

УДК 37.0**Процесс повышения квалификации преподавателей вуза в системе управления качеством****Моложавенко Вера Леонидовна**

Доктор педагогических наук,
профессор кафедры маркетинга и муниципального управления,
Тюменский индустриальный университет,
625000, Российская Федерация, Тюмень, ул. Володарского, 38;
e-mail: molozavenko@mail.ru

Аннотация

В статье анализируется система управления качеством подготовки специалиста в образовательных организациях. Указывается на то, что для подготовки выпускников с востребованными компетенциями важна квалификация педагогического коллектива. Целью исследования является анализ теоретико-методологического обоснования необходимости внедрения в образовательные организации системы управления качеством. Необходима разработка документов, регламентирующих процессы управления качеством образования. Процедура «управление процессом повышения квалификации преподавателей» – алгоритм, технология, регламентированная последовательность действий, операций и воздействий в отношении факторов и условий, оказывающих влияние на качество образования. Апробация представленного документа обеспечила получение вузом сертификата качества системы управления Тюменского индустриального университета на соответствие межгосударственным стандартами ISO 9001, Федеральному закону от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», методическим рекомендациям Минобрнауки России. Сертификация качества образования означает предоставление качественных услуг при высокой квалификации научно-педагогических кадров.

Для цитирования в научных исследованиях

Моложавенко В.Л. Процесс повышения квалификации преподавателей вуза в системе управления качеством // Педагогический журнал. 2019. Т. 9. № 5А. Ч. I. С. 163-172. DOI: 10.34670/AR.2020.45.5.128

Ключевые слова

Система управления качеством, документированная процедура, повышение квалификации, педагогические кадры, вуз.

Введение

Система образования является одной из важнейших подсистем социальной сферы государства, обеспечивающей процесс получения человеком систематизированных знаний, умений и навыков с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности. Сегодня очевидно, что образование – отрасль, из которой берут начало все технологии, определяющие прогресс общества и качество его жизни; не случайно в разных странах мира в последнее время уделяется большое внимание проблемам качества образования. В конце 1980-х и начале 1990-х гг. концепции и стандарты качества, накопленный в сфере производства опыт начинают адаптироваться и уточняться для их применения в образовательных учреждениях. В национальном стандарте качество образования определяется как совокупность свойств образовательной системы, определяющих ее приспособленность реализовывать социальные цели в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ (см. ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Основная часть

В документах Болонского процесса качество образования определяется как: 1) качество содержания (выраженное в образовательных программах); 2) качество образовательного процесса (качество педагогического труда), выраженное в его результатах; 3) соотношение целей и результата (мера достижения целей образования) образовательной деятельности [Деминг, 1994]. Внутривузовская система управления качеством подготовки специалиста в образовательных организациях – это часть системы управления вузом. Она представляет собой динамическую систему, полученную в результате наделения представителей администрации, педагогического коллектива и отдельных подразделений образовательного учреждения обязанностями по выполнению функций управления качеством (иногда в результате введения новых штатных единиц и структурных подразделений). Она должна содержать четыре обязательных компонента, реализуемых соответствующими подсистемами: 1) планирование качества и принятие управленческих решений; 2) обеспечение качества (по всем направлениям деятельности); 3) контроль качества по разработанным критериям оценки; 4) корректирующие действия и определение направлений деятельности по улучшению качества [Качество образования..., 2003].

В Федеральном законе от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ качество образования определяется как «комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающихся, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и потребностям заказчика, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность». По мнению Б.С. Гершунского, критериями философского осмысления качества образования могут быть: 1) профессиональная компетентность и *менталитет* как мировоззренческие и поведенческие характеристики личности; 2) *стремление к полной самореализации* с опорой на собственные способности [Гершунский, 1998]. Н.А. Селезнева определяет качество образования как цели, процесс, результат [Селезнева, 2003]. Е.В. Шевченко под качеством образования понимает: 1) содержание, реализуемое через образовательные программы; 2) качество труда педагогов, как результат – успешность выпускников [Качество образования..., 2003].

Анализ показал, что в педагогике нет единого понимания «качества образования»: в одном случае наблюдается комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающихся, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, в другом – стремление к полной самореализации с опорой на собственные способности. Европейские цели подготовки выпускников выражены в пяти дескрипторах (определителях): знание и понимание, применение знаний и понимания, способности к логически обоснованным суждениям, коммуникативные навыки, готовность к самостоятельному обучению [Bertalanffy, 1950]. Такое понимание компетенций у выпускников вузов разделяют многие западные ученые¹. Для каждого из пяти элементов главным результатом обучения они считают «двусловие» «умею делать».

