

Л.И. Сазонова, кандидат педагогических наук, доцент, главный менеджер по качеству образования, доцент кафедры информационных технологий Алтайской академии экономики и права

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТОЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ В УСЛОВИЯХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СМК ВУЗА

С внедрением системы менеджмента качества (СМК) в Алтайской академии экономики и права значительно улучшилась управляемость процессами, подразделениями и вузом в целом (сертификат соответствия системы менеджмента качества ААЭП требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 выдан 12 июля 2004 года Госстандартом России: Серия К, № 03622, регистрационный номер РОСС.RU.ИК12.К00001, действителен до 12 июля 2007 года).

Документированность процессов, регламентированность всех видов деятельности с четким описанием последовательности выполняемых действий и операций, установленные взаимосвязи, позволяют профессорско-преподавательскому составу и сотрудникам подразделений качественно и быстро выполнять свои обязанности и функции.

Регулярно проводимые внутренние аудиты (проверки), измерение, мониторинг и анализ достигаемых результатов позволяют планировать улучшения по всем видам деятельности и устранять причины, вызывающие несоответствия установленным требованиям.

Регламентирование видов деятельности, отраженное в таких документах СМК, как положения и инструкции о видах деятельности, положения о подразделениях и коллегиальных совещательных органах, должностные инструкции и др., ни в коем случае не препятствует развитию творческого характера деятельности сотрудников.

Все сказанное распространяется на любой процесс системы менеджмента качества вуза, в том числе и на управление самостоятельной работой студентов. Положение о самостоятельной работе студентов наряду с указанием целей СРС, описанием видов и форм СРС, устанавливает требования к заданиям, формы и методы контроля, требования к проведению анализа результатов организации и контроля самостоятельной работы и планированию улучшений. В процессе внутренних аудитов проверяется выполнение установленных требований и достижение целей в области качества.

Менеджмент – это скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией [1, С. 7]. Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству. Менеджмент качества (quality management) включает разные виды деятельности, обеспечивающие качество услуги

и продукции: **планирование, управление, обеспечение, улучшение.**

Система менеджмента качества (quality management system) – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству. Качество в данном случае соотносится с качеством любого вида деятельности, качеством результата любого процесса, качеством конечной продукции или услуги.

В научных публикациях и документах в настоящее время встречаются понятия «управление качеством», «обеспечение качества», «менеджмент качества», которые употребляются как синонимы. Хотелось бы, опираясь на определения стандарта, высказать свою точку зрения по данному вопросу.

Планирование качества (quality planning), согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2001, – это часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества. Для вуза это установление целей, требований к качеству через: ГОС ВПО, программы учебных дисциплин, планы в области качества, инструкции и положения о видах деятельности, опросы потребителей; определение финансовых, человеческих и других видов ресурсов, необходимых для достижения поставленных целей.

Обеспечение качества (quality assurance) – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены. Если в процессе планирования ресурсы определяются, то в процессе обеспечения качества продукции и услуг происходит непосредственное обеспечение ресурсами, а также выполнение установленных требований к качеству. Последнее происходит при выполнении сотрудниками различных видов деятельности в соответствии с установленными требованиями, которые «прописаны» в различных согласованных и утвержденных документах.

Управление качеством (quality control) – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству. Этот процесс можно представить как управление

несоответствиями: выявление несоответствий, затем проведение корректирующих и предупреждающих действий для устранения причин, их вызывающих.

Несоответствие (отклонение) означает несоответствие результата или условий процесса, или деятельности сотрудников установленным требованиям, нормам.

Несоответствия выявляются различными категориями персонала:

- в процессе оказания образовательной услуги – сотрудниками структурных подразделений (деканатов, кафедр, отделов), работниками учебно-методического управления;

- в результатах образовательного процесса (знаниях, умениях, навыках студентов) – преподавателями, заведующими кафедрами, деканами факультетов;

- в процессах системы менеджмента качества – аудиторами, специалистами учебно-методического управления, сотрудниками структурных подразделений в ходе своей деятельности или проведения мониторинга.

- в деятельности персонала – руководителями структурных подразделений;

- в документации системы менеджмента качества – руководителями структурных подразделений, специалистами службы менеджмента качества;

- в самой системе менеджмента качества – руководителями и сотрудниками структурных подразделений в ходе своей деятельности. внутренними и внешними аудиторами во время проверок [2].

