

*Калдыбаев С.К., Омуралиева Д.К., Шерматова И.К.*

## ВНУТРИВУЗОВСКАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАК СРЕДСТВО ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

УДК: 378

Традиционная система управления образованием не нуждалась в вопросе обеспечения качества. Гарантированность рабочих мест выпускникам вузов не вызывала заботы о качестве. Разработанные учебные планы и программы, утвержденные Министерством образования нормы считались стандартом, и овладение ими являлось достаточным для выпускника, которому пришлось затем обучаться «мастерству».

Рыночная экономика предъявляет теперь совсем иные требования. Нынешнему выпускнику приходится доказывать свое мастерство до того как он получил рабочее место. Несмотря на отсутствие гарантированности рабочих мест выпускникам вузов, в нашей республике все еще сохраняется чрезвычайная популярность высшего образования.

Одни из них сознательно выбирают профессии, имеют достаточную школьную подготовку. Но немало таких, кто хочет получить диплом, а не образование. Есть еще и третья группа абитуриентов, которая считает, что в этом возрасте необходимо и престижно быть студентом. Отличается своей неоднородностью и выпускники. Сегодня работодатели ожидают от выпускников вузов таких качеств, которые гарантируют соответствие требованиям рыночной экономики. Именно на это и нацеливается внутривузовская система управления качеством образования. Однако образовательный процесс вуза характеризуется высокой степенью неоднородности. Количество факторов, влияющих на качество образования и количество их взаимосвязи огромно. Высшие учебные заведения можно считать одним из самых сложных в управлении организаций. Для них характерен высокий уровень кадрового потенциала, сложность организуемых образовательных услуг, большая социальная значимость результатов деятельности, длительный жизненный цикл (4-5 лет обучения), обособленность деятельности педагогов. В этой связи кажется, что качество образования может стать неуправляемым, если управляемым, то может быть стихийно.

Однако опыт зарубежных систем образования по использованию стандартов ИСО, ТОМ, EFQM и др. показывает, что качество образования можно обеспечить и процесс этот может быть управляемым. В этой связи, на первый план выходит вопрос разработки и внедрения системы менеджмента качества образования в высших учебных заведениях. Опыт деятельности ведущих вузов стран Ближнего и Дальнего зарубежья показывает, что политика системы менеджмента качества образования реализуется посредством создания отдельных структурных подразделений – отдела или центра менеджмента качества образования.

Хотя создание и внедрение системы менеджмента для нашего университета является стратеги-

ческим, мы считаем, что необходимо досконально подготовить необходимые средства, человеческие потенциалы. Поскольку для эффективного функционирования СМК необходимы кадровые, методические, материально-технические и финансовые ресурсы, соответствующая система административного управления.

Российский исследователь А.И.Субетто считает, что качество образования подчиняется принципу иерархичности. Следовательно должна быть иерархичной и внутривузовская система менеджмента качества. Система менеджмента качества должна быть определена и стать «повесткой дня» руководства вуза. На этом уровне должна быть определена политика вуза в отношении качества образования, целеполагание и прогнозирование, планирование уровня качества образования, планирование необходимых ресурсов, формирование мотивации персонала на повышение качества. В осуществлении этой деятельности необычайно высока роль руководства. Далее проводится планирование качества, стандартизация и нормирование, контроль качества, анализ информации о качестве, образования и систематический мониторинг по важнейшим показателям.

Руководствуясь данным принципом, Нарынский государственный университет исходил из той цели, что сначала необходимо подготовить ресурсы и условия для обеспечения качества. Для этого в 2009 году университет приступил к работам по созданию системы менеджмента. При разработке плана стратегического развития направление «Качество» было выделено в числе приоритетных. СМК была ориентирована на базе стандарта ГОС ВПО и рекомендации Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM). Система базируется на принятом университетом определении качества, суть которого отражена в документах СМК и заключается в следующем:

- Качество – это способность результатов деятельности и услуг университета, их характеристик и свойств удовлетворять нужды и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон или превышать их;
- качество – это такой процесс делового взаимодействия, когда ожидаемая или заявленная ценность (результат) реализуется для потребителя и всех заинтересованных сторон.

