

# Документационное обеспечение деятельности коллектива университета в системе управления качеством образования

*Военный инженерно-технический университет  
Булат Р.Е.*



Булат Р.Е.

Опыт общественно-профессиональной аккредитации и опрос руководящего состава вузов показали, что грамотные составление и оформление документов не только содействуют системности в работе по управлению качеством образования, но и позволяет подчеркнуть положительные результаты деятельности коллектива вуза. Поэтому модернизация образовательной практики должна быть усилена эффективной технологией документирования системы управления за счет унификации внутривузовского документооборота и стандартизации форм отчетных документов.

В современных публикациях часто отмечается, что ключевым из всех звеньев образования в обеспечении его качества по-прежнему остается кафедра, а направленность на преподавателя – основным условием функционирования внутривузовской системы управления качеством. Однако процесс «старения» профессорско-преподавательского состава

(ППС) продолжается. При этом новое поколение преподавателей не готово работать на кафедре с утра до вечера и при нынешнем уровне зарплаты выбирает частный сектор экономики, где оплата выше на несколько порядков. Увеличивается количество студентов, приходящихся на одного преподавателя, а также число преподавателей, работающих на условиях штатного совместительства [1]. Известный компромисс между работой на частной фирме и параллельной деятельностью на кафедре, конечно, обладает несомненным плюсом в том, что подобные преподаватели-практики, несут в аудиторию самые свежие знания о происходящем на производстве. Ведь в результате занятия становятся более сфокусированными на нужды реальной экономики страны. Однако очевиден и минус в том, что преподавателям, работающим по совместительству, некогда заниматься наукой и вести методическую работу по совершенствованию учебного процесса. Поэтому в условиях, когда денег на проведение научных исследований по-прежнему не хватает, складывается ситуация, которую можно характеризовать как оскудение источников формирования содержания образования.

Таким образом, полнота решения проблем качества образования силами

вуза без усилий на уровне государства малосущественна. В то же время не все ключевые проблемы инженерного образования связаны с недофинансированием. Так, например, в последнее время проявляется противоречие между закупками вузами вычислительной техники и отставанием в разработке и внедрении адекватных программных продуктов, в осознании педагогами необходимости интеллектуальных усилий и повышения квалификации для приобщения к новейшим технологиям. Кроме того, многие педагоги, а зачастую и руководители вузов до сих пор находятся на иждивенческих позициях и не увязывают благополучие вуза с эффективностью и качеством своей личной деятельности.

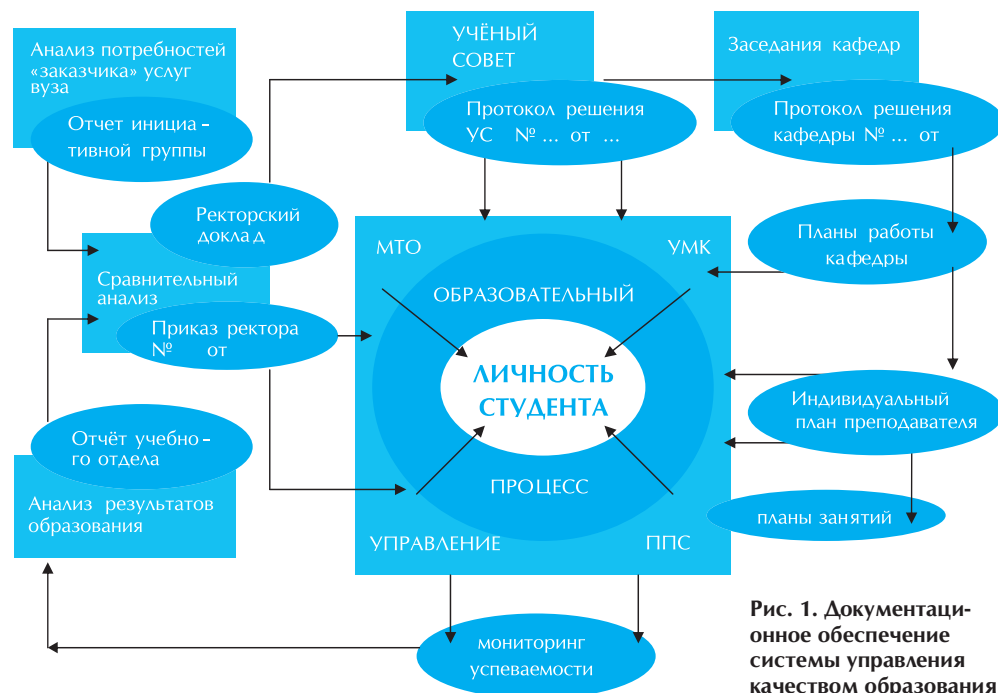
В то же время анкетирование и экспертный опрос ППС различных по своей специфике кафедр показали, что каждый из специалистов не только осознает свой потенциал саморазвития как преподавателя, но и отмечает неполную реализацию своих возможностей в существующих условиях образовательного процесса. Причем причину этого они видят в недостатке системности управления образовательным процессом, в том числе и их профессиональной деятельностью. Поэтому, на наш взгляд, для решения вышеперечисленных проблем необходимы коррективы сложившихся подходов к управлению образовательным процессом силами самих вузов [2].

