

НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ

УДК 378.12

С. Л. ТИМКИН

Омский государственный
университет им. Ф. М. Достоевского

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ В СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЕ ОТКРЫТОГО И ДИСТАНЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ

В статье предложена универсальная модель расширения свойств и возможностей личности при использовании дистанционных образовательных технологий в профессиональной деятельности преподавателя. На ее основе и с привлечением теории трудовой мотивации Маслоу-Герцберга предложена и обоснована мотивационная модель преподавателя к применению им дистанционных образовательных технологий. В качестве мотивирующих факторов выявлены и раскрыты: повышение комфортности труда и увеличение мобильности преподавателя в предоставлении им своих профессиональных услуг.

Современное образовательное пространство все более приобретает инновационные черты виртуального пространства. Меняются свойства и признаки системы образования, особенности коммуникаций, мотивации и роли преподавателя и учащегося.

Современные информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), включая, например, Интернет и мобильную телефонию, стремятся обеспечить каждому пользователю:

- глобальную информативность — получение любой информации, в любое время, в любом виде-формате (текст, аудио, видео), в идеале, всю, наработанную человечеством;

- глобальную коммуникативность — связь с любым объектом (не только человеком), в любом формате (текст, аудио, видео), в любое время;

- глобальную документированность. Средства ИКТ позволяют в принципе осуществлять не менее глобальный контроль деятельности пользователей.

Информативность, коммуникативность и документированность — основания любой образовательной системы (системы обучения). Тем самым в со-

временных ИКТ заложена возможность построения глобальной педагогической системы — понятия несколько более широкого, но в то же время более точного и структурированного, чем привычное ныне понятие информационной образовательной среды.

Модель расширения свойств личности педагога при использовании ИКТ и дистанционных образовательных технологий

Свойства глобальной среды Интернет, которыми пользуется преподаватель не только в профессиональной деятельности, но и на досуге, в повседневной жизни, естественным образом мотивируют его на реализацию двух главных особенностей интернет-преподавания (и обучения):

- асинхронности (независимость рабочих процессов от времени);
- алокальности (независимость от положения в пространстве).

Асинхронность и алокальность способны повысить комфортность условий труда преподавателя и расширить его «рабочие параметры» во времени и пространстве, что, в свою очередь, может привести к повышению:

- производительности труда преподавателя;
- его мобильности в предоставлении своих образовательных услуг.

Все это в конечном счете повышает возможности самореализации личности как высшей ее цели и обеспечивает ее автономность и удовлетворенность на уровне материального благополучия.

Универсальная модель расширения свойств и возможностей личности при использовании дистанционных образовательных технологий (ДОТ) в профессиональной деятельности преподавателя приведена на схеме (см. рис.1) [1].

Модель названа универсальной, поскольку применима не только к преподавателю, но и учащемуся. Благодаря асинхронности и алокальности учебного процесса учащийся более полно реализует свой потенциал: учится параллельно программам ДПО, экстернатом и т.п., работает, поддерживая себя материально и приобретая трудовой опыт, самообразуется и т.д. и т.п.

Теория мотивации по Маслоу–Герцбергу

Почему же эти мотивационные факторы не приводят преподавателей к массовой потребности в ис-

пользовании интернет-технологий обучения? Напротив, практики знают, что самое «узкое место», «лимитирующая стадия» процесса внедрения ДОТ — кадровый вопрос — наличие заинтересованных, мотивированных преподавателей. Если они есть — успех создания системы ДО обеспечен. Если их нет — ничего не выйдет. Исключительно материально-денежная мотивация поверхностно неглубока и неустойчива.

Согласно теории А.Г. Маслоу потребности человека делятся на первичные и вторичные и представляют пятиуровневую иерархическую структуру, в которой они располагаются в соответствии с приоритетом. Поведение человека в первую очередь определяет самая нижняя неудовлетворенная потребность в иерархической структуре, и после того, как она удовлетворяется, ее мотивирующее воздействие прекращается [1]. У продолжателя Маслоу Ф. Герцберга [2] все потребности разделены на гигиенические факторы и мотивации. Наличие гигиенических факторов всего лишь не дает развиваться неудовлетворению работой, а мотивации, которые примерно соответствуют потребностям высших уровней у Маслоу, активно воздействуют на поведение человека. Тем не менее, как и у Маслоу, для активного воздействия мотиваций на потребности преподавателя необходимо первичное и безусловное обеспечение гигиенических потребностей.