Управление качеством в свою очередь предполагает контроль за качеством, одной из задач которого является проведение мониторинга и измерений.

В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2001 п. 8.2 Мониторинг и измерение) сформулированы требования к процедурам измерения и мониторинга [3, С. 9].

Результаты измерения и анализа являются в свою очередь исходными данными для последующего планирования целей в области качества на следующий период. Таким образом осуществляется механизм процесса улучшения в области качества.

Улучшение качества (quality improvement) – часть менеджмента качества, направленная

на увеличение способности выполнить требования, предъявляемые к качеству. При выявлении и устранении несоответствий качество самой деятельности и её результатов повышается. Целесообразно стремиться повышать не только результативность, но и эффективность всех процессов. В конечном счете все это приведет к повышению качества подготовки выпускников.

Таким образом, сведение понятия «системы менеджмента качества» к «системе управления качеством», на наш взгляд, сужает область его значения и применения.

Система менеджмента качества вуза, в нашем понимании, – это система управления процессом предоставления образовательной услуги вуза, нацеленная на её качество.

Приоритетное производство услуг является объективной закономерностью развития современного общества.

Образование можно рассматривать как систему, процесс, результат, ценность и услугу. **Образование как услуга предполагает создание специалистами условий** для оптимального, эффективного процесса и максимального результата; среди критериев в данном случае на первый план выдвигается качество предоставляемой услуги [4, с. 146].

В современной педагогической литературе образовательная услуга рассматривается как комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей. Оценивается образовательная услуга по соответствию уровня знаний, умений, навыков студентов и выпускников требованиям стандарта и по уровню обеспечивающих подсистем.

«Образовательная услуга как экономическая категория выражает отношения между её производителями и потребителями, отношения между людьми в процессе производства этого общественного блага» [5, С. 315].

Данная услуга выражается в способности человека, т.е. материального носителя. Потребитель (студент) получает возможность «потребить услугу», повысить при этом уровень своей функциональной грамотности.

Образовательная услуга как вид продукции образовательного учреждения в первую очередь

является результатом непосредственного взаимодействия преподавателя и студента. Процесс предоставления образовательной услуги в свою очередь является деятельностью вуза в целом и всех его сотрудников по удовлетворению запросов потребителей (студентов, работодателей, государства).

Услуга имеет свои особенности:

- потребитель услуги сам является участником процесса ее оказания;
- услуги не могут иметь чисто материальный вид;
- качество услуги, как правило, комплексно, то есть важно качество каждой ее составляющей;
- качество услуги трудно оценить численно.

Особенности показателей качества образовательной услуги связаны также со специфичностью оценки её качества потребителем. Оценивая предоставляемую образовательную услугу, он сравнивает её фактическое качество с тем, которое им ожидалось. В сознании потребителя под влиянием мнения других лиц, рекламы, оценки в различных источниках информации и собственного опыта, как отмечает автор учебного пособия [6], формируется определенный имидж услуги (ожидание). Именно от того, в какой степени фактическое качество образовательной услуги будет соответствовать ожидаемому результату, и будет зависеть, как оценит её студент (выпускник), какое впечатление он передаст другим потенциальным потребителям.

Образовательная услуга, являясь продукцией учебного заведения, представляет собой цельную систему составляющих её элементов. Это информационно-методическое обеспечение и материально-техническая база, преподаватели и студенты, их взаимодействие.

Образовательная услуга выражается также в способности обучающихся, её принимающих.

Учебный процесс как сложная система организации, управления и развития познавательной деятельности обучающихся включает совокупность учебных и контрольных мероприятий, направленных на освоение образовательной программы. Учебные мероприятия связаны с проведением всех видов академических занятий, профессиональной практики и с организацией самостоятельной работы обучающихся.

Весь учебный процесс от начала изучения учебных дисциплин и до экзамена должен быть рассчитан на самостоятельную работу студента, так как при всей значимости различных формализованных видов аудиторных учебных занятий конечный результат обучения в решающей степени определяется рациональной организацией системы самостоятельной работы.

