

УДК 005.6

Т.В. Калюжная, канд. экон. наук, доцент,

Н.В. Савкина

Севастопольский национальный технический университет

ул. Университетская 33, г. Севастополь, Украина, 99053

E-mail: root@sevgtu.sebastopol.ua

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ НОВОГО УЧЕБНОГО КУРСА

Рассмотрена возможность повышения эффективности системы качества образовательных услуг, которая является неотъемлемой частью эффективного образовательного процесса, путем внедрения нового учебного курса.

Ключевые слова: *система качества, услуга образования, международный стандарт, реструктуризация.*

Постановка проблемы. Одна из первостепенных задач любой организации в условиях современных рыночных отношений — достижение максимальной удовлетворенности потребителей, ведь именно потребитель правит рынком. Организация, которая быстро реагирует на запросы потребителей, при минимальных затратах на обеспечение требуемого качества, имеет больше шансов выиграть борьбу у своих конкурентов. За достаточно короткий промежуток времени в Украине сложился и продолжает активно развиваться рынок образовательных услуг, предложение которых за последние десять лет сделало колоссальный скачок и во многих случаях даже превышает спрос.

Одновременно с количественным ростом начинается и качественный рост рынка образовательных услуг. Это относится и к структуре спроса, который становится все более квалифицированным, и к структуре предложения, которое характеризуется бурным развитием негосударственных учебных заведений, где самыми активными, наряду с высшими учебными заведениями, выступают учреждения дополнительного профессионального образования.

Качественное образование ценится всегда и везде, особенно в современной Украине, когда получение первоклассных знаний является не только престижным, но и играет значительную роль при создании карьеры.

При рассмотрении понятия "качество образования" следует учитывать ряд моментов. Под "качеством" в обобщенном смысле понимается совокупность свойств предмета удовлетворять определенным потребностям. Следовательно, качество – комплексная характеристика. По определению профессора Э. Короткова, – "Качество образования: – это комплекс характеристик профессионального сознания, определяющих способность специалиста успешно осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с требованиями экономики на современном этапе развития" [1].

Проблема совершенствования управления качеством образования актуализируется для вузов сегодня по нескольким причинам. С одной стороны, на качество образования в вузе все больше обращают внимание будущие абитуриенты, возможности которых выбрать тот или иной вуз, с учетом получения высшего образования на платной основе, значительно выросли. С другой стороны, возрастают требования рынка труда к квалификации выпускника, а, следовательно – к авторитету высшего учебного заведения, диплом которого предъявляется выпускником потенциальному работодателю. Таким образом, для современных абитуриентов актуальным стал вопрос качества потенциального полученного образования. И в свою очередь, перед руководителями вузов и их структурных подразделений встает проблема создания таких условий его функционирования и управления, которые гарантировали бы высокое качество образования своих выпускников.

Основными составляющими качества образовательных услуг являются качество результата (знания, умения, навыки выпускников) и качество процессов достижения результата (их соответствие государственным образовательным стандартам) [2].

Анализ публикаций. Данное направление в настоящее время становится объектом пристального внимания российских и украинских ученых. Проблемы управления образованием нашли отражение в работах В.П. Беспалько, Е.В. Бондаревской, В.А. Болотова, В.И. Данильчука, В.И. Загвязинского, Б.С. Гершунского, А.А. Грекова, В.А. Караковского, Е. Г. Мартынова, В.Л. Матросова, Ю.А. Назарова, А.И. Пригожина, А.М. Радькова, Н.Л. Селивановой, Н.А. Селезновой, Н. К. Сергеева, А.П. Тряпицкой, К.М. Ушакова, И.Г. Фомичевой, В.Д. Шадрикова и др.