Применительно к преподавателю и его отношению к ДОТ в наиболее общем случае *мотивирующими факторами* будут следствия асинхронности и алокальности обучения — расширение свойств (качеств) личности, выражающихся в повышении комфортности и, как следствие, производительности и мобильности труда. К *гигиеническим факторам* будут отнесены характеристики объекта образовательного процесса, определяющие его возможность использовать выделенные особенности ДОТ:

- наличие средств интернет-обучения у преподавателя (компьютер, выход в Интернет) — техническая готовность;
- способность к использованию компьютера и Интернет (общая ИКТ-компетентность) — технологическая готовность преподавателя;
- наличие инструментов ДО (специализированных информационных систем и сред соответствующей профессионально-предметной области, баз данных, компьютерных моделей, установок удаленного доступа и т.п.) и соответствующая компетентность преподавателя;



Рис. 1. Модель расширения свойств и возможностей личности при использовании ДОТ

Мотивационная модель преподавателя

Гигиенические	Соответствующие компетентности преподавателя	Мотивационные
Техническая готовность к использованию ИТ и ДОТ	Общая ИКТ-компетентность	Востребованность в повышении комфортности труда
Технологическая готовность к использованию ИТ и ДОТ	Общая ИКТ-компетентность	Востребованность в повышении мобильности
Предметно-объектная готовность к использованию ИТ и ДОТ	Профессиональная ИКТ-компетентность	Востребованность в повышении производительности труда
Методическая и дидактическая готовность к использованию ИТ и ДОТ	Педагогическая ИКТ-компетентность	

• наличие дидактически ориентированных информационных систем и сред (оболочки обучения) и соответствующая компетентность преподавателя в сфере электронной педагогики — e-learning.

Мотивационная модель преподавателя к применению им ДОТ приведена в таблице 1. Каждый «гигиенический» фактор должен быть подкреплён соответствующей компетенцией преподавателя, новой относительно традиционной модели.

Таким образом, задачами обеспечения модернизации образования в рассматриваемом направлении является безусловное обеспечение «гигиенических» условий, формирующих, по крайней мере, нейтральную позицию преподавателя по отношению к ДОТ, после чего можно ожидать «вступления» активно определяющих позицию преподавателя «высших» мотивационных факторов. При этом каждый «гигиенический» фактор должен быть подкреплён соответствующей компетенцией преподавателя, новой относительно традиционной модели.

Выводы из мотивационной модели, важные для построения механизмов и моделей внедрения ДОТ в учебный процесс:

- обязательным условием перехода преподавателя к использованию дистанционных образовательных технологий является безусловное обеспечение «гигиенических» параметров-условий: достаточной технической вооружённости, технологической готовности и компетентности в отношении средств и методов ДОТ;

- удовлетворение этих условий должно производиться в указанном порядке: от более элементарных потребностей (техническая вооружённость) к более высоким. Отсутствие удовлетворённости низшим уровнем потребности делает бессмысленным удовлетворение потребности более высокого уровня;

- материально-техническое обеспечение работы преподавателя должно сопровождаться повышением его ИКТ-компетентности, в том числе в области профессиональной и педагогической ИКТ-компетентности;

- только при удовлетворении указанных «гигиенических» потребностей начинают действовать, давая «синергетический», кумулятивный эффект потребности мотивационного уровня: востребованность в повышении комфортности труда, востребованность в повышении производительности труда, востребованность в повышении мобильности, в которых проявляются основные особенности интернет-обучения: алокальность, асинхронность, опосредованность;

• безусловно, мотивирующие факторы имеют объективный и личностный характер, а потому слабо контролируются. Однако важный характер имеет их пропаганда и популяризация [3].

