Один из самых популярных вузов Орла поднялся на новую ступень

Орловский государственный технический университет единственный в Орле вошел в число пока еще немногих высших учебных заведений страны, прошедших сертификацию менеджмента качества образовательного процесса. За этой на первый взгляд сложной формулировкой стоит очень простой факт: теперь управление и организация всей жизнедеятельности вуза вышла на качественно новый уровень и отвечает самым современным требованиям и стандартам.

Более полутора лет многие сотрудники ОрелГТУ принимали участие в разработке системы управления образовательным процессом. Затем независимые эксперты провели оценку и самой системы, и всей деятельности вуза. В результате 7 июня ОрелГТУ получил сертификат соответствия, удостоверяющий, что система менеджмента качества применительно к проектированию, разработке и осуществлению довузовской, вузовской и послевузовской образовательной деятельности находится в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитации.

Зачем нужна система менеджмента качества?

Система менеджмента качества - это один из компонентов системы управления организацией вообще. Любой вуз представляет собой очень сложную в организационном плане систему, ведь каждое подразделение, факультет - это особый мир, со своими правилами и подходами к работе и учебному процессу.

А ОрелГТУ - это не просто вуз, это уникальный учебно-научно-производственный комплекс. Кроме услуг в сфере среднего специального и высшего образования, до- и послевузовской подготовки, здесь оказывают консалтинговые услуги по разным направлениям. Студенты и сотрудники вуза производят научную (ОрелГТУ является лидером среди крупнейших патентообладателей страны) и промышленную продукцию (вуз обладает собственным производственным сектором). И когда речь идет об организации с такой сложной структурой, вопрос эффективного управления оказывается жизненно важным. Каждый из 2,5 тысяч сотрудников должен иметь четкое представление о своем месте в общей иерархии, круге своих должностных обязанностей и полномочий, взаимосвязи различных подразделений и служб вуза.

Конечно, существуют самые разные нормативные документы, которые определяют, как должны быть организованны рабочие процессы. Но все эти положения носят универсальный характер, не учитывая ни специфику вуза в целом, ни особенности отдельных подразделений - институтов, факультетов, кафедр. Кроме того, не все стандарты отвечают требованиям нашей сегодняшней жизни. Неудивительно, что многие специалисты отмечают снижение качества образования в России. Поэтому уже давно назрела необходимость в масштабных преобразованиях в сфере управления высших учебных заведений страны. В ОрелГТУ первыми в Орловской области приступили к созданию новой системы менеджмента.

- Эта система позволяет оценить наше положение среди других учебных заведений, - объясняет - Анатолий Кулаков, начальник управления качества и инновационных технологий в образовании ОрелГТУ. - Система делает прозрачной деятельность вуза как для руководства, сотрудников, так и для студентов. Также она дает возможность повысить качество образовательных услуг, потому что теперь все стандарты разрабатываются, исходя из требований потребителей.

Сегодня в России лишь около 60 вузов прошли сертификацию системы менеджмента качества. ОрелГТУ был сертифицирован независимым и авторитетным органом по сертификации ООО «Русский Регистр». Эта организация выдавала сертификаты Курскому государственному техническому университету, Московскому институту стали и сплавов (МИСиС), некоторым ведущим предприятиям Орловской области. Кстати, сегодня в нашей области чуть более тридцати предприятий, имеющих сертифицированную систему менеджмента. Но очевидно, что недалек тот день, когда наличие такого сертификата станет обязательным для всех, по крайней мере, крупных, организаций.

Каким образом новая система менеджмента обеспечивает более высокое качество образовательных услуг?

Для многих из нас непривычным кажется подход к учебному заведению как к производству, обеспечивающему потребителя определенной продукцией. Слишком уж своеобразен конечный «продукт» деятельности вуза: как-то трудно образование, профессиональные навыки считать продукцией. Но именно такой подход необходим в современных условиях, потому что он дает возможность любой организации, в том числе и учебному заведению, чутко реагировать на потребности тех, для кого она работает.

В науке управления есть такое правило: первый этап жизненного цикла любой продукции или услуги - это маркетинговые исследования. Организация должна очень четко понимать, что требуется потребителям. Если мы говорим об образовании, то здесь «потребителями» являются слушатели курсов, студенты, аспиранты. Что нужно им? Качественное образование, которое позволит в дальнейшем сделать успешную карьеру.