Проблеме самостоятельной работы студентов, учащихся посвящены исследования многих ученых, например, В.В. Давыдова, Н.Г. Дайри, Б.П. Есипова, М.Н. Скаткина, И.Э. Уит и других. В монографиях этих авторов определены сущность и признаки самостоятельной работы, её функции и требования к организации.

Самостоятельная работа обучающихся (СРО) – это особый вид учебной деятельности, направленный на самостоятельное выполнение дидактической задачи, формирование собственного интереса к познавательной деятельности и пополнение знаний в определенной отрасли науки. СРО связана с реализацией практических задач, обеспечивающих развитие логического мышления, творческой активности, исследовательского подхода к освоению учебного материала, приобретение опыта планирования и организации своего рабочего времени.

Самостоятельная работа обучающихся включает внеаудиторное время с участием преподавателя (СРОП) (консультирование согласно утвержденному графику) и внеаудиторное время без участия преподавателя в соответствии с предложенным перечнем заданий.

По мере продвижения по уровням образования (бакалавриат, магистратура) доля самостоятельной работы в общем объеме часов, отводимых на изучение дисциплин, увеличивается.

Самостоятельная работа студентов-бакалавров (СРС) – это планируемая познавательная, организационно и методически направляемая преподавателем учебная деятельность по достижению конкретных результатов, выполняемая ими самостоятельно.

При этом надо последовательно увеличивать объемы самостоятельной работы от семестра к семестру по мере овладения студентами навыками самообразования, расширять используемые формы самостоятельной работы, постепенно переходя от простых к более сложным, повышая их творческий характер.

Самостоятельная работа магистрантов (СРМ) также планируется и направляется преподавателем, но отличается от СРС более высоким уровнем «самостоятельности» обучающихся и исследовательским характером.

В Алтайской академии экономики и права в рамках функционирующей системы менеджмента качества отделом развития (начальник отдела С.В. Глушанина) проводятся опросы студентов по проблемам организации самостоятельной работы. Так, в 2004 году было опрошено 48% студентов 1–3 курсов экономического и 52% студентов 1–4 курсов юридического факультетов. Выборка респондентов носила случайный гнездовой характер. Параллельно по той же самой проблеме проводился опрос преподавателей. Исследование осуществлялось по методике, утвержденной советом по качеству академии [7].

Отвечая на вопросы анкеты, которая включала в себя 4 блока вопросов, студенты выразили своё отношение к самостоятельной работе. Некоторые данные результатов проведенного социологического исследования будут приведены в статье. Отчет отдела развития по «Оценке уровня организации самостоятельной работы студентов ААЭП» размещен на сервере корпоративной сети академии, доступен для всех внутренних пользователей.

В процессе исследования установлено: 77 % опрошенных студентов считают, что самостоятельная работа должна быть неотъемлемой частью образовательного процесса.

Учитывая все вышесказанное, следует подчеркнуть, что **самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью образовательной услуги, предоставляемой вузом.**

Посмотрим на проблему управления самостоятельной работой студентов с позиции системы менеджмента качества.

Опираясь на модель системы менеджмента качества [3, С. 3], основанную на процессном подходе, которую можно применить к любому процессу системы менеджмента качества, представим процесс управления самостоятельной работой студентов в виде рисунка 1. В основу построения модели положен также принцип ориентации на требования потребителей образовательной услуги, других заинтересованных сторон.