Обеспечение «гигиенических» факторов и ИКТ-компетентность преподавателя

За последние годы в области информатизации высшего профессионального образования произошли серьезные изменения. Всякий специалист отметит несомненный прогресс в технико-технологической, ресурсной, методической обеспеченности информатизации нашего образования. Уже в 2004 г. по показателям оснащённости образовательных учреждений ИКТ и наличию у преподавателей компьютеров и доступа к Интернету дома российские вузы были вполне сопоставимы с вузами ЕС [4]. Однако доля преподавателей, использующих компьютер и Интернет для работы с учащимися, была существенно ниже. И одна из причин — отсутствие компетентности у преподавателей в области ИКТ.

В настоящее время массовое повышение квалификации преподавателей в области применения ИКТ в учебном процессе только разворачивается. Высшая школа в этом отношении отстает даже от общего образования, где благодаря усилиям государства (ФЦП РЕОИС и другие программы) ситуация существенно улучшилась [5]. При этом понятие и область ИКТ-компетентности преподавателя постоянно уточняется и расширяется.

Стало общим местом утверждение о необходимости перехода от изучения технических аспектов применения ИКТ к гуманитарным [4], включая такие области, как:

- психология общения пользователей,
- создание и функционирование сетевых сообществ,
- коллективная деятельность в сети,
- работа с информацией и критическое мышление,
- синхронное и асинхронное обучение и пр.

Вслед за авторами [6] можно выделить следующие группы компетентностей преподавателя в области ИКТ:

- *общая техническая и технологическая компетентность* (владение современными информационными и телекоммуникационными технологиями, необходимыми для технической стороны организации распределённого учебного процесса);
- *технологическая коммуникативная компетентность* (владение современным программным

обеспечением, предназначенным для организации взаимодействия между преподавателем и обучающимися);

- *компетентность в области создания средств обучения* (владение программным обеспечением, предназначенным для создания электронных обучающих материалов);

- *организаторская компетентность* (владение основами менеджмента учебного процесса. Управление потоками обучающихся и потоками обучающих материалов, создание индивидуальных алгоритмов обучения).

Характерно отсутствие *специальной дидактической и методической ИКТ-компетентности* (знание специализированных обучающих средств и сред обучения, методов проведения сетевых занятий, особенностей сетевой дидактики и т.п.). Данных недостатков лишена авторская программа повышения квалификации «Основы сетевых дистанционных образовательных технологий» [7], реализуемая в очном, смешанном и дистанционном (интернет-обучение) режимах с 2005 г. Следует отметить использование приведенных выше моделей при проектировании и создании программы.

Виртуальная и реальная академическая мобильность преподавателя вуза: теория

Под академической мобильностью понимается обычно возможность для студентов, преподавателей, административно-управленческого персонала вузов «перемещаться» из одного вуза в другой. Как известно [8], критерий мобильности является главенствующим среди критериев Болонского процесса:

- система кредитов вводится для поддержки широкомасштабной студенческой мобильности;
- совместные образовательные и исследовательские программы не могут развиваться вне мобильности преподавателей и студентов.

Главная цель мобильности с точки зрения Болонской хартии — дать возможность студенту получить разностороннее европейское образование по выбранному направлению подготовки, обеспечить ему доступ в признанные центры знаний, где традиционно формировались ведущие научные школы, расширить познания студентов во всех областях европейской культуры, привить ему чувство гражданина Европы. Целями расширения академической мобильности преподавателей называют:

- формирование соответствующего евроцентрированного рынка труда, свободного движения рабочей силы;
- обмен опытом и повышение квалификации;
- получение тех возможностей, которые почему-либо недоступны в «своем» вузе;
- преодоление национальной замкнутости и приобретения общеевропейской перспективы;
- обеспечение совместных образовательных программ.

Однако широкому внедрению академической мобильности в России препятствует:

- неразвитость мобильности преподавателей и студентов на национальном уровне;
- отсутствие в России существенного государственного финансирования Болонского процесса и, в частности, стимулирования мобильности;
- существенные организационные проблемы становления академической мобильности в вузах России;
- проблемы сопоставимости образовательных процессов базового и принимающего вуза;

- проблемы «утечки мозгов» и асимметрии академической мобильности в ходе европейской мобильности преподавателей;

- языковые проблемы.

На наш взгляд, решение проблем и становление вузовских систем поддержки мобильности должно строиться:

- во взаимодействии национальной и международной мобильности и преподавателей, и студентов;

- при широком использовании инфокоммуникационных технологий и дистанционных образовательных технологий.