Выделение нерешенных частей проблемы. Несмотря на огромный интерес исследователей, проблема повышения качества образования по-прежнему остается нерешенной. Это обусловлено следующим [1-4]:

- отсутствие общей теоретико-методологической платформы построения теории образования, нечеткая постановка цели образовательного процесса в целом и в высшей школе в частности;
- преобладание упрощенного подхода к управлению качеством образования, основанного на представлении результата, как предсказуемого следствия приложенных усилий;
- фактическое преобладание экстенсивных путей совершенствования подготовки будущих специалистов, несмотря на необходимость ее интенсификации;
- несоответствие современных требований к ресурсному обеспечению образовательного процесса его фактическому уровню;
- отсутствие точной и единой системы мониторинга и оценивания образовательного процесса, соответствующей современным требованиям к оценке качества образования;
- отсутствие в педагогике четко разработанной методологии измерения, недостаточное развитие и распространение идей педагогической квалиметрии. Не разработаны эффективные варианты управленческих технологий с позиций современных идей синергетики и квалиметрии;
- не сформировалась целостная концепция внутривузовского управления качеством образования с позиций современных достижений различных наук, в частности, философии, педагогики, специальных предметов и методики их преподавания [5].

Практический опыт многих учебных заведений показывает, что обеспечение эффективно действующей системы менеджмента качества (СМК) высшего учебного заведения, составляет определенную сложность, поскольку любая организация образования является, прежде всего, педагогической системой, в которой установление процессов и документирование процедур не могут в полной мере обеспечить качества ее жизнедеятельности. Эффективность работы высшего учебного заведения зависит от решения многих задач, значимость и уровень сложности которых разные. Совокупность таких задач и их решение составляют систему, обеспечивающую развитие и динамику вуза. Все элементы системы функционирования вуза составляют комплексность методов управления, которые обеспечивают охват всех сторон его деятельности по достижению эффективности.[7]

Цель статьи – обосновать необходимость повышения эффективности системы качества образовательных услуг, с помощью реорганизации устаревшей услуги в услугу, основанную на современных международных стандартах.

Изложение основного материала. В качестве объекта, в процессе повышения эффективности системы качества предоставления образовательных услуг рассматривается процесс внедрения в систему образования современных международных стандартов.

Центр подготовки и аттестации плавсостава Севастопольского национального технического университета, в дальнейшем ЦПАП СевНТУ является структурным подразделением Университета и осуществляет свою деятельность на принципах полного хозрасчета, самоокупаемости и самофинансирования.

Целью деятельности ЦПАП является расширение возможностей Университета в системе морского образования, путем предоставления специалистам морской индустрии различных видов специализированной и последиplomной подготовки. Услугами ЦПАП являются различные виды образовательной деятельности (учебные курсы), осуществляемые на основании Положения о ЦПАП и разрешительных документов. Потребителями услуг ЦПАП являются морские специалисты – моряки и/или морские инженеры, другой персонал, работающий на различных предприятиях, в компаниях, учреждениях морской индустрии.

ЦПАП СевНТУ является одним из лидирующих учебных центров на рынке предоставления услуг морского образования в Севастополе и на Украине. Учебное заведение имеет большие конкурентные преимущества, высококвалифицированный персонал и разнообразные направления курсов морского образования. Также ЦПАП СевНТУ имеет хорошую репутацию у слушателей и работодателей.

Для того чтобы предоставлять востребованное и качественное образование, ЦПАП СевНТУ необходимо ориентироваться на изменяющиеся запросы рынка, своевременно изменяя учебные программы в соответствии с новыми государственными и международными стандартами.

Основной возможностью повышения эффективности и дальнейшего развития для предприятия является внедрение нового международного стандарта качества предоставляемых услуг по курсу «Организация несения навигационной вахты на мостике». В настоящее время новая версия курса, под названием «Менеджмент морских ресурсов» по Международному Кодексу STCW с учетом Манильских поправок, принятых в 2010 году, становится обязательной.

Процесс реорганизации существующих курсов в курсы полностью соответствующие международным стандартам позволяет учреждению выйти на новый конкурентоспособный международный уровень.

- Основные цели повышения эффективности системы качества образовательных услуг:
- повысить качество предоставляемой услуги;

- получить аккредитацию в соответствии с международным стандартом;
- повысить доход учреждения;
- увеличить число слушателей;
- повысить конкурентоспособность на национальном и международном рынках предоставления услуг образования.

