

***Ориентация на местное сообщество:
ключевой вектор развития СМК в вузе***

(Опубликовано: Университет и местное сообщество. Материалы межвузовской научно-методической конференции, 4 марта 2010 года. XVII Рязанские педагогические чтения. Рязань: РГУ имени С.А. Есенина, 2010.).

Официальные рейтинги вузов, составляемые Министерством образования и науки, не являются показательными ни для абитуриента, ни для работодателя, поскольку в них рассматриваются такие формальные параметры, как число компьютеров, площади, обеспеченность книгами. Конечно, ресурсная база при прочих равных условиях гарантирует более высокий уровень подготовки, но она тем не менее не всегда однозначно влияет на качество образования выпускника. Внедрение систем менеджмента качества (СМК) также не гарантирует качества образовательных услуг, но гарантирует, что система управления вузом будет настолько прогрессивной, что позволит организовать учебный процесс на самом высоком уровне. Международные стандарты серии ИСО 9000 непосредственно не влияют на качество учебного процесса и образовательных услуг. Это стандарты управления и руководства деятельностью организаций. Но их внедрение в вузах позволяет избежать ошибок, сбоев и недоразумений в работе, вводит в деловую практику мониторинг образовательных процессов, систематический анализ и учет замечаний, запросов и ожиданий обучающихся. Абсолютно исключается несоответствие государственным образовательным стандартам конкретных направлений и специальностей подготовки, а это не может не улучшать качество образования.

Активизировавшаяся в последние годы работа по внедрению СМК в образовательных организациях связана с тем, что Министерство образования и науки РФ ввело в число обязательных аккредитационных показателей вуза такой параметр, как эффективность внутривузовской системы обеспечения

качества образования. Это породило волну интереса к системам обеспечения качества. Значительное количество вузов страны уже внедрили и сертифицировали СМК.

Внедрение СМК в вузах реализуется в несколько этапов. Отправной пункт — это разработка политики в области качества, определение миссии и стратегии развития вуза. Первоочередная задача для любого вуза — это лидерство на рынке образовательных услуг, и в соответствии с этой парадигмой каждое учебное заведение расставляет свои акценты. Далее необходимо оценить текущие характеристики образовательного процесса, проверить деятельность каждого подразделения, а затем разрабатывать план по внедрению СМК, предполагающий корректировку деятельности в соответствии с обнаруженными недостатками. Последовательно воплощая этот план в жизнь, организации удается выстроить систему контроля, направленную на предотвращение любых сбоев и ошибок в образовательном процессе.

Один из принципов концепции СМК — это ориентация на потребителя. Вооружившись стандартами в области качества, вузы начинают уделять большое внимание обратной связи: следят за карьерой выпускников, удовлетворяют текущие запросы работодателей и стараются предсказывать их будущие нужды. Это открывает новые горизонты сотрудничества с корпоративными заказчиками за счет целевой контрактной подготовки.

Анализ удовлетворенности потребителей является инструментом, помогающим в принятии управленческих решений. В РГУ имени С.А. Есенина выделяется два типа потребителей:

1. внутренние потребители — потребители различных услуг, предоставляемых университетом (обучение, библиотека, редакционно-издательская деятельность, инфраструктура и т.д.), то есть студенты, сотрудники, профессорско-преподавательский состав и другие.

2. внешние потребители — Министерство образования и науки РФ, образовательные учреждения различных уровней и ступеней, работодатели, заказчики, заинтересованные лица.

Определение степени удовлетворенности студентов процессами образования, их общественная позиция и активность выявляются в ходе периодических опросов (например, анкетирование «Удовлетворенность студентов обучением в вузе», анкетирование «Преподаватель глазами студента»). Анализ удовлетворенности профессорско-преподавательского состава и сотрудников университета осуществляется через обратную связь путем анкетирования и опросов сотрудников вуза (например, анкета «Удовлетворенность преподавателей и сотрудников работой в вузе»). Подобные измерения используются руководством университета для того, чтобы анализировать, контролировать, оценивать и понимать, насколько работники удовлетворили свои потребности и ожидания, предсказывать и улучшать деятельность работников вуза.

С целью повышения эффективности управления вузом выполнение государственных требований реализуется РГУ имени С.А. Есенина в рамках проведения мониторинга показателей деятельности университета по аттестационным и аккредитационным, рейтинговым показателям, а также составление отчета и анализа указанных показателей деятельности вуза со стороны руководства университета.

В РГУ имени С.А. Есенина отслеживаются свидетельства о степени удовлетворенности деятельностью вуза объектов социальной сферы на различных уровнях (город, регион, страна), что характеризует имидж РГУ имени С.А. Есенина в глазах общества. Соответствующую оценку университет получает посредством опросов определенных категорий населения или организаций, представляющих интересы общества (средства массовой информации, местная власть, общественные организации, учебные заведения), а также на основе данных отчетов, отзывов, публичных встреч, презентаций, мнений государственных и общественных органов от проверок.

С 2009 года университет ввел программу мониторинга удовлетворенности работодателей уровнем подготовки выпускников РГУ имени С.А. Есенина. Для этого была разработана анкета, содержащая вопросы о том, насколько работодатели удовлетворены уровнем теоретической и практической подготовки выпускников РГУ имени С.А. Есенина, коммуникативными качествами выпускников и их способностью к адаптации в новой организации и т.д.

Полученные указанными методами данные в отношении удовлетворения интересов общества позволяют РГУ имени С.А. Есенина анализировать, оценивать и понимать, насколько его деятельность является полезной для общества, насколько общество информировано о ней.

Таким образом, при внедрении СМК подход к управлению университетом становится системным, а значит, вуз развивается не стихийно, все аспекты управления организацией координируются и согласуются с общим стратегическим планом развития. Внедрив СМК, нужно подготовиться к перманентным улучшениям. Непрерывное совершенствование работы вуза является хорошей почвой для внедрения инновационных технологий.