Преподаватель, участвующий в программах реального академического обмена, при использовании ДОТ-курсов сможет:

- предложить на первом этапе принимающему вузу пробный дистанционный курс, проверить свои силы, ознакомиться предварительно с академической средой принимающего вуза;

- не терять связи с базовым вузом, своими коллегами и студентами, а вести в направляющем вузе 1-2 авторских или спецкурсов;

- не прерывать свой контакт с принимающим вузом после окончания программы мобильности, стажировки и т.д., реализуя свой курс дистанционно на постоянной основе;

- повысить гибкость учебного процесса, что может быть очень полезным для взаимной адаптации преподавателей и студентов в принимающем вузе.

При этом необходимо обеспечить:

- доступность дистанционных технологий обучения/научения для студентов в «родном» вузе, свободу выбора и предложения их в вузе — правообладателе курсов,

- систему поддержки преподавателей, использующих ДОТ, как в вузе принимающем, так и направляющем,

- нормативную возможность выбора и предложения дистанционных курсов между вузами,

- образовательное межвузовское взаимодействие университетов в этой области.

При внедрении виртуальной мобильности в отечественную и европейскую системы образования необходимо соблюдать два важных условия:

- дистанционные образовательные технологии, виртуальная мобильность не могут в полной мере заменить мобильность физическую;

- речь идет о такой модели применения ДОТ, такой организационной форме дистанционного обучения, в которой ключевой фигурой является автор-преподаватель, а используемые им технологии и средства могут в полной мере реализовать процесс обучения.

Практика реализации изложенной здесь концепции виртуальной академической мобильности представлена в работах [9-10]. В последние годы преподаватели ТГУ и НГТУ с успехом ведут для студентов ОмГУ образовательные программы и дисциплины в «штатном» режиме, причем нагрузка «проходит» по кафедре педагогических информационных технологий и дополнительного образования ОмГУ, которая фактически начала выполнять функции виртуальной кафедры, объединяющей и организующей работу специалистов нескольких вузов.

Библиографический список

1. Маслоу А. Мотивация и личность: Пер. с англ. / А. Маслоу. — СПб.: Питер, 2003. — 351 с.

2. Herzberg F. The motivaton work / F. Herzberg, B. Mausner, B. Snyberman — New York: Willey, 1966. — 157 p.

3. Тимкин С.Л. Мотивация преподавателя вуза к использованию дистанционных образовательных технологий / С.Л. Тимкин, Ю.А. Назаренко // Труды XIII Всероссийской научно-методической конференции «Телематика 2006». — Санкт-Петербург, 2006. — т. 2. — С. 398-400.

4. Моисеева М.В. ИКТ в образовании / М.В.Моисеева // Оценка готовности России к вступлению в информационное общество/Под редакцией С.Б. Шапошника. — Москва, 2004. — С. 126-152.

5. Кулагин В.П. Анализ использования информационных технологий в учебном процессе общеобразовательной школы / В.П. Кулагин // Единая образовательная информационная среда: проблемы и пути развития: Материалы V Всероссийской научно-практической конференции. — Томск, 2006. — С. 16-19.

6. Паршукова Г.Б. Информационно-коммуникационная компетенция преподавателя: учеб. пособие / Г.Б. Паршукова, М.А. Бовтенко; Новосиб. гос. техн. ун-т. — Новосибирск, 2005. — 148 с.

7. Тимкин С.Л. Вводный курс в информационно-образовательную среду открытого образования (ИОО): учебное пособие / С.Л. Тимкин; Омский гос. ун-т. — Омск, 2005. — 136 с.

8. Мягкий путь вхождения российских вузов в Болонский процесс. — М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2005. — 352 с.

9. Тимкин С.Л. Место виртуальной мобильности преподавателя высшей школы в становлении системы академической мобильности в России: проблемы теории и практики / С.Л. Тимкин, В.И. Струнин, И.М. Щеткин, Н.В. Николаева, П.В. Закотнова, Г.Ж. Худайбергенов // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Информационные технологии в образовании и науке». — Москва, 2006. — ч. 2. — С. 338-339.

