

*Е. В. Бурмистрова***ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ***E. V. Burmistrova***Evaluation of educational services' quality**

Higher education institutes frequently have some difficulties with an estimation of their educational services' quality. Traditionally, higher education institutes tend to establish the communications with their customers for these purposes. The experience of Novosibirsk State Technical University has confirmed that it had not been always easily and productively. According to the TQM conception, the customers loyalty is connected with a personnel loyalty. In this connection, we can use teachers' satisfaction as an index of quality of educational services.

Следование образовательного учреждения принципам качества предполагает поступательное движение по циклу Деминга: планируй — делай — изучай/оценивай — действуй/улучшай. Простота и очевидность данного представления деятельности любой организации не умаляет важности каждого этапа цикла. Планирование должно быть подробным и дальновидным, реализация планов — четкой и аккуратной, оценка — всесторонней и объективной, улучшения — обоснованными и эффективными.

От правильности оценки зависят как принятие мер по улучшению, так и дальнейшие планы с их реализацией. Для производственных предприятий разработано множество эффективных методов измерения и оценки качества: контрольные карты, различные коэффициенты, связанные с дефектностью, надежностью и пр. Организации, работающие в сфере услуг, зачастую имеют трудности на этапе оценки своей деятельности и не могут выделить критерии, подлежащие измерению. Эта проблема стоит и перед некоторыми вузами как поставщиками образовательных услуг. Решают ее по-разному. Традиционно, вузы стремятся наладить связь с потребителями, а именно: со студентами — потребителями самих образовательных услуг, с работодателями — потребителями молодых специалистов.

Новосибирский государственный технический университет пошел тем же путем. Удовлетворенность студентов оценивается путем анкетирования. Для установления связи с органи-

зациями — потребителями молодых специалистов в сентябре 2001 был создан Кадровый центр поддержки трудоустройства студентов и выпускников. Данный центр планировался как многофункциональная структура, но на первом этапе в связи с финансовыми ограничениями действовал, как стандартное кадровое агентство. За время существования были достигнуты определенные результаты, например, создана эффективная информационная система поддержки функционирования центра, ряд студентов и выпускников устроены на постоянную или временную работу, с множеством организаций заключены договоры о сотрудничестве. Однако наряду с успехами есть и проблемы.

Можно выделить две основные категории стоящих перед центром проблем: финансовые и конъюнктурные, связанные с ситуацией на рынке труда, неконкурентоспособностью бывших основных партнеров (крупных заводов), несовпадением ожиданий студентов и работодателей и так далее. В связи с этим число организаций, подбирающих персонал через Кадровый центр НГТУ, нельзя назвать большим или хотя бы достаточным для составления достоверной статистики об удовлетворенности работодателя качеством подготовки выпускников и о потребностях рынка труда в молодых специалистах различных специальностей. В сложившейся ситуации цели Кадрового центра — оценка качества образования, обоснованная коррекция учебных планов и номенклатуры специальностей, разработка программ дополнительного образования — представляются за-

дачами с большим числом неизвестных. Из конъюнктурных проблем вытекают финансовые: средства от выполнения договоров не позволяют динамично развиваться.

Решение проблемы видится в изменении источника финансирования и, соответственно, способа взаимодействия с организациями — потребителями специалистов. Кадровый центр должен функционировать как элемент системы менеджмента качества в рамках отдела качества за счет средств вуза. В этом году в НГТУ был создан такой отдел, к которому и планируется прикрепить Кадровый центр в качестве звена, ответственного за связь с потребителем образовательных услуг. Оптимизация системы управления вузом подразумевает скорее затраты, чем прибыли на этом участке. А данный подход призван разрешить стоящие конъюнктурные проблемы и обеспечить ориентацию на потребителя.

Несмотря на возможность в перспективе решить возникшие проблемы, можно предложить дополнительный выход из ситуации. Согласно концепции TQM (Total quality management), лояльность потребителей тесно связана с лояльностью служащих. Руководство может пытаться внедрять стандарты качества работы, но, в конечном счете, от сотрудников зависит, насколько они будут придерживаться этих стандартов. В связи с этим, одним из показателей качества образовательных услуг может служить удовлетворенность преподавателей. Даже производственные организации зачастую рассматривают удовлетворенность служащих как основной показатель качества работы. В образовании — тем более — путь к высокому качеству может и должен строиться не только через лояльность потребителя, но и через лояльность сотрудников. Низкая удовлетворенность персонала может быть интерпретирована как негативная оценка качества.

Процесс по определению удовлетворенности (лояльности) преподавателей может включать регулярные опросы (гласные и анонимные), всеобщие собрания. В анкетах можно предложить ранжировать представленные в списке проблемы, назвать дополнительные, указать возможные пути решения, высказать пожелания по различным аспектам: материальному, организационному, техническому, психологическому, корпоративному, научному и прочим. Можно попросить дать балльную оценку текущего состояния дел или предпринятых на предыдущем этапе мер. Результаты анкетирования персонала должны группироваться по дисциплинам, кафедрам, факультетам, вузу в целом и обязательно предаваться гласности на каждом этапе консолидации. Управленческие решения, а также стратегические и оперативные планы должны ссылаться на позицию сотрудников по соответствующим вопросам, чтобы преподаватели видели конкретную отдачу от своего участия.

Вовлечение в процесс управления преподавателей может дать дополнительные преимущества.

1. Будучи в непосредственной близости к образовательному процессу, имея творческий склад ума и высокий интеллект, а также применяя научный подход, сотрудники почти наверняка предложат ценные и неординарные идеи.

2. Участие персонала развивает чувство гордости собой, чувство принадлежности к коллективу, поднимает корпоративный дух.

Таким образом, используя критерий удовлетворенности преподавателей различными аспектами работы, можно составить представление о моральном состоянии коллектива и, соответственно, о качестве работы. Автором не предлагается использовать данный критерий как единственно правильный, но учитывать его нужно и полезно.