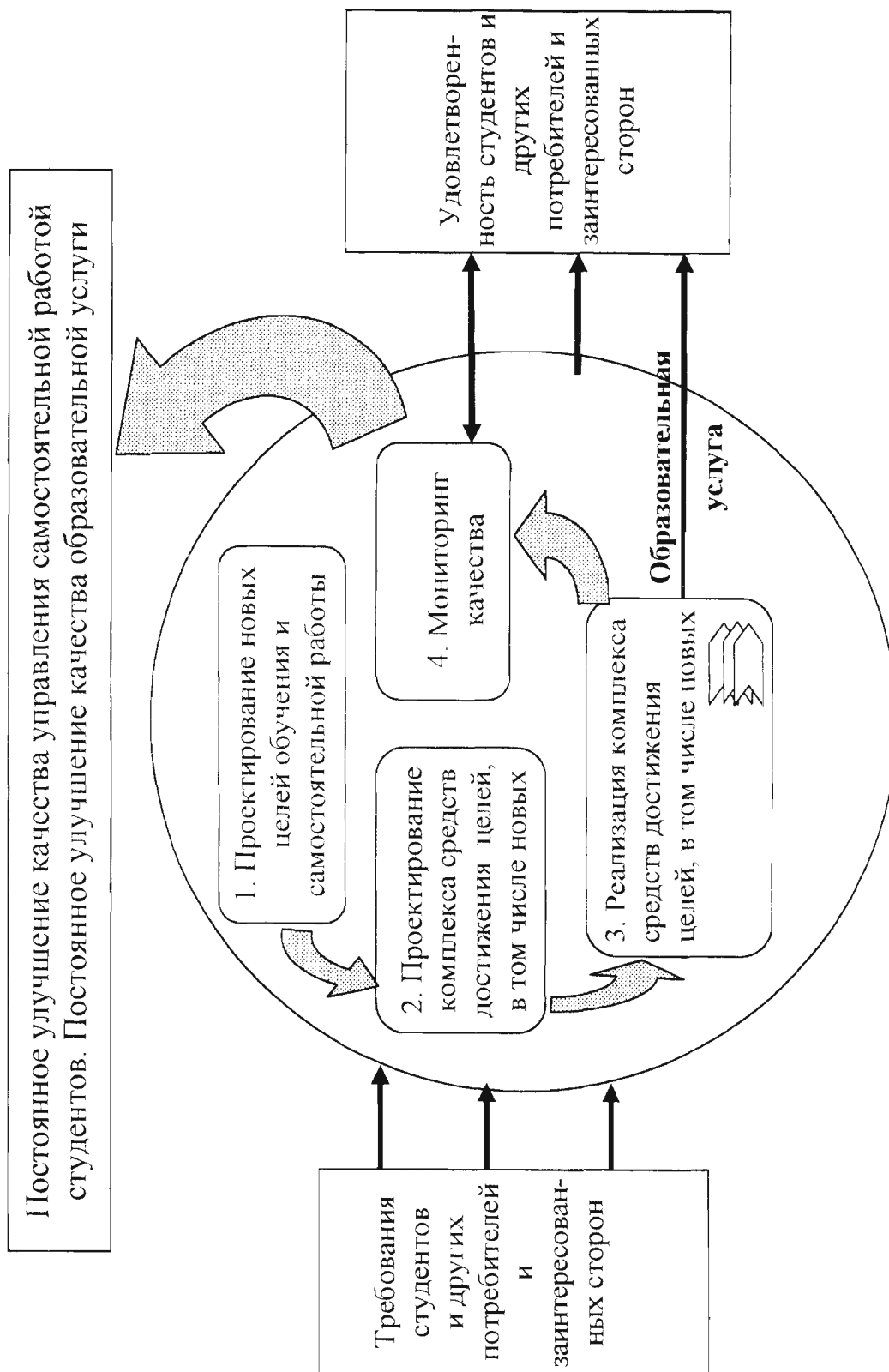


Рис. 1. Модель процесса управления качеством самостоятельной работы студентов

При создании системы менеджмента качества Алтайской академии экономики и права мы использовали термин «заинтересованные стороны», который, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2001, означает: лицо или группу лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации. Среди них выделим следующие:

– **потребители**: к потребителям образовательных услуг вуза относятся в первую очередь студенты как непосредственные участники образовательного процесса, а также абитуриенты и их родители (попечители), предприятия и другие организации;

– **акционеры** («Управление»): Министерство образования и науки РФ, конкретно для академии – совет учредителей академии и в определенной мере «Ассоциация негосударственных вузов России»;

– **общество** («Окружающая среда») – это администрация Алтайского края, совет ректоров, службы занятости, средства массовой информации и другие;

– **поставщики** – учреждения среднего, среднего профессионального, высшего образования (особенно для центра дополнительного образования);

– **персонал** (преподаватели и сотрудники академии).

Все названные группы входят в блок, расположенный на рисунке 1 слева.

Каждая из заинтересованных сторон предъявляет свои требования к качеству образовательных услуг академии, а значит, и к качеству управления самостоятельной работой обучающихся.

До недавнего времени перед вузами не стоял вопрос об удовлетворении запросов своих потребителей в виде получаемой образовательной услуги.