10. Тимкин С.Л. Обеспечение мобильности преподавателей высшей школы с использованием механизма обмена виртуальными курсами / С.Л. Тимкин, В.И. Струнин, И.М. Щеткин // Образовательная среда сегодня и завтра: Материалы II Всероссийской научно-практической конференции (Москва, 28.09—01.10.2005). — Москва, 2005. — С. 351-352.

ТИМКИН Сергей Леонидович, кандидат физико-математических наук, доцент, заведующий кафедрой педагогических информационных технологий и дополнительного образования Омского государственного университета, директор Центра информационно-методической поддержки образования.

Статья поступила в редакцию 27.11.06 г.

© Тимкин С. Л.

УДК 378.1:65.011

**И. Л. БЕЛЕНОК
М. В. ПОГРЕБИЦКАЯ**

Новосибирский государственный
педагогический университет

Северо-Казахстанский
государственный университет
им. М. Козыбаева

О НЕОБХОДИМОСТИ ПОСТОЯННОГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ВУЗА

В статье обосновывается необходимость постоянного совершенствования деятельности вуза на основе использования современных подходов менеджмента и внедрения инноваций в сфере образования. Рассматриваются основные принципы проведения улучшений. Предложена модель постоянного совершенствования менеджмента вуза, основанная на оценке функционирования процессов и оценке системы менеджмента вуза потребителями.

В настоящее время существует множество внутренних и внешних причин, определяющих необходимость постоянного совершенствования деятельности вуза на современном рынке образовательных услуг Республики Казахстан (РК).

Во-первых, уровень показателей большинства процессов вуза имеет тенденцию к снижению с течением времени, если его не поддерживать. Это означает, что только для соответствия текущим стандартам и нормам необходимо выполнять некоторый объем работ по поддержанию процессов. Для совершенствования и обновления от вуза потре-

буется не только поддержание текущего состояния дел, но и дополнительные усилия.

Во-вторых, происходящие в национальной и мировой экономике процессы привели к превышению образовательных услуг над спросом. Если конкретный вуз не ставит своей целью постоянное совершенствование, то найдутся другие вузы-конкуренты, активно занимающиеся этим процессом. Важную роль в обострении конкуренции между вузами РК играет модель распределения государственного заказа на подготовку специалистов — государственный заказ распределяется в зависимости от

рейтинга вуза, специальности и конкурсной заявки. Для получения государственного заказа вузам необходимо демонстрировать с каждым годом все большее свое преимущество.

В-третьих, современные потребители становятся все более и более требовательными, качество предоставления образовательных услуг растет, и это, в свою очередь, приводит к стремительному росту ожиданий потребителей. Идеальной ситуацией в современном менеджменте считается стремление превзойти ожидания или, по крайней мере, им соответствовать. Это требует новых подходов к планированию деятельности, к использованию маркетинговых исследований и постоянному совершенствованию качества образовательных услуг.

В-четвертых, вузы РК все в большей степени имеют дело с конкуренцией в инновациях, основанных на техническом и технологическом прогрессе, которые все шире используются как инструменты для завоевания рынка. Обеспечение конкурентоспособности вуза становится возможным через единство технологических, педагогических, управленческих, экономических и организационных инноваций.

Перечисленные причины обосновывают необходимость постоянного совершенствования деятельности вуза. Можно многое сделать ради достижения совершенства, но равным образом существует много проблем, вопросов и возможностей, которые можно не заметить. В процессе совершенствования деятельности возникают, к примеру, такие вопросы: по каким направлениям, как быстро и с помощью каких инструментов можно совершенствоваться?

В современных концепциях менеджмента выделяют два возможных подхода для совершенствования деятельности любой организации, в том числе и вуза.

Первый — это использование кардинальных, масштабных изменений, так называемых прорывов в деятельности вуза. Кардинальные изменения способны достичь целей, которые долгое время считались теоретически достижимыми, но для их реализации не хватало технологий или смелости коллектива в их использовании. Те из кардинальных изменений бывают более успешными, которые начинаются в критической ситуации. Логика здесь в том, что реальная опасность стимулирует умственную деятельность, необходимую для осознания истинных потенциальных выгод [1].

Примером радикальных современных концепций совершенствования менеджмента вуза является применение реинжиниринга процессов, бенчмаркинга, улучшение направлений в работе через метод идеализации, реализация концепции «Шесть сигм».