Исходя из поставленных целей, сформированы задачи, решая которые, предприятие достигнет намеченных целей. Такие задачи можно разделить на две группы. К первой группе относятся задачи, которые необходимо решить из поставленных целей предприятия. К ним относятся:

1. Изучение международного стандарта.
2. Анализ опыта внедрения данного стандарта другими учреждениями.
3. Проанализировать преобразования существующего курса в курс соответствующий современному международному стандарту.
4. Реорганизация существующего курса в курс полностью соответствующей международному стандарту качества.
5. Изучение технологии ведения реорганизованного курса.
6. Получение разрешительных документов от Министерства образования Украины.
7. Анализ и корректировка ведения нового курса.
8. Обеспечение увеличения качественного уровня знаний, полученных слушателями.
9. Обеспечение повышения конкурентоспособности учреждения среди предприятий предоставляющих аналогичные услуги.
10. Обеспечение повышение конкурентоспособности слушателей курса среди соискателей аналогичной работы.
11. Прохождение аккредитации и получение сертификата качества по реорганизованному курсу.

Ко второй группе можно отнести задачи, раскрывающие сущность составляющей системы (разработка, внедрение, совершенствование), а также определяющие сроки и эффективность проводимых мероприятий. К таким задачам относятся:

1. Разработка необходимой документации.
2. Выделение средств на курсы повышения квалификации сотрудников, а также на необходимое дополнительное их обучение.
3. Наем квалифицированных специалистов данной области.
4. Разработка учебных планов и программ.
5. Обеспечение методической литературой.
6. Обеспечение технологическим оборудованием и лабораториями.
7. Проведение рекламной компании, уведомление потенциальных слушателей курса о новом качестве услуги.
8. Анализ результатов, выявление и исправление недостатков.

Основной причиной для внедрения системы управления качеством на предприятии является конкуренция на внутреннем и внешних рынках и, как следствие, необходимость повышения конкурентоспособности предоставляемых услуг. Как известно, потребители готовы платить в разы больше за качественные товары, а в нашем случае, услуги по образованию, которые обеспечат им высокую конкурентоспособность среди соискателей работы в морских компаниях.

Значительная роль начинает принадлежать политике в области качества, которая, согласно стандартам ИСО серии 9000:2000, представляет собой общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. А поскольку качество пронизывает все аспекты деятельности, следовательно, политика в области качества представляет собой, по сути, отражение стратегических (долгосрочных) направлений деятельности организации. Модель всеобщего контроля качества включает в себя три аспекта, представленные на рисунке 1.



Рисунок 1 – Модель управления качеством

При рассмотрении вопросов управления качеством следует отметить, что успех любой организации в значительной мере определяется качеством и стоимостью предоставляемых товаров или услуг. Систематическое повышение качества является обязательным требованием развития экономики и конкурентоспособности предприятия. Современная ситуация на международном рынке предъявляет высокие требования к качеству услуг. Система управления качеством предоставляемых услуг должна удовлетворять требованиям международных стандартов ИСО. Также необходимо уделять большее внимание внедрению новых систем, методов и концепций по управлению качеством.

В настоящее время в вузах могут быть использованы следующие три основные направления управления качеством подготовки специалистов, основанные на таких методах и подходах [4, 5]:

1. Оценочный подход управления качеством деятельности вуза (SWOT-анализ).
2. Концепция, основанная на принципах Всеобщего менеджмента качеством (TQM).
3. Подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2000.

Направление, основанное на требованиях международных стандартов качества серии ISO 9000:2000, предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности. Данное направление базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе. В отличие от концепции TQM основным инструментарием менеджмента является документированная система менеджмента, ориентированная на качество (в виде соответствующих стандартов, инструкций и т.д.) [6].

