

ПО ЗАКОНУ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ОрелГТУ - один из немногих вузов России, образовательные услуги которого соответствуют современным международным стандартам качества образования. В ближайшее время в жизни студентов и всех сотрудников ОрелГТУ грядут перемены. Студентов ждут «образовательные кредиты», преподавателей - работа над повышением качества лекций, лабораторных и практических занятий, а перед работодателями вырисовывается светлая перспектива обладания компетентными профессиональными кадрами.

Не обмануть ожидания

О том, что современное высшее образование потеряло в качестве, пожалуй, не говорит только ленивый. И объективные поводы для таких разговоров действительно есть. Как известно, выпускников по осени считают. И многие обладатели дипломов о высшем образовании по осени по-прежнему остаются всего лишь выпускниками, так и не устроившись на работу. Работодатели обвиняют вузы в неспособности подготовить достаточно квалифицированных специалистов, родители вчерашних студентов также во всех неудачах своих отпрысков склонны винить альма-матер, да и сами выпускники только диву даются, что за пять лет наука не пошла им впрок. В числе проигравших оказываются все: и вузы, и их контингент, и государство, вынужденное пристраивать безработную молодежь. В чем же дело? Неужели перевелись на Руси достойные образовательные учреждения?

- Во-первых, изменились ожидания потребителей образовательных услуг, - объясняет начальник Управления качества и инновационных технологий в образовании ОрелГТУ, кандидат технических наук, доцент Анатолий Кулаков. - Кто является потребителем образовательных услуг: конечно, в первую очередь, это студенты, опосредованно их родители, работодатели и государство. Как показывает российская практика, не все

образовательные услуги отвечают ожиданиям потребителей. Так, например, работодатели жалуются на недостаток практических знаний и неспособность молодых специалистов самостоятельно искать способы решения тех или иных проблем, возникающих в процессе работы. Сложности с трудоустройством, недостаточная компетенция, полученная в стенах вуза, разочаровывают остальных потребителей образовательных услуг. Именно поэтому сегодня многие образовательные учреждения внедряют систему менеджмента качества по современным стандартам, таким как ИСО 9000, ENQA (Европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании), TQM (Всеобщее управление качеством) и др. Современные стандарты, о которых говорит Анатолий Федорович, - это по сути квинтэссенция ожиданий и требований потребителя к услугам или товарам. Соответствие товара или услуги такому стандарту помогает производителям полностью удовлетворить потребителя, и в конечном итоге - процветание предприятия. Менеджментом качества в ОрелГТУ занимается отдельная структура - Управление качества и инновационных технологий в образовании. Здесь постоянно корректируют и совершенствуют работу всех структурных подразделений, осуществляющих учебную и научную, воспитательную и административно-хозяйственную деятельность, чтобы вуз отвечал международным стандартам качества. Сегодня в ОрелГТУ действуют около 30 стандартов качества. Благодаря этому каждый участник образовательного процесса знает свою роль и стандарт, на который нужно ориентироваться. В ОрелГТУ используются методологии планирования, реализации процессов образовательной, научной, воспитательной деятельности, а также управления проектами, требованиями и конфигурациями, контролируется и измеряется качество процессов. Внедрение новейших технологий, повышение профессионального уровня сотрудников, непрерывное улучшение производственных процессов контролирует Координационный Совет по качеству.

«Автомат» по новому стандарту

В новом учебном году студентов ОрелГТУ ждут перемены.

- В ближайшее время мы вводим кредитно-модульную и балльно-рейтинговую системы, - рассказывает Анатолий Кулаков. - Суть нововведения заключается в том, что построение образовательного процесса осуществляется на базе новых федеральных государственных образовательных стандартов с применением условных единиц измерения трудоемкости образовательных программ - кредитов. При этом построение процесса изучения тех или иных учебных дисциплин, входящих в учебный план, будет осуществляться с разбиением их на отдельные дидактические модули. Применение модульного подхода к изучению дисциплин даст возможность более качественного, глубокого изучения дисциплин, формирования компетенций.

