все более дорогостоящей услугой и, естественно, что потребитель интересуется тем, за что он платит деньги. Поэтому проблемой качества образования озабочены руководители всех уровней системы образования.

В России решение проблемы качества образования является приоритетным, что нашло отражение в «Концепции модернизации российского образования на период до 2013 года».

В Уфимском филиале Оренбургского государственного университета (УФ ОГУ) реализация основной образовательной программы по специальности «Управление качеством» проводится с 2006 года. За 5 лет мы подготовили специалистов и выпустили около 400 инженеро-менеджеров.

В качестве примера можно привести результаты выпуска 2011 года.

После завершения теоретического курса обучения студенты проходят преддипломную практику на ведущих предприятиях Республики Башкортостан: УСВК «Золотой Век», филиал ОАО «Башспирт», ООО «Инвест Капитал», Уфимское хлебообъединение ОАО «Восход», ООО «БашРТС», Башкирская рекламная компания «Префект», ООО «ЗАРУС Групп», ОАО «Российские железные дороги», ООО «Каустик», ОАО «Стеклолит», ООО «Хоум Кредит энд Финанс банк», МУ поликлиника №50 г. Уфы, ООО «Корона», ИП Ильтерьяков А.В., ООО ТСК «Центральный рынок», ОАО «Фармстандарт-Уфа-ВИТА», ООО «Башкирское мороженое», ЗАО «Оптимедсервис», ООО «Хладокомбинат» и т. д.

Затем студентам-выпускникам были прочитаны обзорные лекции, проведены групповые и индивидуальные консультации, выданы задания на выполнение дипломных работ и проектов; составлен график индивидуальных консультаций по дипломному проектированию. Все студенты имели необходимые методические пособия по дипломному проектированию и написанию дипломных работ, доступ к библиотечному фонду, компьютерам и информационной сети, а также к программным материалам по проектированию «Компас» и к необходимому лабораторному оборудованию.

Итоговый междисциплинарный экзамен проводился по билетам, каждый из которых включал 3 вопроса, причем каждый вопрос предполагал знание материала по управлению качеством.

В ходе сдачи экзамена по специализации студенты показали достаточно высокий уровень знаний.

Основная часть выпускников продемонстрировала хорошие знания предметов в рамках Государственного образовательного стандарта.

Анализ качества подготовки студентов УФ ОГУ по специальности 220501 «Управление качеством» и результаты итоговой аттестации выпускников позволяют сделать следующие выводы:

1. Подготовка квалифицированных специалистов по специальности 220501 «Управление качеством» соответствует требованиям Государственного образовательного стандарта, предъявляемым к специалистам «Инженер-менеджер» в современных условиях.

2. Итоговая государственная аттестация выпускников соответствует предъявленным требо-

ваниям. Квалификационные испытания подтверждают наличие комплексных знаний по специальности; актуальность тематики выпускных квалификационных работ свидетельствует о сформировавшемся единстве теоретических представлений и практических навыков выпускников.

Все вышесказанное становится реальным и возможным благодаря выполнению в УФ ОГУ принципов СМК на соответствие Требованиям ИСО 9001:2008. Стандарт ИСО 9001:2008 направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей высшего образования. Для успешного функционирования вуз должен определить и управлять многочисленными взаимосвязанными видами деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Реализация процессного подхода в управлении университетом на основе стандартов ИСО серии 9000 может привести к построению систем менеджмента качества в других сферах деятельности университета и созданию интегрированной системы менеджмента качества университета, при этом необходимо учитывать, что СМК – это часть системы общего менеджмента университета, которая также может включать финансовый менеджмент, менеджмент персонала (SA 8000), менеджмент окружающей среды (ИСО 14000), менеджмент безопасности (OHSAS 18000), менеджмент рисков и пр. При этом выполнение требований этих стандартов нацеливает СМК на удовлетворение запросов и ожиданий потребителей и других заинтересованных в работе университета сторон, а также на воспитание гражданской ответственности у студентов университета.

Применение в вузе системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов могут считаться «процессным подходом». Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках системы процессов, а также при их комбинации и взаимодействии.

Движущей силой процессной модели менеджмента качества в вузе является потребитель, поскольку все действия в области качества

образования начинаются с него и им же заканчиваются. Требуется производить мониторинг удовлетворенности потребителей, основанный на оценке информации, касающейся восприятия потребителями выполнения вузом их требований. Поэтому необходимо четко определить, что является продукцией и ее потребителями в области высшего образования.