Наиболее важным моментом создания и функционирования системы менеджмента качества в любой организации, в том числе вузе, является ориентация на потребителей: выявление их требований и оценка степени соответствия установленным требованиям. Актуальность исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг заключается в том, что полученные результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им

Таким образом, успешное функционирование современного университета на сегодняшний день невозможно без создания эффективной системы менеджмента, имеющей своей целью повысить качественные показатели всех видов его деятельности – учебно-организационной, учебно-методической, научно-исследовательской и воспитательной. Продемонстрировать стабильность высокого качества образования высшему учебному заведению позволяет внедрение стандартов ISO серии 9001:2000, при этом важной особенностью стандартов ISO 9000 является их универсальность для любой организации, компании или вуза. Но «механическое» внедрение стандартов ISO не гарантирует автоматического улучшения деятельности вуза. Более того, в отличие от промышленных предприятий, разработка и внедрение системы менеджмента качества в вузе отличаются большей сложностью и продолжительностью. В связи с этим основной задачей вуза, стремящегося улучшить свою деятельность, должно стать принятие и применение на практике принципов менеджмента качества, положенных в основу стандартов ISO 9000.[7]

Повышение качества образования является необходимым условием формирования единого мирового образовательного пространства, превращения его в созидательный процесс – повышение научного уровня образования, более оперативное введение в него научных достижений; создание принципиально новых, эффективных педагогических технологий и методик; компьютеризация и телекоммуникационные системы; диверсификация, вариативность образования; индивидуализация; гуманизация и гуманитаризация образования [5].

Система управления качеством ЦПАП включает комплекс нормативных документов, дополняющих существующую международную и национальную законодательно-нормативную базу в области морского образования, и представляет основу для совершенствования учебного процесса. Схема управления системой качества ЦПАП СевНТУ представлена на рисунке 2.

Исследуемое направление – «Повышение эффективности системы качества образовательных услуг» с помощью реорганизации курса «Организация несения навигационной вахты на мостике» в курс «Менеджмент морских ресурсов» – включает следующие меры:

1. Изучение международного стандарта курса:
 - 1.1. Изучение результатов внедрения стандартов кодекса STCW
 - анализ опыта внедрения стандарта другими организациями
 - анализ повышения конкурентоспособности специалистов, прошедших новый курс, созданный на основе международного стандарта;
 - 1.2. Изучение стандартов внедрения и ведения курса:
 - изучение методологии внедрения курса;
 - изучение методов и программ обучения по курсу;
 - изучение методической и материально – технической базы курса.