Мы считаем, что качество высшего профессионального образования следует определить на четырех уровнях:

- на философском это объективно-субъективная ценность, обеспечивающая социально-личностную целесообразность компетентности выпускников способных осуществлять осознанный выбор значимой цели, предвосхищаемого, ожидаемого результата профессиональной реализации;
- на социально-экономическом уровне это констатация компетенций, определенных вузом на основании государственных образовательных стандартов, требований общества, работодателей, преподавателей и студентов, с учетом их объективных и субъективных оценок и самооценок, квалификации преподавателей, подготовленности абитуриентов, обеспечивающих формирование прогнозируемой профессиональной компетентности у специалистов (выпускников);
- на социально-педагогическом уровне это образовательная деятельность педагогического коллектива, ориентированная на реализацию, установленных вузами показателей процессов системы качества: управления, основных – образовательного и научного, вспомогательных и обеспечивающих;
- на профессионально-педагогическом уровне это обеспечение качества подготовки выпускников (условие – внедрение системы управления качеством; средство – реализация лично ориентированного компетентностного подхода; результат – удовлетворенность общества, преподавателей, работодателей и самих выпускников их прогнозируемой компетентностью, конкурентоспособностью, востребованностью на российском и международном рынках труда).

Таким образом, ключевым пониманием качества образования в нашем представлении становится квалификация преподавательских кадров. По мнению ведущих педагогов страны, низкая квалификация преподавателей обуславливает негибкость и инерционность образовательной системы, отсутствие механизмов поддержки и распространения лучших образцов инновационной образовательной деятельности [Джонстоун, 2002].

Сегодня говорят о необходимости наличия подсистемы управления развитием компетенций персонала, т. е. повышения квалификации сотрудников образовательных учреждений. Система управления качеством в университете опирается на документы и направления государственной

¹ См., например: Briedis K., Minks K.-H. Zwischen Hochschule und Arbeitsmarkt. Hannover, 2004; Kaplan R.S., Norton D.P. Using the balanced scorecard as a strategic management system // Harvard business review. 1996. Vol. 74. No. 1. P. 75-85.

политики в сфере реализации подходов к формированию философии всеобщего качества в России. Внедрение систем качества согласно стандартам ISO 9000 соответствует международному опыту. Проектирование систем управления качеством в вузах имеет теоретическую и методологическую основу, созданную отечественными учеными А.И. Субетто, Н.А. Селезневой, Б.В. Бойцовым, Н.О. Вербицкой, В.Я. Белобрагиным².

Основными компонентами системы управления качества образовательного организация являются:

- 1) определение направленности, целей и тенденций развития в области качества образовательной организации: формирование целей качества образования; анализ актуальности деятельности; формирование и регулирование образовательных стандартов и программ;
- 2) планомерное совершенствование деятельности образовательных учреждений, обуславливающее планирование мероприятий и их непрерывное улучшение;
- 3) обеспечение процессов жизнедеятельности образовательной организации: управление ресурсами (человеческими, материальными, финансовыми и информационными); управление основными и вспомогательными образовательными процессами;
- 4) анализ и контроль основных характеристик деятельности образовательных учреждений: уровень текущей успеваемости, контроль качества преподавательской деятельности, проведение социологических исследований и обработка их результатов, анализ хозяйственной деятельности образовательных учреждений [Deming, 2000].

В современной версии стандартов ИСО 9001-2015 определены следующие принципы системы менеджмента качества: ориентация на потребителя; лидерство руководства; взаимодействие работников; процессный подход; непрерывные улучшения деятельности организации; принятие решений, основанное на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений. Структура системы управления качеством в образовательной организации, отвечающая логике национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015, позволяет реализовать функции выработки, реализации, анализа и оценки стратегии управления качеством, степени достижения поставленных целей. Система управления качеством состоит из следующих элементов:

- изучения спроса потребителей на образование и оценки возможностей образовательной организации, измерения удовлетворенности потребителей;
- проектирования деятельности по достижению желаемого качества образования;
- нормативно-документационного обеспечения управления качеством образования;
- развития инфраструктуры управления качеством образования;
- управления ресурсами, необходимыми для достижения требуемого качества образования;
- мониторинга и оценки деятельности по достижению необходимого качества образования;
- управления изменениями;

² См., например: Белобрагин В.Я. Системы управления и их эволюция // Стандарты и качество. 2007. № 4. С. 56-60; Бойцов Б.В. Новые подходы в системе подготовки и переподготовки кадров в области управления качеством // Качество, инновации, образование. 2002. № 2. С. 8-12; Вербицкая Н.О. Бодряков В.Ю. Учебный процесс: информация, анализ, управление. М.: Сентябрь, 1998; Селезнева Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования: лекция-доклад. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2003; Субетто А.И. Проблема качества образования в России. Контекст «отношения адекватности». URL: <http://www.trinitas.ru/rus/doc/0016/001b/00161252.htm>

– обеспечения социальной ответственности образовательной организации (см. рис. 1) [Коротков, 2010].