В зависимости от конкретного вида образовательного учреждения под этим термином могут подразумеваться все или отдельные представители перечисленных сторон:

- учащиеся;
- потенциальные работодатели и промышленность в целом;
- родители учащихся;
- государство;
- общество;
- внутренние потребители (т. е. лица или подразделения внутри самого образовательного или учебного заведения).

Тогда вариантами определений продукции учебного или высшего образовательного учреждения могут быть:

- услуги образовательного характера;
- научно-техническая продукция;
- интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг;
- учебно-методическая продукция;
- результаты административно-хозяйственной и социальной деятельности;
- результаты финансовой деятельности;
- выпускники вуза;
- высококвалифицированные кадры.

Запросы и пожелания потребителей становятся «входом» для системы менеджмента качества и служат основой для планирования и последующего производства продукции или услуг. Процессная модель подчеркивает важность получения информации об уровне удовлетворенности потребителей. Эти измерения и оценки служат жизненно важным средством обратной связи, необходимой для обеспечения эффективности системы менеджмента качества образования.

Отметим, что главной и основной составляющей деятельности вуза является оказание образовательных услуг.

Исходя из подхода к пониманию качества образования, можно выделить следующие блоки показателей качества:

1. Качество преподавательского состава.
2. Состояние материально-технической базы вуза.
3. Мотивация преподавательского состава.
4. Качество учебных программ.
5. Качество студентов.
6. Качество инфраструктуры.
7. Качество знаний.
8. Инновационная активность руководства.
9. Внедрение процессных инноваций.
10. Востребованность выпускников.
11. Конкурентоспособность выпускников на рынке труда.
12. Достижения выпускников.

Остановимся на содержании перечисленных блоков показателей.

Ключевой фигурой в образовательном процессе является преподаватель, поэтому политика обеспечения качества начинается с формирования преподавательского корпуса.

Возникает вопрос, как же определить качество преподавателя. Вопрос этот является ключевым, ответ на него будет определять содержание образования, качества учебных программ, методику обучения, конкурентоспособность выпускников на рынке труда и другие составляющие качества образования. При этом преподаватель не только передает знания, но и формирует личность обучаемого, его мировоззрение и духовность. Поэтому качество преподавателя – понятие комплексное, включающее в себя:

- уровень компетентности – знания и опыт в определенной области науки и практики;
- потребность и способность заниматься преподавательской деятельностью;
- наблюдательность – способность подмечать существенные, характерные особенности учеников;
- способность устанавливать контакты с внешней и внутренней средой;
- известность;
- научно-исследовательскую активность;
- наличие научной школы.

Известность за пределами вуза достигается развитием научно-исследовательской активности (участие в научных форумах, публикации в центральных изданиях и др.).

Научные школы – подготовка кадров высшей квалификации, участие в работе научных парков и др.

В открытом образовании, одной из особенностей которого является дистантность, т. е. наличие расстояния между обучающимся и вузом, задачи преподавателя меняются. Он занимается координацией учебного процесса, консультирует, руководит учебными проектами, совершенствует учебный курс, повышает свою квалификацию. Образовательный процесс становится высокотехнологичным, в нем используются достижения информационных и телекоммуникационных технологий. Характерно, что каждая из составляющих понятия «качество преподавателя» может быть детализирована и, как правило, не поддается количественной оценке.

Например, уровень компетентности определяется базовым образованием, последующим самообразованием, наличием учебной степени и звания; стажем педагогической работы; опытом практической работы в конкретной области.

Материально-техническая база вуза характеризуется наличием и стоимостью основных средств, обеспечивающих образовательный процесс, проведение научных исследований и разработок (здания, машины и оборудование, библиотека и др.). Безусловно, качество образования зависит от мотивации персонала. У преподавателей должен быть соответствующий социальный статус, что обеспечит привлекательность преподавательской работы. Качество учебных программ проявляется не только в соответствии образовательным стандартам в области той или иной учебной дисциплины, но и в наличии инновационной составляющей. В центре образовательного процесса стоит потребитель знаний – студент.