- Кредитно-модульная система полностью коррелируется с Болонским соглашением, в соответствии с которым в России внедряется система двухуровневого образования: бакалавриат и магистратура, - говорит Анатолий Кулаков. - Кроме того, эта система обеспечивает большую мобильность студента. Например, если студент переводится в другой вуз, где действует кредитно-модульная система, то пересдавать уже пройденные экзамены не нужно: достаточно будет «добрать» необходимое количество зачетных единиц до 240. Если студент набрал необходимое количество зачетных единиц по теоретическому курсу, это дает ему возможность пройти практику и итоговую аттестацию в любом другом вузе. Введение балльно-рейтинговой системы оценки знаний студентов позволит более объективно оценить качество образования, позволит поднять интерес и стимул студентов к образованию. Суть системы заключается в том, что в обучение студента вводятся условные единицы оценки полученных знаний и компетенций - с помощью которых можно будет объективно оценить уровень подготовки и объем полученных знаний и навыков. При этом студент получает эти условные единицы на протяжении всего периода обучения, а не только на

экзамене. Итак, как эта система будет работать? Все мы знакомы с практикой преподавателей ставить студентам, отличившимся в изучении дисциплины, так называемые «автоматы»: студент не сдает экзамен или зачет, но получает за них оценку, исходя из результатов своей работы в течение семестра. Зачастую такая оценка могла быть достаточно субъективной и не отражала реальных знаний и компетенций, полученных студентом в период обучения дисциплине. Недостаточная компетенция студента влечет за собой неудовлетворенность потребителя образовательных услуг. Стало быть, такое положение вещей не отвечает современным стандартам качества. С помощью бально-рейтинговой системы этого можно избежать. На протяжении всего курса лекций, практических занятий и лабораторных работ, за посещение лекций и успешное выполнение заданий студент набирает баллы. В конце изучения дисциплины преподаватель подводит итог и в соответствии с положением о бально-рейтинговой системе выставляет оценку «автоматом». Студент может с ней согласиться или доказать, что его уровень компетенции выше, сдав при этом зачет или экзамен.

Квалифицированные и сертифицированные

Чтобы эта система работала, прилежность студента - это не единственное условие. В рамках работы по внедрению кредитно-модульной системы и преподавательскому составу ОрелГТУ придется попотеть: теперь каждое лекционное, практическое или лабораторное занятие должно быть подготовлено еще более тщательно. Для этого преподаватель будет вести базу данных каждого занятия, строго его планировать и реализовывать с максимальной эффективностью. Работа каждого студента должна быть оценена исходя из стандартов качества. В ОрелГТУ убеждены, что такая последовательная работа, направленная на удовлетворение ожиданий потребителей образовательных услуг, - залог успеха высшего профессионального образования России. Несмотря на фундаментальность советской «вышки», прежние стандарты качества уходят в прошлое: потребитель диктует свои требования. Часто приходится слышать от

преподавателей «старой закалки», что советскую высшую школу современным технологиям в образовании переплюнуть сложно. Но вместе с той эпохой в прошлое ушли и те потребители образовательных услуг. И это касается всех сфер нашей жизни. Так, например, в прошлое ушла советская обувь, которой не было сносу. Тогдашнему потребителю было не до дизайна. Современный потребитель зачастую готов мириться с искусственными материалами, но требование к оригинальному дизайну и удобству побеждает. Управление качества и инновационных технологий в образовании ОрелГТУ не просто разрабатывает стандарты качества для вуза, но и занимается внутренним аудитом по вопросам качества во всех структурных подразделениях вуза.

- Мы работаем по специальному опросному листу, в котором фиксируем все соответствия и несоответствия стандартам качества в подразделениях, - говорит Анатолий Федорович. - Затем мы отслеживаем устранение несоответствий и работаем над улучшением процесса.

Таким образом в ОрелГТУ успешно работает непрерывный цикл по менеджменту качества: мы вводим высокие стандарты, планируем их внедрение, реализуем план, контролируем и постоянно оптимизируем и улучшаем работу. Вопросы качества профессионального образования в последнее десятилетие получили статус государственного значения. Так, например, в перечень показателей при оценке деятельности вузов введен обязательный показатель: «Внутривузовская система контроля качества подготовки специалистов». Высказывается мнение о необходимости сертификации персонала, в том числе и выпускников вузов. Пока сертификация персонала осуществляется в обязательном порядке только в медицине. Но, думается, что и в других сферах деятельности будет внедряться эта процедура. Такую политику проводит Российский союз промышленников и предпринимателей. И если эта практика примет широкий государственный подход и размах, разумеется, и ОрелГТУ не останется в стороне.

Марина АНДРИАНОВА

Андрианова Марина. По закону потребителя / М. Андрианова //
Комсомольская правда. – 2010. – 10 нояб.– Режим доступа:
<http://kp.ru/daily/24588/757298/>