Объектами внутренней оценки качества образования являются процессы и подпроцессы деятельности организация, а в качестве инструмента, предназначенного наполнить содержанием оценку и обеспечить измерение уровня реализации процессов и подпроцессов жизнедеятельности образовательной организации, выступают критерии, представленные набором расчетных корректируемых показателей.



Рисунок 1 - Схема системы управления качеством в образовательной организации

Важным элементом управления качеством образования является система оценки его качества:

- качества результатов – степень соответствия достижений и результатов государственному и социальному стандартам;
- качества организации образовательного процесса – степень соответствия образовательного процесса требованиям нормативных правовых актов и ожиданиям внутренних и внешних потребителей услуг;
- качества условий организации образовательного процесса: уровня доступности образования, условий комфортности получения образовательной услуги; кадрового, программно-методического, нормативно-правового, финансово-экономического, материально-технического обеспечения образовательного процесса; организации питания обучающихся и т. д. [Селезнева, 2003]

Функциональная структура системы оценки качества образования обеспечивает взаимное дополнение оценочных процедур, установление между ними взаимосвязей и взаимозависимости. Она состоит из системы внутреннего и внешнего контроля, мониторинга качества образования, общественной экспертизы качества образования, внутреннего и внешнего аудита, лицензирования, государственной итоговой аттестации выпускников, проверочных работ, самообследования образовательной организации, ведомственной и

общественной аттестации педагогических работников, государственной и общественной аккредитации образовательной организации и др.

Таким образом, основными требованиями к генерированию современной системы качества в общеобразовательной организации являются: направленность на внутренний процесс самоанализа и самооценки, внутренние проверки процессов разработки положений, сконцентрированных на получении конкретных результатов; исследование тенденций развития образования и применение современных образовательных технологий в процессе образовательной деятельности; внедрение технологий диагностики и мониторинга достижений, обучающихся и образовательного процесса в целом, что будет способствовать эффективности деятельности педагогического коллектива и гарантировать сбор данных по всем диагностическим мероприятиям.

Мы определили основную цель внедрения системы управления качеством в Тюменском индустриальном университете – постоянное усовершенствование образовательной деятельности. Задачами внедрения системы управления качеством в деятельность вуза являются:

- улучшение имиджа образовательной организации; рост востребованности выпускников вуза;
- усовершенствование системы управления с целью мобилизации всех внутренних ресурсов и оптимизация затрат при организации образовательного процесса в вузе;
- улучшение экономического положения вуза его работников;
- повышение ответственности и четкого разделения полномочий сотрудников всех уровней;
- осознание всем коллективом важности создания системы качества.

Документация по управлению качеством имеет три уровня: политика в области качества (руководство по качеству); документированные процессы (стандарты вуза) управления работой университета, подразделения, отдельного исполнителя; рабочие инструкции, образцы альбомов и бланков, основные образовательные программы по направлениям и специальностям.

Документы первого уровня включают политику руководства по качеству университета и по направлениям деятельности. Базовым уровнем документации являются законы РФ, постановления Правительства РФ, распоряжения вышестоящих организаций. Документация системы управления качеством в университете разрабатывается на основе государственных нормативных актов, Устава вуза и включает:

- политику руководства и в целом всего университета в улучшении качества образования (стратегические задачи);
- задачи коллектива на очередной учебный год (тактические задачи).

Документы второго уровня определяют стандарты вуза (документированные процедуры), методические инструкции. Количество документов второго уровня, их объем и содержание определяются потребностями университета.

Документы третьего уровня обеспечивают систему внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества на всех уровнях управления процессами. Документы третьего уровня включают рабочие инструкции, образцы альбомов и бланков, основные образовательные программы по направлениям и специальностям: ГОС ВПО, учебные планы, рабочие программы преподаваемых дисциплин, программы практик, системы контроля знаний и умений, программы итоговой аттестации.