Именно для него читаются лекции, пишутся учебники, разрабатываются новые образовательные технологии. Поэтому правомерно говорить о качестве студента. Студент является тем материалом, который должен быть превращен в конечный результат образовательного процесса. Качество студента можно охарактеризовать с помощью следующих показателей:

- знания, полученные в школе по профильным для вуза учебным дисциплинам;
- знание компьютера;
- владение иностранным языком;
- желание учиться;
- интеллект;
- духовность;
- одаренность;

- память;
- дисциплинированность;
- настойчивость;
- работоспособность;
- наблюдательность;
- планирование карьеры.

Качество знаний определяется их фундаментальностью, глубиной и востребованностью в работе после окончания вуза.

Все перечисленные показатели не поддаются количественной оценке и могут быть рассчитаны как альтернативные показатели, а также путем балльных оценок.

Конкурентоспособность выпускников на рынке труда отражают показатели:

- продолжительность времени трудоустройства по специальности после окончания вуза;
- доля выпускников, получивших работу по специальности в общей численности выпускников соответствующего года.

Достижения выпускников можно определить на основе мониторинга за их карьерой, для чего необходима обратная связь выпускников с вузом. Полезны традиционные встречи выпускников и проведение анкетирования.

В открытом образовании организацией мониторинга за карьерой выпускников могут заниматься руководители региональных центров, для чего целесообразно создавать базы данных о выпускниках.

Поскольку большинство показателей качества образования не могут иметь количественной характеристики, получение сводных показателей качества по блокам показателей и обобщающих оценок возможно с помощью квалиметрии.

Необходимо установить, чего ожидают клиенты вуза от предлагаемых им программ образования и обучения или иных видов услуг. Для успешного решения этой задачи вузу не следует опираться исключительно на собственные предположения, он должен располагать соответствующими процессами, позволяющими оценивать запросы потребителей и правильно на них реагировать. Надо учитывать то, что потребители придают особое значение качеству, считая его неотъемлемой составляющей любых услуг. Действительно, в отличие от товаров, содержание и качество услуг разделить непросто. В случае оказания услуг важно понимать, что оценки их качества в большинстве случаев являются субъективными и могут быть получены только после того, как услуги

«потреблены». При этом оказывается затруднительным понять, какие стороны качества услуг важнее всего для их потребителей.

Система менеджмента качества может охватывать деятельность образовательного заведения целиком (например, включать процесс образования и обучения, разработку учебных программ, обслуживание студентов, административную поддержку образовательного процесса и т. д.), либо отдельные ее направления, например, разработку учебных программ или сам учебный процесс. Независимо от того, распространяется ли система качества на вуз в целом или на отдельные его составляющие, ее цель – обеспечение соответствия деятельности вуза установленным требованиям на всех этапах реализации услуг, начиная с разработки и до их завершения, обеспечение удовлетворенности потребителей и непрерывного совершенствования самой системы.

Следует обратить особое внимание на то, что вуз должен установить методы, которыми он намерен проверять соответствие уровня подготовки выпускников требованиям основных потребителей. Входным контролем должны быть охвачены закупаемые на стороне оборудование, услуги и материалы. Например, учебные планы и комплекты учебных курсов, поставляемые сторонними учреждениями, должны проверяться на полноту и адекватность. Сказанное относится также к поставляемым материальным и людским ресурсам. Например, еще одной областью применения входного контроля, методов испытаний и проверки может быть оценка вновь принятых на работу сотрудников или кандидатов на прием.

Особое внимание следует уделить проблеме оценки уровня образования студентов. Такая оценка необходима прежде всего для постоянного улучшения системы менеджмента качества, в результате чего должен оцениваться эффект от внедрения любых изменений, предпринятых по результатам предыдущих анализов. Если выясняется, что эти изменения не дали ожидаемых результатов, то необходимо предусмотреть дополнительные меры для их достижения.

Для эффективного решения проблемы оценки уровня знаний студентов необходимо широкое внедрение методик компьютерного тестирования. Использование тестов необходимо не только в конце семестра в качестве итогового контроля, но и в конце изучения отдельных тем или разделов в течение семестра. Это позволяет

стимулировать работоспособность студентов в ходе всего курса обучения и корректировать изложение материала в соответствии с полученными результатами тестирования.

