

М. И. Ситникова

Белгородский государственный национальный исследовательский университет, профессор кафедры педагогики факультета психологии, доктор педагогических наук, доцент (308015, г. Белгород, ул. Чапаева, д. 13)

С. И. Тарасова

Белгородский государственный национальный исследовательский университет, доцент кафедры педагогики факультета психологии, кандидат педагогических наук (308015, г. Белгород, ул. Победы, д. 85)

**МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ОБРАЗОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОГО
РАЗВИТИЯ ВУЗА¹**

вуз; развитие; инновационное; условия; образование; качество; управление; механизмы

Мировые тенденции развития образования свидетельствуют о том, что среди всех уровней образовательной подготовки населения особая роль отводится профессиональному образованию как основному способу приобщения населения к продуктивной деятельности. В центр современного инновационного общества ставится высокопрофессиональный специалист, реализующий принцип единства образования, науки и практической деятельности.

Прежнее узкоспециализированное образование оказалось не в состоянии обеспечить нужное качество подготовки кадров. Это определило необходимость модернизации различных уровней образовательной подготовки: перестройка структуры образования, превращение его в универсальное и многоступенчатое; изменения в учебном процессе; ориентация образования на перспективный рынок труда; формирование у молодежи базовых навыков, обеспечивающих успех на рынке труда и в повседневной жизни, ориентация ее на непрерывное образование в течение всей жизни; создание системы повышения квалификации и переподготовки кадров как составного элемента системы образования.

Ориентация вузов на представленные выше направления в рамках модернизации все уровней образовательной подготовки актуализирует необходимость выявления и обоснования механизмов управления качеством образования в инновационном вузе.

Разрешение проблемы разработки механизмов управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза с необходимостью требует определения понятия «механизм», его объема. Раскрыть заданный механизм – значит показать, каким образом, какими способами, под воздействием каких факторов и в каких непосредственно формах осуществляется подготовка кадров в рамках выполняемой работы.

Под механизмом (англ. mechanism; нем. mechanismus) чаще всего понимается то или иное устройство: внутреннее устройство машины, прибора, аппарата, приводящее их в действие, устройство для преобразования и передачи движения и пр.

¹ Исследование выполнено в рамках ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009-2013 годы (Госконтракт № 16.740.11.0121 от 02.09.2010 г.).

Механизмы также связаны с порядком, определяющим тот или иной вид деятельности: система, устройство, определяющие порядок какого-нибудь вида деятельности, процесса: государственный механизм; механизмы памяти; механизм исполнения закона; механизм управления; объяснительный механизм; механизмы инновационного развития: венчурный механизм освоения нововведений, механизм частных капиталовложений в сферу научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (НИОКР), механизм активизации региональных научно-технических ресурсов, механизм технологических трансфертов.

Предметная область понятия «механизм» включает в себя целый ряд других определений: механизм защиты, механизм компенсации, механизм социальный и пр., инновационный механизм и пр.

В современной отечественной психолого-педагогической науке понятие «механизм» понимается также неоднозначно, в зависимости от того, какой – структурный или процессуальный – аспект явления рассматривается: психологический механизм (В. Г. Леонтьев, Л. И. Анциферова); система психических и социальных предпосылок, условий, обеспечивающих направленность человеческого поведения на развитие (В. В. Собольников), механизм самореализации личности (А. Я. Голубчиков, М. А. Недашковская, А. А. Идинов); механизм развёртывания сущностных сил личности (Г. И. Волянка); механизм творческой самореализации преподавателя высшей школы в педагогической деятельности (И. Ф. Исаев).

Анализ рассмотренных нами философских, психологических и педагогических учений дает широкую панораму концепций понятия «механизм» и позволяет определить *механизмы управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза как систему способов, обеспечивающих эффективное развитие данного процесса и потенциальных возможностей его субъектов в управлении качеством образования*. Механизмы представляются нам взаимосвязанными элементами. Существует множество механизмов, выполняющих конкретные функции в данной сфере. Причем, это множество не является закрытым, и появление новых механизмов является закономерным событием.

