

**I. Качество образования.
Измерение, управление**

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ*

Е.В. Бурмистрова

Новосибирский государственный технический университет

Следование образовательного учреждения принципам качества предполагает поступательное движение по циклу Деминга: планируй — делай — изучай/оценивай — действуй/улучшай. Простота и очевидность данного представления деятельности любой организации не умаляет важности каждого этапа цикла. Планирование должно быть подробным и дальновидным, реализация планов — четкой и аккуратной, оценка — всесторонней и объективной, улучшения — обоснованными и эффективными.

От правильности оценки зависят как принятие мер по улучшению, так и дальнейшие планы с их реализацией. Для производственных предприятий разработано множество эффективных методов измерения и оценки качества: контрольные карты, различные коэффициенты, связанные с дефектностью, надежностью и пр. Организации, работающие в сфере услуг, зачастую имеют трудности на этапе оценки своей деятельности и не могут выделить критерии, подлежащие измерению. Эта проблема стоит и перед некоторыми вузами как поставщиками образовательных услуг. Решают ее по-разному. Традиционно вузы стремятся наладить связь с потребителями, а именно: со студентами — потребителями самих образовательных услуг, с работодателями — потребителями молодых специалистов.

Новосибирский государственный технический университет пошел тем же путем. Удовлетворенность студентов оценивается путем анкетирования. Для установления связи с организациями — потребителями молодых специалистов в сентябре 2001 был создан Кадровый центр поддержки трудоустройства студентов и выпускников. Данный центр планировался как многофункциональная структура, но на первом этапе в связи с финансовыми ограничениями действовал, как стандартное кадровое агентство. За время существования были достигнуты определенные результаты, например, создана эффективная информационная

* Университетское управление: практика и анализ. — 2004. — № 2(30). — С. 114–115.

система поддержки функционирования центра, ряд студентов и выпускников устроены на постоянную или временную работу, с множеством организаций заключены договоры о сотрудничестве. Однако наряду с успехами есть и проблемы.

Можно выделить две основные категории стоящих перед центром проблем: финансовые и конъюнктурные, связанные с ситуацией на рынке труда, неконкурентоспособностью бывших основных партнеров (крупных заводов), несовпадением ожиданий студентов и работодателей и так далее. В связи с этим число организаций, подбирающих персонал через Кадровый центр НГТУ, нельзя назвать большим или хотя бы достаточным для составления достоверной статистики об удовлетворенности работодателя качеством подготовки выпускников и о потребностях рынка труда в молодых специалистах различных специальностей. В сложившейся ситуации цели Кадрового центра — оценка качества образования, обоснованная коррекция учебных планов и номенклатуры специальностей, разработка программ дополнительного образования — представляются задачами с большим числом неизвестных. Из конъюнктурных проблем вытекают финансовые: средства от выполнения договоров не позволяют динамично развиваться.

Решение проблемы видится в изменении источника финансирования и, соответственно, способа взаимодействия с организациями — потребителями специалистов. Кадровый центр должен функционировать как элемент системы менеджмента качества в рамках отдела качества за счет средств вуза. В этом году в НГТУ был создан такой отдел, к которому и планируется прикрепить Кадровый центр в качестве звена, ответственного за связь с потребителем образовательных услуг. Оптимизация системы управления вузом подразумевает скорее затраты, чем прибыли на этом участке. А данный подход призван разрешить стоящие конъюнктурные проблемы и обеспечить ориентацию на потребителя.

Несмотря на возможность в перспективе решить возникшие проблемы, можно предложить дополнительный выход из ситуации. Согласно концепции TQM (Total quality management), лояльность потребителей тесно связана с лояльностью служащих. Руководство может пытаться внедрять стандарты качества работы, но, в конечном счете, от сотрудников зависит, насколько они будут придерживаться этих стандартов. В связи с этим одним из показателей качества образовательных услуг может служить удовлетворенность преподавателей. Даже производственные организации зачастую рассматривают удовлетворенность служащих как основной показатель качества работы. В образовании — тем

более — путь к высокому качеству может и должен строиться не только через лояльность потребителя, но и через лояльность сотрудников. Низкая удовлетворенность персонала может быть интерпретирована как негативная оценка качества.

Процесс по определению удовлетворенности (лояльности) преподавателей может включать регулярные опросы (гласные и анонимные), всеобщие собрания. В анкетах можно предложить ранжировать представленные в списке проблемы, назвать дополнительные, указать возможные пути решения, высказать пожелания по различным аспектам: материальному, организационному, техническому, психологическому, корпоративному, научному и прочим. Можно попросить дать балльную оценку текущего состояния дел или предпринятых на предыдущем этапе мер. Результаты анкетирования персонала должны группироваться по дисциплинам, кафедрам, факультетам, вузу в целом и обязательно предаваться гласности на каждом этапе консолидации. Управленческие решения, а также стратегические и оперативные планы должны ссылаться на позицию сотрудников по соответствующим вопросам, чтобы преподаватели видели конкретную отдачу от своего участия.

Вовлечение в процесс управления преподавателей может дать дополнительные преимущества.

1. Будучи в непосредственной близости к образовательному процессу, имея творческий склад ума и высокий интеллект, а также применяя научный подход, сотрудники почти наверняка предложат ценные и нетривиальные идеи.

2. Участие персонала развивает чувство гордости собой, чувство принадлежности к коллективу, поднимает корпоративный дух.

Таким образом, используя критерий удовлетворенности преподавателей различными аспектами работы, можно составить представление о моральном состоянии коллектива и, соответственно, о качестве работы. Автором не предлагается использовать данный критерий как единственно правильный, но учитывать его нужно и полезно.