Но как определить, что стоит за словами «качественное образование»? В ОрелГТУ знают ответ на этот вопрос. Во-первых, все образовательные процедуры должны соответствовать государственным стандартам. В-вторых, необходимо выяснить, чего ждут от хорошего вуза абитуриенты и их родители, как оценивают деятельность вуза «изнутри» студенты разных курсов, выпускники. Наконец, узнать, что требуется работодателям, как они представляют себе идеального специалиста-выпускника вуза.

В ОрелГТУ эти задачи решает специально созданное управление маркетингом образовательных услуг, которое постоянно отслеживает все названные показатели. За каждой кафедрой вуза закреплена одна из школ города, это позволяет проводить масштабную работу с будущими абитуриентами. Кстати, вуз работает со всеми школьниками, независимо от того, собираются ли они стать студентами ОрелГТУ или нет. Специалисты вуза помогают детям определить, какие профессии соответствуют их склонностям и способностям. На курсах довузовской подготовки (а с этого года университет начал готовить школьников с 9 класса) определяется, что ждут будущие студенты от высшего образования.

Следующий этап - мониторинг субъективной оценки, которую дают студенты деятельности вуза. Студентам разных курсов задают вопросы, помогающие определить, соответствует ли их вузовская жизнь тем ожиданиям, с которыми они сюда поступали.

- Мы проводили такие опросы на всех курсах, - рассказывает начальник управления маркетингом образовательных услуг Жанна Климова. - И общая картина нам понравилась, большинство студентов довольны сделанным выбором. Также мы осуществляем анкетирование и тестирование среди выпускников, определяя, какие личностные и профессиональные качества они приобрели за годы обучения.

Отдельно организуются опросы по каждому факультету, это помогает выявить специфические проблемы, которые не заметны в общем контексте учебно-производственного комплекса. Полученные данные помогают корректировать работу факультетов и кафедр.

На ярмарке вакансий управление маркетингом провело опросы работодателей, узнав, какие требования предъявляются к личным и профессиональным качествам потенциальных сотрудников. Еще один опрос дал возможность получить картину того, как выглядит выпускник ОрелГТУ в сравнении с теми, кто окончил другие вузы.

Когда результаты всех этих многочисленных исследований обрабатываются и сводятся воедино, получается четкая картина того, что ожидают от вуза «потребители», и что еще необходимо сделать, чтобы эти ожидание полностью оправдались. Полученные выводы становятся основой для разработки и внедрения новых стандартов вуза, являющихся неотъемлемой частью системы менеджмента качества образовательного процесса.

То, что именно ОрелГТУ стал первым в нашей области вузом, разработавшим и прошедшим сертификацию системы менеджмента качества, наверное, никого не удивит. В сознании орловцев «машинка» уже давно ассоциируется с определениями «лучший», «популярный», «надежный». Да и объективная статистика показательна: ОрелГТУ входит в список «100 лучших вузов России». В этом контексте внедрение новой системы управления - это еще одна ступенька на пути непрекращающегося развития и совершенствования вуза.

Ольга ГАЛАКТИОНОВА.

Существенные критерии, по которым работодатели отбирают наемных работников

(*опрос работодателей-участников Ярмарки вакансий ОрелГТУ-2008)

(*указана доля респондентов, выбравших ответ «очень важно»)

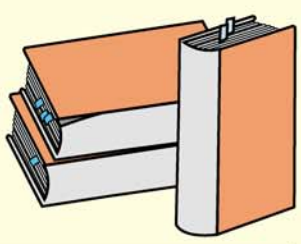
- **56%** - высокий уровень специальных знаний выпускников и способность применять их на практике
- **55%** - мотивация к профессиональному развитию в выбранной области деятельности
- **31%** - активность и лидерские качества
- **30%** - коммуникационные способности**
- **26%** - личностная зрелость***

(умение адекватно вести себя в коллективе, предотвращать и решать конфликтные ситуации, позитивно осмысливать критику)**

(*способность осознавать свои цели в жизни, контролировать свои эмоции)**

Самые важные аспекты качества высшего образования

(*по данным опроса студентов старших курсов ОрелГТУ в 2008 году

(*указана доля респондентов, выбравших ответ «очень важно»)

- Продуманное и удобное расписание занятий - **54%**
- Содержание учебных дисциплин отражает современные достижения науки и техники - **47%**
- Существует практика проведения встреч студентов с потенциальными работодателями - **46%**
- Высокий уровень организации производственной практики - **42%**
- Учебный процесс обеспечен современным оборудованием и демонстрационными материалами - **42%**
- Учебный процесс обеспечен научной и учебно-методической литературой - **40%**