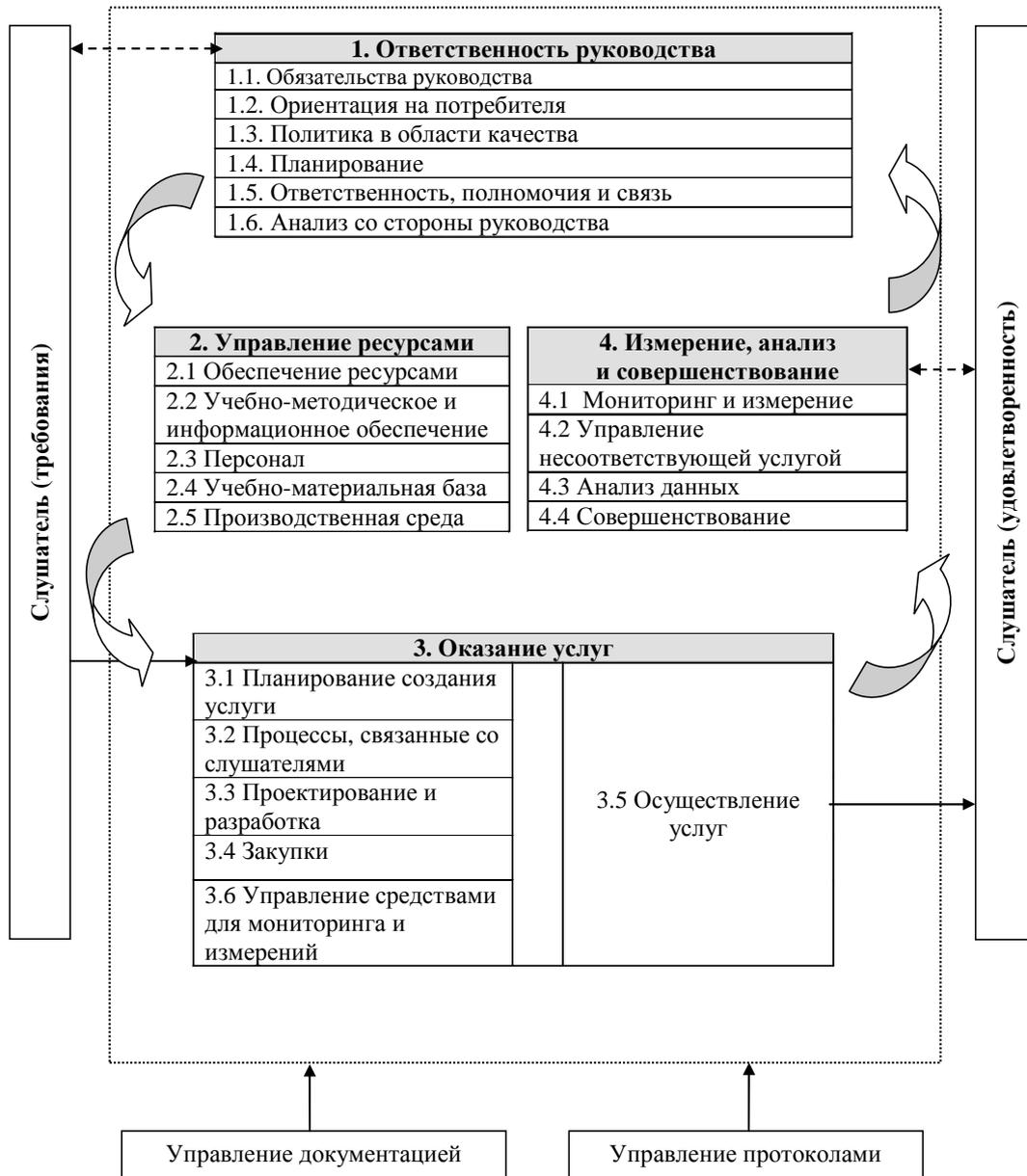


Рисунок 2 – Управление системой качества ЦПАП СевНТУ

2. Подготовка документации.
 - 2.1. Получение разрешительных документов:
 - подготовка обоснования необходимости реорганизации курса;
 - утверждение комплекта документов в ректорате.
 - 2.2. Согласование с Министерством образования:
 - отправка заявки в Министерство образования;
 - получение официального разрешения на реорганизацию курса, утверждения сроков реорганизации.
3. Наем и переквалификация персонала.
 - 3.1. Составление штатного расписания:
 - расчет ФОТ и количества штатных единиц;
 - составление штатного расписания, согласно классификатора профессий.
 - 3.2. Разработка должностных инструкций:
 - детализация функциональных обязанностей;
 - распределение заданий и ответственности.
 - 3.3. Отбор специалистов:
 - конкурс на вакантные должности;

- отбор преподавательского состава;
 - прохождение курсов повышения квалификации персоналом;
 - ознакомление персонала с новой регламентирующей документацией.
4. Подготовка учебно-методической базы.
- 4.1. Разработка учебных планов и программ:
- разработка планов и программ;
 - утверждение планов и программ.
- 4.2. Формирование библиотечного фонда:
- обеспечение международной конвенцией, необходимой для курса;
 - обеспечение методической литературой.
5. Прохождение аккредитации по внедренному международному стандарту.
- 5.1. Подготовка документации:
- прием, проверка комплекта документов и регистрация документов аттестационной комиссией;
 - формирование графика аккредитации;
 - подготовка приказа о проведении аккредитации.
- 5.2. Прохождение аккредитации:
- экспертиза соответствия содержания и качества предоставляемой услуги;
 - экспертиза аккредитационных показателей на заседании комиссии;
 - принятие решения об оформлении соответствующего свидетельства;
 - получение официального подтверждения качества реорганизованного курса.
6. Занятие 1 группы.
7. Анализ и корректировка работ.