Второй подход — это реализация непрерывного совершенствования путем постепенных изменений и улучшений. Организации, лидирующие на мировых рынках, достигают успеха не только путем проведения долгосрочных улучшений, но делая это более чем в одной области одновременно. Очень важным становится синергия различных действий по улучшению и необходимости работы на всех уровнях организации.

Ярким примером реализации постепенных изменений является применение концепции кайдзен и концепции бережливого производства. Несмотря на то, что эти концепции изначально предназначены для производственных организаций, их основополагающие идеи и принципы получают широкое распространение и в других отраслях.

Успешность развития вуза заключается в том, чтобы комбинировать непрерывное совершенство-

вание с прорывами. Вуз, делающий акцент на непрерывное совершенствование, обычно проявляет и творческий подход, что через непрерывное совершенствование создает предпосылки для прорыва. Если стремиться совершить прорыв, пренебрегая непрерывным совершенствованием, то может оказаться очень трудно совершить такой прорыв по заказу. С другой стороны, если радикальные изменения проведены, то для будущих достижений снова потребуются методы непрерывного улучшения, носящие технологический характер.

При постоянном совершенствовании спорным остается вопрос о направлениях улучшений: проводить улучшения сразу по всем направлениям или выбирать отдельные. Можно заниматься непрерывным улучшением каждого направления и получать хорошие результаты, но нет оснований вкладывать ресурсы в улучшение направлений, которые могут измениться коренным образом или даже исчезнуть.

Важным моментом является то, что в традиционной управленческой, и тем более академической среде, концепция достижения совершенства путем непрекращающихся улучшений по всем направлениям воспринимается очень тяжело. Не все направления деятельности вуза готовы к изменениям. Разные направления могут иметь разную значимость для вуза [2]. Кардинальные изменения второстепенных направлений могут не привести к значительным результатам, в то время как улучшение важных направлений даст существенный прирост результатов деятельности.

Таким образом, процесс постоянного совершенствования невозможен без твердого знания своих сил и областей, где необходимо провести улучшения. Перед тем как приступить к совершенствованию деятельности, важно выяснить, где потребность в улучшении наивысшая. В связи с этим возникает необходимость оценить собственную деятельность стандартизированным способом, т.е. путем самооценки, и определить на ее основе направления, совершенствование которых будет иметь успех.

Существует множество современных моделей, которые можно использовать для проведения оценки или самооценки системы менеджмента вуза, имеющих широкое практическое применение с точки зрения возможностей дальнейшего совершенствования:

- оценка или самооценка по программам государственной аттестации образовательных организаций и аккредитация образовательных учреждений и программ (по моделям государственной, международной или общественной аккредитации) [3];

- оценка или самооценка по моделям Всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management — TQM) [4];

- оценка или самооценка по модели делового совершенства European Foundation for Quality Management (EFQM) [4];

- оценка или самооценка систем менеджмента на соответствие требованиям стандартов [4];

- оценка в международных системах рейтингов качества [5];

- рейтинги вузов [6];

- сбалансированная система показателей (Balanced Score Card) [7].

Данные модели являются, безусловно, эффективными в стратегиях улучшения качества управленческой деятельности, но они не всегда адаптированы к образовательной среде. К тому же управленческому персоналу образовательных организаций еще затруднительно оперировать такими категориями

современных моделей, как социальная ответственность, корпоративная прозрачность, открытость. Необходимо заметить, что далеко не все модели устанавливают четкие связи между целями деятельности вуза и имеющимися средствами и ресурсами. Существует ряд факторов, от которых зависит выбор модели самооценки [8]: тип стратегии развития, тип управления, размеры вуза, уровень развития.

Немаловажным вопросом при выборе модели самооценки системы менеджмента является определение источника информации. Многие современные исследователи в качестве отправной точки для работ по улучшению выбирают оценку бизнес-процессов — процессов, непосредственно создающих или наращивающих ценность услуги или продукции [2]. Поэтому в основе большинства эффективных моделей по оценке или самооценке системы менеджмента лежит процессный подход.