В формировании системы менеджмента качества вуза указано, что согласно рекомендациям ГОСТ Р ИСО 9001–2008 в процессы, необходимые для СМК, следует включать процессы управленческой деятельности руководства (ответственность руководства), обеспечения ресурсами (менеджмент ресурсов), процессы жизненного цикла продукции (бизнес-процессы) и измерения (измерения, которые мы определили как макропроцессы первого уровня). Макропроцессы «Ответственность руководства», «Менеджмент ресурсов», «Измерение, анализ, улучшение» декомпозировались на макропроцессы второго уровня в соответствии с пунктами этих разделов в ГОСТ Р ИСО 9001–2008.

Макропроцессы второго уровня «Ответственность руководства» и «Измерение, анализ и улучшение» декомпозируются сразу на четвертый уровень, то есть на микропроцессы (единичные процессы).

Одним из основных направлений повышения качества образовательного процесса является совершенствование систем автоматизации обучения и контроля знаний студентов и их внедрение в учебный процесс.

В формировании системы менеджмента качества вуза описана формализованная модель программы для тестового контроля и диагностики знаний студентов при проведении текущего опроса, зачетов и экзаменов по учебным дисциплинам для различных направлений и специальностей.

Особенностью данной системы является ее универсальность и она может использоваться для всех специальностей учебного заведения одновременно.

В заключение можно добавить, что ни один выпускник специальности «Управление качеством» не останется без работы, более того, он выберет место работы, где платят больше, где предоставляют социальный пакет, где условия труда лучше и обеспечена более высокая безопасность труда.

21.11.2011

Список литературы:

1. Ямалетдинова К.Ш., Димитров В.И., Габидуллин И.Ф., Ямалетдинова Г.Ф., Пыхов С.И., Гимаев Р.Н., Янгуразова З.А., Хакимов Р.М. Модели менеджмента качества. Учебное пособие. – Уфа: РИЦ БашГУ, 2010. – 256 с.
2. Габидуллин И.Ф., Аюпов З.Я., Ямалетдинова К.Ш. Роль управления качеством образовательного процесса в повышении правосознания студентов // VI Всероссийская научно-методическая конференция «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике» (14-15 апреля 2010 г.). – Уфа: РИЦ БГУ, 2010. – С. 196–200.
3. Габидуллин И.Ф., Кузнецов Ю.А., Ямалетдинова К.Ш. Внедрение системы менеджмента качества в ВУЗе как фактор повышения конкурентноспособности образовательного учреждения // VI Всероссийская научно-методическая конференция «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике» (14-15 апреля 2010 г.). – Уфа: РИЦ БГУ, 2010. – С. 179–182.
4. Габидуллин И.Ф., Азизов Р.А., Пыхов Д.С., Пыхов С.И., Рахманова С.Т., Ямалетдинова К.Ш. Оценка качества образования с целью приведения в соответствие системы управления вузом требованиям стандарта ИСО 9001:2000 // V Всероссийская научно-методическая конференция «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике» (16-17 апреля 2009 г.). – Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2009. – С. 411–415.
5. Габидуллин И.Ф., Азизов Р.А., Пыхов Д.С., Пыхов С.И., Рахманова С.Т., Ямалетдинова К.Ш. Некоторые особенности системы менеджмента качества университета // V Всероссийская научно-методическая конференция «Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике» (16-17 апреля 2009 г.). – Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2009. – С. 13–17.
6. Пыхов С.И., Габидуллин И.Ф., Гимаев Р.Н., Исламов А.М., Ямалетдинова К.Ш. Улучшение качества образования с применением стандартов ИСО серии 9000:2000. Инновации и наукоемкие технологии в образовании и экономике (посвящается 450-летию добровольного вхождения Башкортостана в состав России) // Материалы Всероссийской научно-методической конференции (24-25 мая 2007 г.) Ч. 2. – Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2007. – С. 340–344.

Сведения об авторах:

Габидуллин Ильгиз Фанирович, профессор кафедры пищевой биотехнологии и управления качеством, Уфимский филиал Оренбургского государственного университета, кандидат юридических наук, доцент

Ямалетдинова Клара Шаиховна, профессор кафедры пищевой биотехнологии и управления качеством, Уфимский филиал Оренбургского государственного университета, доктор технических наук

450054, г. Уфа, пр-т Октября, 67, тел. (347) 2372523, e-mail: zvezda404@yandex.ru