Выводы. Таким образом, системы менеджмента качества приводятся в движение требованиями потребителя организации. Потребителям необходима продукция (услуга), характеристики которой удовлетворяли бы их потребности и ожидания. Потребности и ожидания потребителей постоянно изменяются, из-за чего организации испытывают давление, создаваемое конкурентной средой (рынком) и техническим прогрессом. Для наилучшего продвижения услуг на рынке образования, предприятию необходимо предоставлять услуги, полностью отвечающие современным требованиям данного рынка. Повышение эффективности системы управления качеством предоставляемых услуг даёт возможность своевременно реагировать на изменение конкурентной среды.

Основной целью управления качеством является ориентация на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей. Поэтому в совершенствовании качества предоставляемых услуг так важно своевременная адаптация услуг к изменениям рынка. Специалисты, которые не знают международных стандартов, не имеют возможности попасть к международным работодателям, а именно этот критерий на современном рынке образования становится определяющим для абитуриентов в выборе образовательного учреждения. Таким образом, для того чтобы предоставлять востребованное и качественное образование, необходимо ориентироваться на изменяющиеся запросы рынка, своевременно изменяя учебные программы в соответствии с новыми государственными и международными стандартами.

Перспективы дальнейшего развития исследований. В настоящее время трудно говорить о системе менеджмента качества обучения и подготовки морских специалистов в Украине. В этой сфере отсутствуют государственные стандарты профессионального и высшего образования по этому направлению, образовательно-квалификационные характеристики (требования) соответствующих уровней подготовки и многие другие необходимые национальные нормативно-правовые акты.

Украина теряет конкурентные преимущества на международном рынке труда моряков и должна создать свою эффективную систему менеджмента качества образования (education) подготовки (training) и сертификации (certification) моряков. Решению данной проблемы должны быть посвящены дальнейшие исследования.

Библиографический список использованной литературы

1. Рыжаков М.В. О качестве образования: постановка вопроса / М.В. Рыжаков // Научно-практические аспекты оценки качества в образовании: (материалы научно-практической конференции «Качество образования: поиски и подходы») / Под ред. М.В. Рыжакова. — Якутск: ИРО МО РС (Я), 2001. — С. 5–22.
2. Макарова Т.Д. О массовых исследованиях качества обучения / Т.Д. Макарова // Стандарты и мониторинг в образовании. — 2001. — С. 44–49.

3. Спешилова Н.В. Мониторинг успеваемости студентов как одно из направлений оценки качества системы управления в ВУЗе / Н.В. Спешилова // Политематический сетевой электронный науч. журнал Кубанского Государственного аграрного ун-та. — Режим доступа: <http://ej.kubagro.ru/2006/04/26/>.

4. Момот А.И. Менеджмент качества и элементы системы качества / А.И. Момот. — Донецк: Норд-Пресс, 2005. — 320 с.

5. Пузанков Д.В. Совершенствование деятельности образовательных учреждений с позиций менеджмента качества / Д.В. Пузанков, С.А. Степанов // Вопросы образования. — 2004. — № 4. — Режим доступа: www.ecsocman.edu.ru/vo/msg/320587.html.

6. Стандарт ISO 9000:2000. — Режим доступа: <http://iso90002000.narod.ru>.

7 Качалов В.А. Проблемы управления качеством в вузах / В.А. Качалов // Стандарты и качество, — 2000. — № 5. — С. 82–85; № 6. — С. 43–49; № 7. — С. 68–73; № 9. — С. 84–88; № 10. — С. 96–100; № 11. — С. 82–91.

Поступила в редакцию 22.05.2013 г.

Калюжна Т.В., Савкіна Н.В. Підвищення ефективності системи якості освітніх послуг шляхом впровадження нового навчального курсу

Розглянуто можливість підвищення ефективності системи якості освітніх послуг, яка є невід'ємною частиною ефективного освітнього процесу, шляхом впровадження нового навчального курсу.

Ключові слова: система якості, послуга освіти, міжнародний стандарт, реструктуризація.

Kalyuzhnaya T., Savkina N. Improving the efficiency of the quality of educational services by introduction of a new training course

The possibility of increasing the effectiveness of the quality of educational services, which is an integral part of an effective educational process through the introduction of a new course.

Keywords: quality, educational services, international standard, restructuring.