Наряду с этим принципы Всеобщего Управления на основе Качества (TQM - Total Quality Management) в рамках системного подхода, адекватно принятые в промышленности и сфере услуг, получили в сфере образования разноречивые оценки. Так, Сеймур [3] среди ключевых факторов, затрудняющих внедрение TQM в высшее образование, назвал замкнутость в кафедральных подразделениях, отсутствие конкуренции, готовность удовлетвориться минимумом, убежденность в том, что все возможное для достижения совершенства уже сделано. Причиной отторжения новой культуры качества могло стать и ее зарождение в реальном бизнесе, а

не в научной среде, расцененное как посягательство на мнение об интеллектуальном превосходстве вузовского сообщества. Поэтому болезненное отношение к инновациям в сообществе педагогов, традиционно видящих в себе гарантов качества и стандартов, было вполне предсказуемо. При этом игнорирование отечественным педагогическим корпусом качества как системной категории зачастую обуславливает доказательство отсутствия проблем в образовании подобно обоснованию приоритета отечественного автостроения: «Наши КамАЗы – победители ралли Париж–Дакар». В результате отечественная вузовская общественность, привыкшая к повышенному вниманию и уважению, в последнее время ощутила себя в непривычной роли. При открытии «занавеса» выяснилось, что США и другие страны сделали резкий рывок в компьютеризации учебных заведений и внедрении новейших информационных и других образовательных технологий. Благодаря такой поддержке заметно поднялось качество проведения занятий, проводимых тысячами зарубежных педагогов.

Но это не означает, что выдающиеся российские педагоги стали хуже проводить занятия. Суть в том, что технические, технологические и информационные возможности российских и зарубежных педагогов оказались несопоставимыми. Зарубежная высшая школа стала переходить на суперсовременные и эффективные образовательные технологии, способствующие сжатию информации в процессах трансляции знаний и повышающие эффективность использования учебного времени, видеоизменяющие и, как это ни покажется странным, усиливающие роль педагога и его воздействие на студента.

Однако парадокс в том, что наши партнеры из-за рубежа с успехом воплощают лучшее из уникального опыта, накопленного российской высшей школой, а наши соотечественники не только пропускают мимо встречный поток информации, но и из своего опыта часто выбирают то, что попроще, подешевле и не будоражит



**Рис. 1. Документационное обеспечение системы управления качеством образования**

138

проблем [4]. Так, например, основы системного подхода в литературе зачастую связывают с зарубежными авторами середины XX века. Однако еще в 1921 году А.А. Богданов дал характеристику соотношения системы и ее элементов, показал, что организационное целое превосходит сумму его частей [5].