Применение процессного подхода в деятельности вуза позволяет сделать оценку деятельности менее абстрактной, а выбор направлений для улучшений более конкретизированным. Объясняется это следующим. Степень приверженности потребителя зависит от ценности образовательной услуги, которую он приобретает у вуза. В свою очередь, ценность образовательной услуги является, прежде всего, результатом бизнес-процессов [9]. Для непрерывного повышения ценности образовательной услуги вузу необходимо постоянно улучшать свои процессы.

Другим и немаловажным источником информации для определения областей совершенствования является оценка деятельности вуза заинтересованными сторонами: абитуриентами, обучающимися и их родственниками, а также потребителями специалистов, результатов НИР, органами управления образованием разного уровня, членами академического сообщества. Эти группы потребителей условно делятся на внутренних и внешних [10]. Различия в оценке внутренних и внешних потребителей заключается в следующем. Внешние потребители могут оценить качество, считая его неотъемлемой составляющей любых образовательных услуг вуза. Эти оценки качества в большинстве случаев являются субъективными и могут быть получены только после того, как услуги «потреблены». Внутренние потребители, такие как административный и академический персонал, персонал вспомогательных служб, способны оценить внутривузовскую систему менеджмента, а именно такие функции управления, как планирование, организацию, мотивацию персонала, контроль, координацию и коммуникацию [11]. Результатом оценки степени удовлетворенности и внутренних, и внешних потребителей являются данные, которые позволяют также выявлять проблемные области, требующие улучшения.

После определения приоритетных направлений для улучшений важным моментом в управлении вузом является выбор методов и инструментов для совершенствования, широко представленных в теории современного менеджмента [12].

Рассмотрение проблемы постоянного совершенствования вуза позволило сделать следующие выводы:

- для поддержания конкурентоспособности современному вузу необходим процесс постоянного совершенствования, основанный на использовании современных подходов менеджмента и внедрении инноваций в сфере образования;

- в процессе совершенствования деятельности необходимо чередовать кардинальные улучшения с процессом непрерывного совершенствования;

- для того чтобы эффективно осуществлять пошаговые и радикальные улучшения, необходимо создание руководством вуза видения совершенства, определение места в нем инновационных технологий, разработка четкого плана реализации улучшений в выбранном направлении;

- для осуществления выбора направлений совершенствования вузу необходимо проводить самооценку системы менеджмента по критериям, понятным и адекватным для образовательной среды;

- отправными точками для выявления сильных и слабых сторон вуза, определения направлений развития и поиска путей совершенствования являются оценка бизнес-процессов вуза и оценка удовлетворенности внешних и внутренних потребителей.

Практическая значимость результатов проведенного исследования отразилась в разработке модели непрерывного совершенствования менеджмента вуза, основанной на оценке функционирования процессов, оценке системы менеджмента внутренними и внешними потребителями [13]. Модель содержит три составляющих элемента.

Первый элемент — это система по определению приоритетности процессов и выбору методов для их улучшения на базе оценки функционирования процессов. Оценка функционирования каждого процесса складывается, в свою очередь, из оценки зрелости процесса, оценки практической значимости и значимости процесса для решения стратегических задач [2]. Оценка процессов позволит проводить их классификацию, выделяя: приоритетные процессы для улучшения; процессы, требующие срочного вмешательства; процессы, не готовые к изменениям и улучшениям.

Предполагается, что система будет содержать алгоритм выбора методов улучшения каждого процесса, зависящих от существующего состояния процесса и степени требуемых улучшений.

В целях информационно-технической поддержки этого элемента проектируется экспертная система, состоящая из модуля по оцениванию процессов и аналитического модуля по определению приоритетности процессов и формированию рекомендаций по выбору методов их улучшений.

Второй элемент модели, получивший практическую реализацию на данный момент в Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева (СКГУ), — это система оценки менеджмента персоналом вуза. В основу системы положена функциональная модель оценки менеджмента [11]. Особенность этой модели в том, что периодическая оценка менеджмента производится не только руководителями, но и преподавателями, методистами и другими сотрудниками, реализующими управленческие решения. Для поддержания этого элемента самооценки менеджмента проектируется информационная сетевая система, реализующая возможности опроса сотрудников в удаленном режиме посредством внутренней корпоративной сети, отслеживания динамики изменений и выбора направлений для совершенствования менеджмента.