Анализ научных источников и педагогической практики показывает, что в настоящее время во внутривузовском управлении качеством образования продолжает преобладать традиционная организация управления. Однако ориентация системы высшей школы на инновационное развитие требует, прежде всего, эффективной организации управления качеством образования.

В этой связи, предлагаемые в работе механизмы управления качеством образования являются механизмами поиска инновационных решений, разработки и внедрения и пр. Механизмы поиска направлены на генерацию новых идей, технических решений, создание новаций. Механизмы разработки и внедрения связаны с доведением идей до законченного проектного и технологического решения, требующего концентрации интеллектуальных, материальных и финансовых ресурсов, их эффективной комбинации во времени и пространстве.

Не требует особых объяснений тот факт, что степень функционирования механизмов обеспечения будет различной в зависимости от того, на какой стадии развития находится управление качеством образования в вузе. Нами допускается также возможность появления новых механизмов, обеспечивающих эффективное протекание процесса управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза. Упомянутые механизмы действуют в определенной последовательности и характеризуются сопряженностью и согласованностью.

Важное место в разрешении рассматриваемой в работе проблемы принадлежит вопросу соотношения категорий «механизм-процесс». Можно предположить, что механизм, создавая процесс изменений, остается при этом сам неизменным и вообще не испытывает никаких обратных влияний со стороны процесса изменений. В другом случае процесс изменений оказывает обратное воздействие на механизм и меняет его характер: разрушает механизм, выводит его из строя; видоизменяет механизм и характер его действия. В нашем случае изменными являются как процесс, так и механизмы его развивающие:

- сущность управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза неотделима от способа его проявления, значит, механизм представляет собой имманентное продолжение сущности рассматриваемого процесса, способ практического его воплощения;

- механизм связан с практической реализацией процесса управления качеством образования. Исходя из этого, он должен включать в себя элементы, способствующие максимальной эффективности развивающегося процесса в условиях инновационного развития вуза;

- действие механизма обусловлено, прежде всего, процессами перехода внешних причин, действующих на индивидуальную деятельность через внутренние условия¹;

- процесс управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза в своем развитии стремится к целостности.

Важнейшими механизмами в рамках выполняемой работы нам представляются такие механизмы управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза, как система селективного управления качеством образования, научной и инновационной деятельностью; информационные модели структурных подразделений вуза в рамках развития системы управления качеством; технология развития культуры профессионально-педагогической самореализации преподавателя вуза; технология командно-модульной работы в вузе; процедуры управления качеством образовательных процессов; система мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг.

Система селективного управления качеством образования, научной и инновационной деятельностью. «Селективный» – значит устанавливающий приоритеты и определяющий уровень детализации в управлении. Селективный подход в управлении качеством образования позволяет сконцентрироваться на имеющих критическое значение видах деятельности и требованиях для достижения главной цели управления, на ключевых параметрах для определенных видов работ.

Селективное управление на уровне вуза понимается как избирательное воздействие руководства на определенные элементы вузовской системы, с помощью которого достижение поставленных целей может стать оптимальным. На сегодняшний день в условиях инновационного развития вузов важнейшими объектами селективного управления являются образовательная, научная и инновационная сферы.

Селективное управление образовательной деятельностью вуза предполагает избирательное воздействие администрации на определенные структурные подразделения, с помощью которого достижение общественно значимых целей становится наиболее оптимальным. Объектами применения селектив-

¹ Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. М., 1957. С. 226, 307, 308.

ного управления («точками роста») выступают как крупные структурные подразделения (факультеты, кафедры), так и отдельные преподаватели. При правильном выборе точек роста такое управление позволяет достичь наивысших образовательных результатов с наименьшими финансовыми затратами, оптимизирует подход к выбору объектов для приложения общественных усилий.

Механизм селективного управления образовательной деятельностью в вузе строится на основе установления категории факультета, определения рейтинга кафедры и отдельного преподавателя-ученого, а также рейтинга студента и аспиранта. В основу селективного управления качеством образования заложен ресурсно-мотивационный механизм, который включает в себя комплекс мер: стимулирование (стипендии, гранты); ориентация на успех; повышение статуса работников; создание соответствующей структуры инновационной деятельности и др. Таким образом, селективное управление может быть включено в систему способов, обеспечивающих эффективное развитие процесса управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза и потенциальных возможностей его субъектов в управлении качеством образования.