Это предполагает наличие двух шагов: 1) определение потребителей, заинтересованных сторон и их требований; 2) деятельность по удовлетворению этих требований и ее постоянное улучшение.

Основные задачи в области качества – это деятельность по удовлетворению требований потребителей всех заинтересованных сторон, выполняемая на различных уровнях:

- на уровне университета – организовать работу университета в целом по удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон;
- факультета – осуществлять образовательный процесс по специальности или направлению в соответствии с требованиями ГОС ВПО, обучающихся, работодателей;
- кафедры – производить образовательные услуги по отдельным дисциплинам, вести методическую, научную, творческую и воспитательную деятельность, удовлетворяя требованиям ГОС ВПО, обучающихся, преподавателей и руководства университета;
- Преподавателя – осуществлять процесс преподавания дисциплин в соответствии с требованиями ГОС ВПО, обучающихся и руководства, вести методическую, научную, творческую и воспитательную работу.

Такой подход позволял нам перейти от абстрактного взгляда на качество деятельности университета к конкретным требованиям и процессам, а СМК рассматривать как инструмент практической реализации процессов и достижений требований.

Ход работ по созданию СМК включал следующие основные этапы:

- в марте 2009 года для осуществления работ по качеству был создан Центр профессионального развития и мониторинга качества образования;
- с осени 2009 года начался непрерывный процесс повышения квалификации руководящего и профессорско-преподавательского состава НГУ в области менеджмента качества;
- в январе 2010 года проведен месячник для ППС НГУ на тему «Инновационные подходы для обеспечения системы качества»;
- в 2010 году разработано Руководство по внутренней системе гарантии качества;
- разработана Политика и Стратегия по Внутренней системе гарантии качества НГУ им. С.Нааматова; (Принята на заседании Ученого совета НГУ, протокол № 9-1-139 от 24 июня 2008 года. Утверждена приказом ректора №139 от 29.08 2008г.: «О внедрении системы управления качеством образовательного процесса в НГУ»)
- в ноябре 2010 года в Алматы по завершении международной конференции участниками консорциума проекта TEMPUS, был подписан Меморандум по учреждению Центральноазиатской сети гарантии качества и аккредитации CANQA;
- с декабря 2010 года начались планомерные работы по созданию СМК;

- в декабре создана Рабочая группа по Внедрению СМК, построенной на основе модели EFQM;
- в НГУ разработана, действует и поддерживается в актуальном состоянии документация СМК;
- в январе 2011 года были проведены тренинги по модели качества модели EFQM для ППС НГУ;
- в январе 2011 года создана рабочая группа по проведению внутренней самооценки на университетском уровне;
- в апреле провели Самооценку в НГУ по критериям модели EFQM;
- разработаны анкеты для преподавателей, студентов, работодателей;
- переведено и адаптировано Руководство по организации внутренней системы гарантии качества в вузах КР;
- для обмена опытом по менеджменту образования приехал старший эксперт SES, профессор образования Клаус Штелтман из Германии. Он в течение месяца проводил семинары по СМК для ППС НГУ им.С.Нааматова.

СМК университета распространяется: 1) на образовательную деятельность университета; 2) научную, инновационную, проектно-творческую деятельность; 3) обеспечивающие виды деятельности, включающие управление персоналом и образовательной средой, издательскую деятельность и библиотечное обслуживание, управление производственной средой и безопасностью жизнедеятельности, социальную поддержку студентов и сотрудников университета.

Формирование СМК НГУ им. С. Нааматова осуществлялось в процессе широких, а иногда острых дискуссий на заседаниях ученого и учебно-методического советов университета. Сделан важный шаг в направлении повышения уровня совершенства организации. Заложена основа для улучшения качества образовательных услуг, важнейших видов деятельности университета, а также дальнейшей адаптации модели Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) к условиям творческого вуза на базе системного подхода и принципов менеджмента качества.

#### Литература

1. Расторгуева Н.Ф. Качество образования – залог конкурентоспособности выпускника // Высшее образование в России. -2009- №1.
2. Руководство по организации внутренней системы гарантии качества в вузах КР. –Бишкек-2007