Система потребительского мониторинга является третьим элементом модели непрерывного совершенствования, призванным решать задачу оценки качества образовательных услуг внешними потребителями. Под потребительским мониторингом здесь понимается система постоянного определения удовлетворенности потребителей образовательных услуг, сопоставление полученных результатов с ожидаемым уровнем, выявление тенденций изменений

потребностей и удовлетворенности с целью поиска направлений для совершенствования [14]. В целях оптимизации временных и трудовых ресурсов разработана и используется система Web-анкетирования, размещенная на образовательном портале СКГУ им. М. Козыбаева, позволяющая проводить опрос разных респондентов в удаленном режиме [13].

Каждый из предложенных элементов модели содержит методы и действия по оценке результативности и эффективности проводимых изменений, что немаловажно для принятия решений на дальнейших этапах совершенствования. Использование современных информационных технологий для проведения самооценки позволяет рационально использовать ресурсы и выбирать направления и инструменты для улучшений на основе разносторонних и объективных данных.

Преимущество данного подхода состоит в том, что основу для оценки менеджмента вуза создают методы, адаптированные к реалиям системы высшего образования и позволяющие вузу правильно выбрать стратегию по совершенствованию.

Библиографический список

1. Вумек Джеймс П. Бережливое производство. / Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании: Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. — 473 с.
2. Гарднер Р. Преодоление парадокса процессов. // Стандарты и качество. — 2002. — № 1. — С. 82-88.
3. Наводнов В.Г., Геворкян Е.Н., Мотова Г.Н., Петропавловский М.В. Комплексная оценка высших учебных заведений: Учебное пособие. — М.: Центр государственной аккредитации, 2003. — 176 с.
4. Глудкин О.П., Горбунов Н.М., Гуров А.И., Зорин Ю.В. Всеобщее управление качеством. — М.: Радио и связь, 1999. — 600 с.
5. Чернов Е. Введение в IQRS. // Бюллетень DNV. — 2004. — № 1(09). — С. 5-6.
6. Каланова Ш.М., Бишимбаев В.К. Тотальный менеджмент качества в высшем образовании: Учебное пособие — практикоориентированная монография. — Астана: Изд-во «Фолиант», 2006. — 476 с.
7. Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. / Пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. — 320 с.
8. Аванесов Е.К., Швец В.Е. Самооценка организационного профиля компании и СМК. // Методы менеджмента качества. — 2005. — № 1. — С. 4-8.
9. Портер М. Конкуренция. / Пер. с англ. М.Э. Портер. — М.: Издательский дом «Вильямс», 2005. — 602 с.
10. Погребницкая М.В. Система потребительского мониторинга вуза // Качество образования: менеджмент, достижения, проблемы : материалы VI Междунар. научно-метод. конф. — Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2005. — С. 291-294.
11. Маслов Д.В., Белокопровин Э.А., Ватсон П., Чилиши Н. Функциональная модель оценки менеджмента. // Методы менеджмента качества. — 2005. — № 3-4.
12. Андерсен Бьёрн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. / Пер. с англ. С.В. Ариничева; Науч. ред. Ю.П. Адлер. — М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. — 272 с.
13. Погребницкая М.В. Модель непрерывного совершенствования системы менеджмента вуза // Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов: материалы IV Междунар. конф. — Красноярск: Изд-во ГОУ ВПО «ГУЦМиЗ», 2006. — С. 38-41.
14. Гусаков В.П., Погребницкая М.В. Система потребительского мониторинга удовлетворенности качеством образовательных услуг // Управление качеством образования в вузе в контексте образовательных программ и требований потребителей / Под ред. Т.А. Кожамкулова, Г.К. Ахметовой. — Алматы: Казак университеті, 2006. — С. 42-52.

БЕЛЕНКО Ирина Леонтьевна, доктор педагогических наук, профессор, заведующая кафедрой частных дидактик, педагогики и психологии физического факультета Новосибирского государственного педагогического университета.

ПОГРЕБИЦКАЯ Марина Владимировна, начальник центра менеджмента качества Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева.

Статья поступила в редакцию 27.12.06 г.

© Беленок И. А., Погребницкая М. В.