Информационная модель структурного подразделения вуза в рамках развития системы управления качеством. Информационная модель (с англ. information model) – система упорядоченных по определенным правилам сигналов и знаков, генерируемых средствами отображения информации и несущих информацию об объекте управления (контроля), внешней среде и самой системе управления¹. Информационная модель – модель объекта, представленная в виде информации, описывающей существенные для данного рассмотрения параметры и переменные величины объекта, связи между ними, входы и выходы объекта и позволяющая путём подачи на модель информации об изменениях входных величин моделировать возможные состояния объекта.

Информационную модель, представленную в работе, мы определяем как систему упорядоченной информации, описывающей существенные для факультета параметры и переменные величины, связи между ними, входы и выходы в рамках развития системы управления качеством на уровне реализации образовательных программ ВПО и позволяющей при изменении входных величин моделировать возможные состояния. Разработчиком модели является декан факультета.

Информационная модель факультета включает в себя следующие структурные разделы: общие сведения; общую характеристику направления (специальности) подготовки; результат процесса, его потребителей и требования потребителей к результату процесса; вход процесса, поставщика процесса и требования к входу процесса; этапы в рамках подпроцесса, характеристику этапов и регламентирующую документацию; показатели результативности процесса.

Информационная модель включает следующие подпроцессы: «Определение и анализ требований к продукции», «Организация образовательной деятельности», «Организация всех видов практик обучающихся, в том числе и процесса аутсорсинга», «Внеучебная воспитательная работа», «Поддержание связи с потребителями». Все подпроцессы функционируют в соответствии с общей регламентирующей документацией.

¹ «Мир словарей» – коллекция словарей и энциклопедий, 2000-2011 MirSlovari.com, http://mirslovari.com/content_psy/INFORMACIONNAJA-MODEL-1581.html

Информационная модель согласуется с руководителями взаимодействующих подразделений: деканами факультетов, заведующими кафедрами, руководителями различных управлений (отделов, центров): учебно-организационного, методической работы, качества образования, по социально-воспитательной работе, содействия трудоустройству и развития карьеры и пр.

Технология развития культуры профессионально-педагогической самореализации преподавателя вуза. Развитие культуры профессионально-педагогической самореализации преподавателя вуза предполагает совершенствование ценностных ориентаций и стратегий самореализации, профессионального педагогического самосознания и творческой активности у преподавателя в различных сферах педагогической деятельности через прохождение им четырех фаз: самознания, реализации потенциала, проектирования процесса самореализации, расширения профессиональных возможностей.

В качестве процесса, определяющего содержание управления развитием культуры профессионально-педагогической самореализации преподавателя высшей школы, является его обучение. На уровне самоуправления оно представляет собой, в основном, осуществление процесса самообразования в педагогической деятельности. Однако не исключено и воздействие на культуру самореализации извне посредством особого типа менеджмента – культурного менеджмента или же «символического менеджмента», «сопричастного менеджмента». В этой связи на уровне самоуправления процесс обучения заключается в предоставлении руководством вуза преподавателю возможности повышения уровня культуры его профессионально-педагогической самореализации. Следовательно, в управленческом аспекте визуализируются два уровня технологии обучения: самоуправления и соуправления. Основной характеристикой ее реализации выступает наличие «обратной связи», позволяющей своевременно и оперативно корректировать образовательный процесс.

Технология обучения преподавателя вуза культуре профессионально-педагогической самореализации (далее – технология обучения) может быть представлена научным, формально-описательным и процессуально-действенным аспектами. В научном аспекте технология обучения есть проект, включающий в себя систему разнообразных знаний и способов действий, использование которых способствует определению общей стратегии формирования культуры профессионально-педагогической самореализации вузовского преподавателя. В формально-описательном аспекте технология обучения включает в себя совокупность целей, содержания, методов и средств достижения планируемых результатов. В процессуально-действенном аспекте технология обучения алгоритмизирует процесс, способы обучения, последовательную, взаимосвязанную систему действий преподавателя, направленных на уровне самоуправления на развитие и гармонизацию культуры профессионально-педагогической самореализации, и на уровне соуправления – планомерное воплощение на практике предварительно запрограммированного образовательного процесса путем ориентации на прогнозируемые эталоны обучения.