Мы представляем разработанную нами документированную процедуру «управление

процессом повышения квалификации преподавателей Тюменского индустриального университета». Документированная процедура – это элемент процесса системы качества, регламентированная последовательность действий, операций и воздействий в отношении факторов и условий, оказывающих влияние на качество образования. Каждая процедура снабжается системой документов. Документированная процедура включает разделы «Назначение и область применения процедуры», «Описание процедуры», «Процессы менеджмента, планирование», «Обеспечивающие процессы, управление документацией», «Ответственность и полномочия», «Нормативные документы».

Назначение и область применения документированной процедуры (ДП)

Настоящая процедура устанавливает единый порядок повышения квалификации профессорско-преподавательского состава Тюменского индустриального университета (ТИУ). Настоящая процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса системы менеджмента качества (СМК) ДП 6.2.0 «Управление процессом повышения квалификации преподавателей».

Описание процедуры

Настоящая документированная процедура является основным документом, реализующим требования СМК к процессу повышения квалификации научно-педагогических работников университета.

Основная цель деятельности по повышению квалификации заключается в обеспечении образовательного процесса компетентными преподавателями с необходимым уровнем профессиональных и личных качеств, в развитии преподавательских кадров в соответствии с потребностями вуза.

Объем образовательных программ, в соответствии с со ст. 48 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ, составляет: при повышении квалификации не менее 16 часов; при педагогической подготовке и профессиональной переподготовке не менее 250 часов аудиторной учебной работы.

Процессы менеджмента, планирование

Каждый преподаватель составляет индивидуальный план повышения квалификации на 5 лет, который должен учитывать как его личные потребности, так и потребности образовательной организации для внедрения инновационных образовательных программ и технологий обучения.

Обеспечивающие процессы, управление документацией

Процесс управления документацией обеспечивает наблюдаемость и управляемость процессом повышения квалификации и включает:

- систематизацию нормативных документов по повышению квалификации научно-педагогических кадров;
- подготовку и утверждение необходимой внутривузовской документации, регламентирующей деятельность по повышению квалификации преподавателей;
- управление документооборотом (необходимая документация при направлении на курсы повышения квалификации).

Ответственность и полномочия

Ответственными за организацию разработки и введение процедуры в действие являются проректор по направлению деятельности, директора институтов базового вуза и филиалов, заведующие кафедрами, профессорско-преподавательский состав, руководители структурных подразделений ТИУ, осуществляющие повышение квалификации.

Нормативные документы

К нормативно-правовым документам, регламентирующим процесс подготовки и повышения квалификации научно-педагогических и научных кадров, относятся:

- ГОСТ ISO 9001-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 599 «О мерах реализации государственной политики в области образования и науки»;
- Письмо Минобрнауки России от 27 января 2009 г. № 03-124-1 «О рекомендациях по формированию программ опережающего обучения»;
- Трудовой кодекс Российской Федерации.

Внутренние нормативные документы, регламентирующие процесс подготовки и повышения квалификации профессорско-преподавательского состава, включают в себя Устав ТИУ, Руководство по качеству ТИУ, Приказ «О внутривузовском повышении квалификации преподавателей ТИУ», Порядок планирования и отчетности повышения квалификации преподавателей ТИУ.

Заключение

Технологичность различных процессов в СМК в формате подготовленных нами документированных процедур обеспечивает планомерную, последовательную организацию образования обучающихся, предоставляет возможность каждому участнику процесса быть взаимозаменяемым, включаться в процессы с наименьшими временными затратами, позволяет планировать, реализовывать, контролировать цели образовательной организации. Система управления качеством образования ТИУ сертифицирована на соответствие межгосударственным стандартам ISO 9001, Федеральному закону от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ, методическими рекомендациями Минобрнауки, имеет сертификат качества с 2008 г. Сертификация качества образования означает предоставление качественных услуг при высокой квалификации научно-педагогических кадров.

Библиография

1. Гершунский Б.С. Философия образования для XXI века. М.: Совершенство, 1998. 608 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194941
3. Деминг У.Э. Выход из кризиса. Тверь: Альба, 1994. 497 с.
4. Джонстоун Д.Б. Сокращение финансирования высшего образования: стимулы и ограничения диверсификации доходов // Университетское управление: практика и анализ. 2002. № 2. С. 93-104.
5. Качество образования: библиографический указатель. Болонский процесс в документах. М.: Логос, 2003. 200 с.
6. Коротков Э.М. Управление качеством образования. СПб.: Академический Проект, 2010. 320 с.
7. Об образовании в Российской Федерации: федер. закон Рос. Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 21.12.2012: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 26.12.2012. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/
8. Селезнева Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования: лекция-доклад. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2003. 95 с.
9. Bertalanffy L. An outline of general system theory // British journal for the philosophy of science. 1950. Vol. 1. No. 2. P. 134-165.
10. Deming W.E. The new economics for industry, government, education. MIT Press, 2000. 266 p.