С увеличением численности российских вузов (почти в два раза за несколько последних лет) выросло количество предложений от них как от поставщиков образовательных услуг. Это обстоятельство обострило конкурентную борьбу вузов за абитуриентов и привело к тому, что принцип «ориентация на потребителя образовательных услуг» стал в настоящее время чуть ли не главенствующим.

Выявление запросов потребителей и степени их удовлетворенности, в том числе и

организацией самостоятельной работы, в академии проводится на всех уровнях управления образовательным процессом:

1. Ректором в процессе проведения встреч со студентами во время так называемых ректорских часов.

2. Отделом развития при поддержке учебно-методического управления и деканатов факультетов с использованием комплексной программы социологических исследований.

3. Преподавателями непосредственно в процессе и после изучения учебных дисциплин по ряду вопросов, например: всегда ли было ясно, что и как изучать или выполнять самостоятельно?

Социологические исследования - неотъемлемая часть системы менеджмента качества. Благодаря опросам выявляются ожидания и запросы потребителей, уровень их удовлетворенности услугами. Это, в конечном счете, способствует реализации принципа СМК: «ориентация на потребителя».

Нельзя не отметить, что управление самостоятельной работой обучающихся, включая планирование, организацию и контроль, студенты оценивают пока недостаточно высоко. И они обоснованно предъявляют свои требования, высказывают пожелания. Так, например, 41 % опрошенных студентов ожидают от преподавателей академии более подробных методических материалов по организации самостоятельной работы, то есть почти половина обучающихся. Настораживает тот факт, что 14 % опрошенных студентов не могут получить консультацию преподавателя даже в установленное им же самим время. Только 28 % опрошенных указывают на отсутствие сложностей при выполнении самостоятельной работы. Большая же часть студентов испытывает трудности в самоорганизации учебного процесса. На вопрос: «Каких навыков Вам не хватает для СРС?», получены следующие ответы, расположенные по числу ответивших:

– 44% – умения планировать собственное время;

– 20% – умения составлять планы, тезисы, аннотации;

– 16% – умения работать с первоисточниками;

– 14% – умения систематизировать прочитанный материал;

– 13% – умения работать с каталогом в читальном зале.

По результатам анализа опросов студентов вносятся изменения в учебно-организационную, учебно-воспитательную и методическую деятельность, в содержание учебно-методической документации, внедряются новые образовательные технологии и активные методы обучения. Результаты социологического исследования учитываются при планировании и организации самостоятельной работы студентов в новом учебном году.

Перейдем к следующему блоку предложенной модели процесса управления качеством самостоятельной работы «Проектирование целей самостоятельной работы студентов, в том числе новых» (см. рисунок 1).

В ГОСТ Р ИСО 9000-2001 записано: «... цели в области качества устанавливаются, чтобы служить ориентиром для организации. Они определяют желаемые результаты и способствуют использованию организацией ресурсов для достижения этих результатов...».

Основой для планирования целей и содержания самостоятельной работы студентов вуза являются:

- требования к уровню подготовки, заложенные в государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по специальности (направлению подготовки);

- содержание основной образовательной программы по специальности (направлению подготовки), разработанной вузом, которая включает: цели основной образовательной программы, профессиональную модель специалиста, учебный план, совокупность программ учебных дисциплин и практик, программу итоговой государственной аттестации и требования к ней;

- нормативные документы вуза, устанавливающие виды и формы СРС, требования к заданиям, нормы времени на выполнение студентами внеаудиторных заданий, формы контроля и др.;

- требования потребителей (студентов, работодателей и др.).

Цели и содержание самостоятельной работы студентов по каждой конкретной учебной дисциплине определяются целями обучения дисциплине, техническими возможностями вуза и учебно-методическим обеспече-

нием библиотеки. При этом цели обучения по конкретной дисциплине формируются на основании требований к уровню подготовки выпускника, содержащихся в ГОС ВПО, конкретизированных и дополненных исходя из того, к каким из указанных в ГОС ВПО видам деятельности планируется готовить выпускника вуза, что он должен приобрести из профессионального опыта в результате освоения вузовского компонента.