Технология командно-модульной работы в вузе. При выборе новых образовательных технологий вуз в первую очередь обращает внимание на их эффективность. Принято считать, что технологические процессы (в том числе и педагогический процесс, построенный по технологическим принципам) должны способствовать повышению уровня эффективности. В этой связи образовательные технологии можно рассматривать как механизмы, обеспечивающие качество образования.

В условиях становления и развития новой образовательной парадигмы внимание обществу привлекает высокопрофессиональный специалист, реализующий принцип единства образования, науки и производства. Реше-

нию этой задачи, на наш взгляд, может способствовать использование в вузе технологии командно-модульной работы. В основу данной технологии положены технологии группового, модульного и проектного обучения.

Групповое обучение – это обучение в малых группах, включающих 3-7 человек. Студенты, обучающиеся в группе, достигают более высокого уровня мышления и сохраняют полученные знания дольше тех, кто обучался индивидуально¹. Групповое обучение позволяет студентам участвовать в дискуссиях, брать на себя ответственность за собственную учебу и мыслить критически.

Модульное обучение олицетворяет наиболее гибкую из всех существующих педагогических систем. Такая система может быть использована для традиционного и дистанционного обучения студентов, для переподготовки специалистов в послевузовском образовании. Она легко сочетается с групповой и индивидуальной формой подготовки, и может разворачиваться как при наличии, так и при отсутствии технических и электронных средств обучения. Сущность технологии модульного обучения заключается в том, что обучаемый самостоятельно выбирает стратегию освоения предложенной модульной учебной программы для достижения поставленных в ней целей и задач, включающей в себя целевую программу действий, банк информации и методическое руководство по достижению поставленных дидактических целей.

Проектное обучение нами рассматривается как педагогическая технология, которая предусматривает не только интеграцию знаний, но и применение актуализированных знаний, приобретение новых. Для комплексного решения задач обучения используются различные методы, в том числе выполнение творческих проектов, целью которых является включение обучающихся в процесс преобразовательной деятельности от разработки идеи до ее осуществления². Успешность обучения методом проектов базируется на знании возможностей каждого студента, умении подсказать и привести его к принятию собственного решения.

Технология командно-модульной работы является одним из наиболее эффективных механизмов управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза. Цель такого обучения предусматривает практическое закрепление знаний и навыков проектной, научно-исследовательской и организационно-управленческой деятельности для решения задачи создания гибкой образовательной структуры опережающей междисциплинарной подготовки специалистов (бакалавров, магистров) по приоритетным направлениям развития науки и экономики на федеральном и региональном уровнях.

За время проектирования команда выполняет значительный объем работ, включающий основные разделы от анализа проблемы, разработки технического задания до нахождения оптимальных решений по вопросам качества продукции, стоимости, экологической безопасности и охраны труда³. Форми-

¹ Чошанов М. Малая группа в учебном процессе // Директор школы. 1999. № 4. С. 65-72.

² Технология модульного обучения в школе: Практико-ориентированная монография / Третьяков П.И., Сенновский И.Б. 2-е изд., доп. М.: Новая школа, 2001.

³ Теория и технология обучения: Учебное пособие для студентов и преподавателей педагогических вузов, учителей, аспирантов и работников образования / Загрекова Л.В., Николина В.В.; Рец.: Е.Г. Осовский, Г.А. Кручинина; М-во образования и науки РФ. – М.: Высшая школа, 2004.

⁴ Изменения в обществе и классический университет: история и современность: Монография; МИОН; М-во образования и науки РФ; ИНОЦентр; Ин-т им. Кеннана Центра Вурдо Вильсона (США); Корпорация Карнеги в Нью-Йорке (США); Фонд Джона Д. и Кэтрин Т. МакАртуров (США); Н.Н. Абакумова и др.; Отв. ред.: О.М. Красноярцева, С.Ф. Фоминных; Рец.: В.И. Матис, Л.И. Шерстова. Томск: Томский университет, 2005.