The process of professional development of university teachers in the quality management system

Vera L. Molozhavenko

Doctor of Pedagogy,
Professor at the Department of marketing and municipal administration,
Tyumen Industrial University,
625000, 38 Volodarskogo st., Tyumen, Russian Federation;
e-mail: molozavenko@mail.ru

Abstract

The article carries out an analysis of the quality management system in the sphere of specialist training in educational organisations in the Russian Federation. It points out that the qualification of the teaching staff of a higher education institution is important for the preparation of specialists with demanded competencies. The research aims to analyse the theoretical and methodological justification of the need for introducing a quality management system in educational organisations. It is necessary to develop documents regulating the processes of quality management in education. The procedure "management of the process of teachers' professional development" is an algorithm, technology, regulated sequence of actions, operations and influences in relation to factors and conditions that affect the quality of education. The approbation of the submitted document ensured that Tyumen Industrial University received a certificate of quality of the management system for compliance with the standards ISO 9001, Federal law of the Russian Federation No. 273-FZ of December 29, 2012 "On education in the Russian Federation", methodological recommendations of the Ministry of Education and Science of the Russian Federation. The author concludes that the certification of the quality of education means the provision of quality services with high qualification of scientific and pedagogical personnel.

For citation

Molozhavenko V.L. (2019) Protsess povysheniya kvalifikatsii prepodavatelei vuza v sisteme upravleniya kachestvom [The process of professional development of university teachers in the quality management system]. *Pedagogicheskii zhurnal* [Pedagogical Journal], 9 (5A-I), pp. 163-172. DOI: 10.34670/AR.2020.45.5.128

Keywords

Quality management system, documented procedure, professional development, teaching staff, higher education institution.

References

1. Bertalanffy L. (1950) An outline of general system theory. *British journal for the philosophy of science*, 1 (2), pp. 134-165.
2. Deming W.E. (1982) *Out of the crisis*. (Russ. ed.: Deming W.E. (1994) *Vykhod iz krizisa*. Tver: Al'ba Publ.)
3. Deming W.E. (2000) *The new economics for industry, government, education*. MIT Press.
4. Gershunskii B.S. (1998) *Filosofiya obrazovaniya dlya XXI veka* [The philosophy of education for the 21st century]. Moscow: Sovershenstvo Publ.
5. *GOST R ISO 9001-2015. Natsional'nyi standart Rossiiskoi Federatsii. Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya*

-
- [State Standard R ISO 9001-2015 “Quality management systems. Requirements”]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194941 [Accessed 09/09/19].
6. Johnstone D.B. (2002) Sokrashchenie finansirovaniya vysshego obrazovaniya: stimuly i ogranicheniya diversifikatsii dokhodov [Reducing funding for higher education: incentives and constraints to income diversification]. *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz* [University management: practice and analysis], 2, pp. 93-104.
 7. *Kachestvo obrazovaniya: bibliograficheskii ukazatel'. Bolonskii protsess v dokumentakh* [The quality of education: a bibliographic index. The Bologna Process in documents] (2003). Moscow: Logos Publ.
 8. Korotkov E.M. (2010) *Upravlenie kachestvom obrazovaniya* [Quality management in education]. St. Petersburg: Akademicheskii Proekt Publ.
 9. *Ob obrazovanii v Rossiiskoi Federatsii: feder. zakon Ros. Federatsii ot 29.12.2012 № 273-FZ: prinyat Gos. Dumoi Feder. Sobr. Ros. Federatsii 21.12.2012: odobr. Sovetom Federatsii Feder. Sobr. Ros. Federatsii 26.12.2012* [On education in the Russian Federation: Federal Law of the Russian Federation No. 273-FZ of December 29, 2012]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ [Accessed 09/09/19].
 10. Selezneva N.A. (2003) *Kachestvo vysshego obrazovaniya kak ob"ekt sistemnogo issledovaniya: leksiya-doklad* [The quality of higher education as an object of systemic research: a lecture]. Moscow: Research Centre for the Problems of the Quality of Specialist Training.