Профессиональная модель специалиста, которая является составляющей содержания основной образовательной программы по специальности (направлению подготовки), разрабатывается вузом. Она отражает специфику трудовой деятельности выпускника в условиях рыночной экономики, когда помимо действительно высокого уровня профессионализма требуется развитие таких качеств личности, как ответственность, инициатива, предприимчивость, способность в кратчайший срок адаптироваться к новым условиям, потребность в самообразовании и т. д. [8, С. 96].

Изменение содержания обучения дисциплине, вызываемое изменениями требований работодателей, стремлением улучшить управление самостоятельной работой студентов, выдвигает необходимость проектирования всё новых и новых целей. Это неизбежно ведет к изменениям в следующем блоке модели «Проектирование комплекса средств достижения целей, в том числе новых». В системе менеджмента качества это относится к «обеспечению качества».

Обеспечить качество самостоятельной работы можно лишь в том случае, если ею качественно управлять.

Организация СРС осуществляется на основе нормативных документов академии: документированная процедура СМК «Управление процессом учебно-организационной деятельности». Положение о самостоятельной работе студентов, программы учебных дисциплин, должностные инструкции преподавателей. Материалы для самостоятельной работы обучающихся разрабатываются профессорско-преподавательским составом кафедр и включают:

- графики самостоятельной работы, рассчитанные на весь период изучения учебной дисциплины;

- систему заданий, соответствующую основным разделам программы учебной дисциплины (или модулям);
- тематику рефератов, докладов, творческих работ; курсовых, дипломных работ;
- рекомендуемый объем работы;
- списки основной и дополнительной литературы по каждому разделу;
- виды консультативной помощи преподавателя;
- виды и формы контроля (возможно вариативные);
- критерии оценки;
- ориентировочные сроки предоставления работ и др.

При разработке заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студентов преподавателям рекомендовано руководствоваться следующими положениями:

- четко формулировать цели работы, требования к её выполнению и оформлению, формы защиты;
- предусматривать использование знаний других дисциплин, применение компьютерной техники;
- задания увязывать с конкретными профессиональными задачами по профилю специальности;
- предусматривать возможность проявления творческого, нестандартного подхода к решению поставленной задачи и особо поощрять это;
- предусматривать использование научной, справочной и периодической литературы, поощрять использование зарубежной литературы;
- в заданиях приводить список рекомендуемой литературы и поощрять самостоятельный поиск её студентом;
- при подготовке и выдаче заданий учитывать индивидуальные способности и наклонности студентов;
- задания должны соответствовать реальной материально-технической и информационно-методической базе вуза, а также возможностям доступа к реальным практическим документам профессиональной области.

Для обеспечения выполнения студентами внеаудиторных заданий рекомендовано составлять график учебного процесса, согласовывать

сроки выполнения самостоятельной работы по всем дисциплинам, обеспечивать ритмичность работы студентов в течение семестра, не допускать перегрузок в отдельные недели. Необходимо иметь в виду, что для разных студентов трудоемкость выполнения заданий может существенно отличаться.

Преподавателям целесообразно не просто методически прорабатывать материалы для самостоятельной работы студентов (СРС), а четко обеспечивать руководство ею: своевременно выдавать задания, принимать выполненную работу, не переносить и не «срывать» консультации.

В процессе социологического опроса студентам предлагалось выбрать наиболее полезные для них формы самостоятельной работы. Наиболее эффективной ее формой студентами названо выполнение индивидуальных заданий по дисциплинам, вторая позиция – написание курсовых работ, третье и четвертое места поделили такие формы СРС, как написание рефератов и самостоятельное изучение разделов, не освещенных на лекциях. Завершают шкалу ранжирования форм самостоятельной работы написание докладов на конференцию – пятое место, конспектирование первоисточников – на последнем, шестом месте.

В качестве новых форм организации самостоятельной работы 56 % студентов назвали подготовку и проведение олимпиад, конкурсов, деловых игр, то есть активные формы проведения СРС. 33,5 % опрошенных студентов указали, что им понравилась идея проведения «круглых столов», 21 % высказался за создание научных кружков.

В числе новых форм СРС преподаватели определили свои предпочтения следующим образом: 15% респондентов высказались за введение спецсеминаров, что, в принципе, соответствует пожеланиям студентов о создании научных кружков; 22% – за разработку деловых игр, кейс-стади; 48% преподавателей говорили о необходимости индивидуальной работы; 24% опрошенных предложили ввести в практику специальные занятия по приобретению студентами навыков самостоятельной работы.