На наш взгляд, именно разработка системы управления может стать основным этапом в обеспечении конкурентноспособного качества образования. Причины этого не столько в выполнении условий Болонской декларации и последних требований Министерства образования (Приказ № 304 от 03.12.2004; Письмо № 676/12-16 от 09.12.2004; Решение коллегии № 3/1 от 16.11.2004), сколько в объективной необходимости формирования готовности специалистов к дальнейшей профессиональной деятельности. Именно это положение является приоритетным в деятельности Ассоциации инженерного образования России (АИОР). Для этого принципиально важным является поступательное движение от контроля качества к управлению качеством образования, но именно такая точка зрения заложена и в основу системного подхода и TQM [6]. Сторонник

принципа «процесс сначала, продукт потом» Трайбус [7] отмечал, что для улучшения достижений студентов надо заниматься процессом обучения, а не процедурой экзаменов. Так, спецификой разрабатываемых современных систем управления качеством образования является акцент на то, что сегодня итоговое качество определяется процессами проектирования и изготовления, а не контроля [8].

В аккредитационном центре АИОР были разработаны и постоянно совершенствуются критерии, позволяющие осуществить внешнюю и внутреннюю оценку качества подготовки специалистов к профессиональной деятельности по отдельным образовательным программам. Многие из них связаны с анализом отчетных документов. Поэтому в ответ на объяснимую критику за излишний формализм следует отметить, что любая управленческая деятельность обязательно документируется.

К составлению и оформлению документации, работе с ней предъявляются повышенные требования не только в образовании, но и при проверке работы любой организации, ревизии подлежат прежде всего сами документы. Но, с другой стороны,

делопроизводство – достаточно предсказуемый фактор успешности деятельности организации. Эффективно организованное делопроизводство способствует повышению скорости и качества принятия управленческих решений, снижению степени их риска, экономии времени руководителей. Кроме того, документирование управленческих решений позволяет подчеркнуть многие позитивные, но незаслуженно затушевываемые текущей работой тенденции, происходящие в деятельности коллектива вуза по повышению качества образования.

Опыт аккредитации в качестве эксперта АЦ АИОР и опрос руководящего состава вузов подтвердили, что грамотное составление документов и унификация их форм не только во многом содействуют системности в работе по управлению качеством образования, но и позволяют подчеркнуть положительные результаты деятельности вуза. Поэтому, на наш взгляд, модернизация отечественной образовательной практики должна быть усилена рациональным документированием системы управления (рис. 1) за счет унификации внутривузовского документооборота и стандартизации форм отчетных документов. В конечном результате именно это и позволит констатировать международный качественный уровень отечественного педагогического корпуса и российского образования в целом.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Богданов А.А. Тектология: (Всеобщая организационная наука). В 2-х кн. / Редкол. Л.И. Абалкин (отв. ред.) и др. / Отделение экономики АН СССР. – М.: Экономика, 1989.
2. Вениаминов В.Н. Качество в негосударственном вузе. – С-Пб.: Изд. политехнического университета, 2005. – 243 с.
3. Соколов А.Г. Концепция и практика системного управления профессиональным учебным заведением. – С-Пб., 2000. – 269 с.
4. Шадриков В.Д. Составляющие качества образования / Качество высшего образования и подготовки специалистов к профессиональной деятельности // Труды Международного симпозиума. Москва, 9–11 ноября 2005 года. – Томск: Изд. ТПУ, 2005.
5. Feigenbaum A.V. Quality education and America's competitiveness // Quality Progress. 1994. – 27(9)
6. Open and distance learning. Trends, policy and strategy considerations Division of Higher Education, ©UNESCO 2002, 95 pp., pp.31–33
7. Seymour D.T, On Q. Causing Quality in Training and Education. – London – KoganPage, 1993
8. Tribus M. Quality management in education // Journal of Quality and Participation 1993. – 16(1)

Таким образом, переосмысление вопросов обеспечения качества современного высшего образования позволяет утверждать:

- модернизацию образования возможно и необходимо активизировать снизу, силами самого вуза. При этом решающее значение будет иметь внедрение конкурентноспособной системы управления качеством образования;
- уровень квалификации и профессионального мастерства ППС остается ключевым фактором, определяющим качество образования. Мотивация, профессиональное самосознание и стремление к самосовершенству ППС будут иметь важнейшее значение в решении проблемы повышения качества подготовки специалистов;
- эффективная организация документирования системы управления качеством образования не только способствует повышению скорости и качества управленческих решений, снижению степени их риска и экономии времени руководителей, но и позволяет подчеркнуть позитивные результаты деятельности коллектива вуза в работе по формированию готовности выпускников к дальнейшей профессиональной деятельности.