руемая в процессе работы над проектом команда специалистов после окончания вуза представляет собой проблемно-ориентированный «кадровый десант» на профильные фирмы или подготовленную бизнес-команду для организации собственного наукоемкого предприятия.

Процедуры управления качеством образовательных процессов. Управление качеством образования предполагает выявление полной системы процессов, взаимосвязанных и взаимодействующих между собой, реализующихся в определенной последовательности и удовлетворяющих требованиям международных стандартов в области качества. Данная система включает в себя четыре группы процессов: процессы менеджмента; процессы выпуска продукции; процессы выделения ресурсов; процессы измерения, анализа и улучшения. Каждый процесс осуществляется с помощью установленного способа – процедуры, которая выступает в качестве необходимого механизма в системе управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза и документально оформлена в виде документированной процедуры. К таким процедурам относятся: проектирование и разработка; реализация образовательных программ СПО, ВПО, ДПО и повышения квалификации и переподготовки кадров; научно-исследовательская и инновационная деятельность. *Система мониторинга удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг.* Мониторинг удовлетворенности потребителей в сфере образовательных услуг является механизмом управления качеством образования в инновационном вузе¹. В работе мы исходим из того, что мониторинг – постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта через определенные интервалы времени главным образом с целью регулирования и управления.

Установлено, что мониторинг удовлетворенности потребителей базируется на основе сбора, переработки и анализа информации, отражающей степень этой удовлетворенности. Источниками информации об удовлетворенности потребителей могут быть: обзоры удовлетворенности потребителей; непосредственное общение с потребителями; данные потребителей в отношении качества поставленной продукции; благодарности, претензии в рамках гарантийных обязательств; сообщения в различных СМИ и т.д. К потребителям вуза в сфере образовательных услуг относятся внутренние и внешние потребители. Группу внутренних потребителей составляют ректорат, студенты, профессорско-преподавательский состав, сотрудники, аспиранты, доктранты, соискатели, ординаторы, интерны и др. В группу внешних потребителей входят: работодатели, учебные заведения (школы, лицеи, гимназии, колледжи, техникумы, училища), общество (родители, общественные организации), государственные учреждения. К основным методам получения данных о требованиях потребителей относится опрос и наблюдение. Полученные в процессе мониторинга результаты используются в качестве исходных данных для определения несоответствий в сфере образовательных услуг.

Выявленные в исследовании механизмы управления качеством образования в условиях инновационного развития вуза представляют собой целостное образование, другими словами, единую систему элементов, каждый из которых, будучи своеобразным по своей сущности и функциональным особенностям, является неотъемлемой частью рассматриваемых механизмов.

Библиографический список:

1. Рубинштейн, С. Л. Бытие и сознание. М., 1957.

¹ MS ISO 9001: 2008 Системы менеджмента качества. Требования.

2. «Мир словарей» – коллекция словарей и энциклопедий, 2000-2011
MirSlovari.com, http://mirslovari.com/content_psy/INFORMACIONNAJA-MODEL-1581.html
3. Чошанов М. Малая группа в учебном процессе // Директор школы. 1999. № 4.
4. Технология модульного обучения в школе: Практико-ориентированная монография / Третьяков П.И., Сенновский И.Б.. 2-е изд., доп.. М.: Новая школа, 2001.
5. Теория и технология обучения: Учебное пособие для студентов и преподавателей педагогических вузов, учителей, аспирантов и работников образования / Загрекова Л.В., Николина В.В.; Рец.: Е.Г. Осовский, Г.А. Кручинина; М-во образования и науки РФ. М.: Высшая школа, 2004.
6. Изменения в обществе и классический университет: история и современность: Монография; МИОН; М-во образования и науки РФ; ИНОЦентр; Ин-т им. Кеннана Центра Вурдо Вильсона (США); Корпорация Карнеги в Нью-Йорке (США); Фонд Джона Д. и Кэтрин Т. МакАртуров (США); Н.Н. Абакумова и др.; Отв. ред.: О.М. Краснорядцева, С.Ф. Фоминых; Рец.: В.И. Матис, Л.И. Шерстова. Томск: Томский университет, 2005.
7. MS ISO 9001: 2008 Системы менеджмента качества. Требования.