Блок модели процесса управления качеством самостоятельной работы «Реализация

комплекса средств достижения целей, в том числе новых» подразумевает непосредственный образовательный процесс, в котором самостоятельная работа студентов является её неотъемлемой частью.

Функционирование внутривузовской системы менеджмента качества предполагает проведение внутренних аудитов, в процессе которых выявляются несоответствия установленным требованиям СРС. Для процесса организации самостоятельной работы и её обеспечения требования устанавливаются: деканат, кафедра, сами преподаватели. Несоответствия при выполнении самостоятельной работы выявляет в первую очередь преподаватель, определивший задание.

В связи с этим одним из главных факторов повышения качества выполнения самостоятельной работы студентами является педагогически грамотно построенная система контроля выполнения заданий для самостоятельной работы.

Система менеджмента качества ААЭП включает следующие положения об организации контроля знаний, умений, навыков студентов, которыми руководствуются в своей деятельности преподаватели кафедр, работники деканатов:

- Положение о системе контроля качества учебных достижений студентов;
- Положение о текущем контроле успеваемости студентов и текущей аттестации;
- Положение об экзаменах и зачетах;
- Положение об аттестации студентов на соответствие уровня их подготовки требованиям государственного образовательного стандарта;
- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников.

Наиболее эффективными формами контроля самостоятельной работы и преподавателями, и студентами были названы следующие:

- тестирование (указали 50 % студентов, 28 % преподавателей);
- обсуждение докладов (32 % студентов, 27 % преподавателей);
- защита рефератов и курсовых работ (15 % студентов, 36 % преподавателей).

Контроль за организацией самостоятельной работы студентов в целом по вузу осу-

ществляется службой менеджмента качества совместно с учебно-методическим управлением и деканатами.

Следующий блок модели посвящен мониторингу качества управления самостоятельной работой студентов. В конечном счете он включает мониторинг качества предоставляемой образовательной услуги.

Принцип СМК «постоянное улучшение» обуславливает важность требований восьмого раздела «Измерение, анализ и улучшение» стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Раздел содержит положения о необходимости проведения внутренних аудитов (проверок), процедур измерения и мониторинга продукции, процессов и удовлетворенности потребителей.

Мониторинг, являясь целенаправленным и непрерывным процессом, неотъемлемой частью внутривузовской системы качества, позволяет обеспечивать постоянное слежение за состоянием вуза и прогнозировать его развитие, указывает на соответствие или несоответствие того или иного процесса стандарту. Он показывает динамику развития этих процессов или вуза в целом, выявляет их соответствие с необходимым результатом. Для принятия управленческих решений особенно важными являются изучение и отслеживание того многообразия факторов, которые оказывают влияние как на развитие системы образования в целом, так и на отдельно взятые процессы, в том числе самостоятельную работу студентов.

Главным управляющим звеном системы менеджмента качества являются внутренние аудиты. Во время их проведения в первую очередь оцениваются результативность и эффективность самой СМК в целом, её влияние на результаты деятельности вуза, а именно: на качество предоставления образовательной услуги и, в конечном счете, на качество подготовки выпускников.

Объектом измерения СМК являются цели в области качества. Основным методом измерения служит сравнение, а точнее – сопоставление запланированных и реально достигнутых целей.

В академии запущен механизм измерения результативности процессов расчетным, экспертным методами и методом сравнения. Для

проведения мониторинга собираются значения установленных показателей по следующим процессам: определение требований потребителей, «обратная связь с потребителями», профориентационная работа, довузовская подготовка, отбор абитуриентов, распределение выпускников, проектирование и разработка, методическая деятельность, учебно-организационная деятельность, учебно-воспитательный процесс, дополнительное образование.

Мониторинг уровня учебных достижений студентов отслеживается в процессе текущего, промежуточного, итогового видов контроля и реализован с помощью системы документооборота АСУ «Деканат», в которой всегда можно получить различные аналитические отчеты.

Методом социологического опроса в академии измеряются ожидания и потребительское восприятие качества образовательной услуги. Так, по результатам опроса студентов в 2004 году наиболее эффективными сторонами обучения признаны: практическая направленность обучения (45 % студентов); теоретическая подготовка (32 %); знакомство с хорошими специалистами в области будущей профессиональной деятельности (22 %); использование эффективных технологий и методов обучения (18 %); возможность построения профессиональной карьеры (15 %).

Выбирая 5 наиболее важных факторов, влияющих на получение профессиональных качеств специалиста, студенты на первое место поставили «профессионализм преподавательского состава» (63 %); на второе место – «умение преподавателя заинтересовать своей дисциплиной» (61 % студентов); на третье место – «обеспечение учебниками, методической и научной литературой» (48 %).

Способность преподавателя научить навыкам самостоятельной работы 40 % опрошенных студентов признали как приоритетный фактор формирования профессиональных качеств. В числе аналогичных факторов студенты назвали также способность студента к самостоятельной работе и самоорганизации – 35%, способность усваивать знания, умения, навыки – 30%.

Результаты анализа социологического опроса в академии используются для совершен-

ствования преподавания учебных дисциплин, улучшения организации аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов.

Блок мониторинга качества, включающий анализ итогов различных видов контроля и измерения, в том числе методом социологического опроса, позволяет установить уровень удовлетворенности потребителей образовательной услуги, спроектировать или сформулировать новые цели обучения, что, в конечном счете, приводит к постоянному улучшению качества подготовки выпускников.

Резюмируя, выделим следующие особенности управления самостоятельной работой обучающихся в условиях функционирования СМК вуза:

1. Система менеджмента качества вуза четко регламентирует управление самостоятельной работой через соответствующие документы и устанавливает требования к планированию, организации и контролю СРС. Важным фактором повышения качества выполнения самостоятельной работы студентами является педагогически грамотно построенная система контроля, которая является составляющим звеном СМК.

2. Каждый вид деятельности студента, предполагаемый в задании по СРС, рассматривается как процесс, для которого устанавливаются требования на входе (соответствующий уровень подготовки студента, необходимый для выполнения задания по СРС: наличие учебно-методического и информационно-технического обеспечения для выполнения задания и др.) и требования к результату процесса (выходу). Эти требования могут быть следующими: требования к содержанию и оформлению результата СРС, сроки сдачи (выполнения) работы, уровень творчества, критерии оценок и др.

3. Преподаватель создает по своей дисциплине собственную систему управления самостоятельной работой студентов, которая органично входит в систему управления СРС по специальности (направлению подготовки), систему управления процессом предоставления образовательной услуги.

4. При организации самостоятельной работы и выборе ее форм учитываются мнения и требования потребителей образовательной

услуги, которые выявляются через различные виды социологических опросов. Планирование СРС на следующий учебный год осуществляется также с учетом результатов социологических опросов студентов, преподавателей, работодателей и нацелено на улучшение качества управления самостоятельной работой.

5. Управление самостоятельной работой студентов сопровождается соответствующими

записями, предусмотренными в документации СМК по управлению СРС. Внутренние аудиты выявляют соответствие записей установленным требованиям, соответствие достигнутых результатов запланированным целям, выявляют причины обнаруженных несоответствий и предлагают пути их устранения для повышения качества предоставляемой образовательной услуги.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. М., 2002.
2. Левшина В.В., Бука Э.С. Формирование системы менеджмента качества вуза: Монография. Красноярск: СибГТУ, 2004. 328 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования. М., 2002.
4. Попков В.А., Коржуев А.В. Дидактика высшей школы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 2-е изд., испр. и доп. М.: Изд. центр «Академия», 2004. 192 с.
5. Педагогика профессионального образования: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.П. Белозерцев, А.Д. Гонеев, А.Г. Пашков и др.; Под ред. В.А. Сластенина. М.: Изд. центр «Академия», 2004. С. 315
6. Аристов О.В. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. М.: ИНФРА-М, 2004. 240 с.
7. Методика проведения социологических исследований Алтайской академии экономики и права / Сост. С.В. Глушанина, Л.И. Сазонова. Барнаул: Изд-во ААЭП, 2005. 52 с.
8. Сазонова Л.И. Специфика формирования основной образовательной программы в контексте удовлетворения требований потребителей // Модернизация высшей школы: обеспечение качества профессионального образования: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Барнаул: Изд-во ААЭП, 2004. С. 92–101.