

# Влияние качества подготовки специалистов на их конкурентоспособность

10.01.2008 Г.В.Писарева

# Качество образования-

- 1) Качество выпускника учебного заведения
- 2) Качество образовательного процесса.
- 3) качество элементов образовательного процесса.

# Качество с позиции менеджмента

- - по ИСО 8402-1994 “ Качество - это совокупность характеристик объектов, относящаяся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности”
- - По ГОСТ Р ИСО 9000-2001 “ качество – это степень соответствия присущих характеристик (отличительных свойств) требованиям (потребностям и ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными)”

Субъект управления качеством	Объект управления качеством
Учебное заведение (УЗ)	Качество системы профессионального образования
Цикловая комиссия	Качество процесса подготовки студентов по специальностям и качество преподавания учебных дисциплин
Преподаватель	Качество преподавания учебной дисциплины
Студент	Качество учебно-познавательной деятельности

- Качество – это способность продукта, результатов деятельности и услуг, их характеристик и свойств удовлетворять нужды и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон или превышать их.

# Качество СПО

- 1) Качество выпускника УЗ
- 2) Качество образовательного процесса
- 3) Качество элементов образовательного процесса

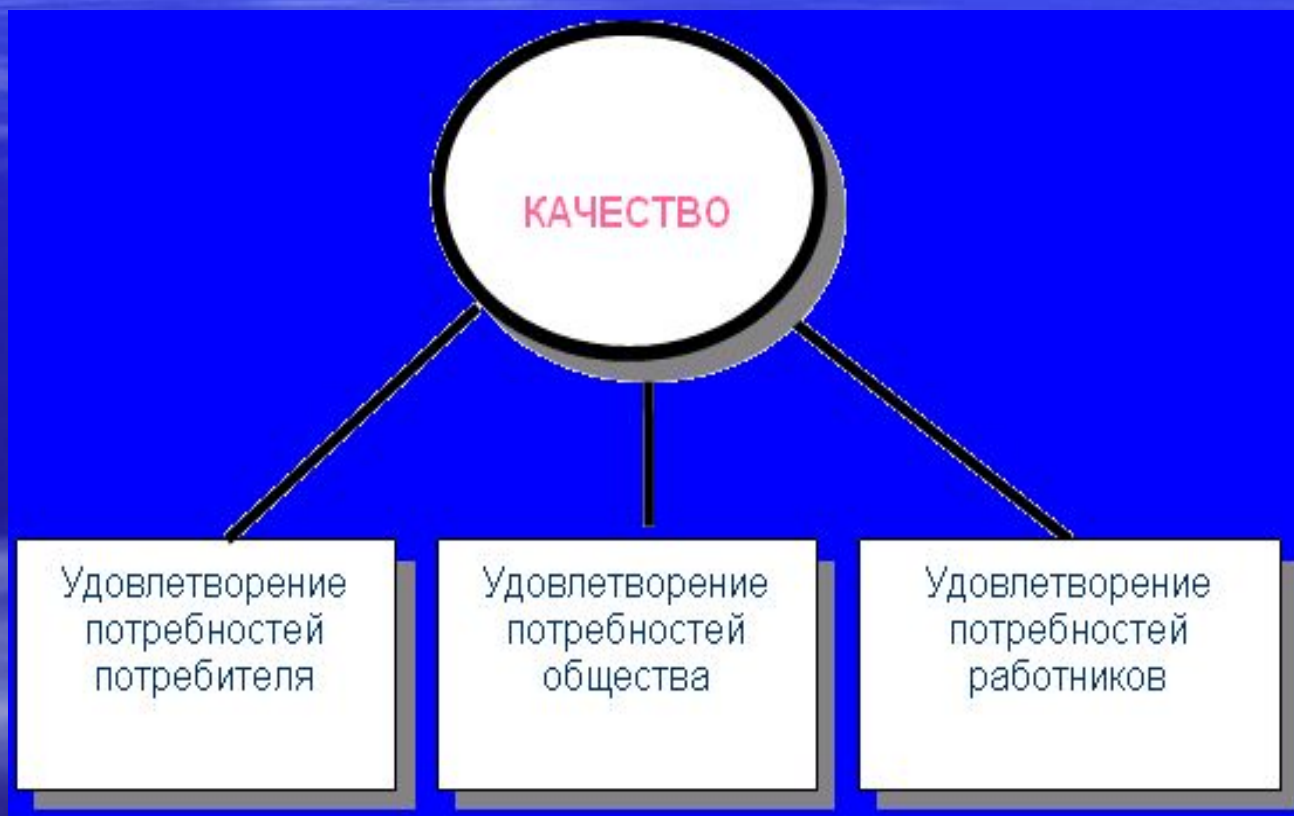
# Понятие «качество образования»

Качество современного образования определяется рядом факторов, обуславливающих его социальную эффективность, таких как:

- Содержание, включающее лучшие достижения духовной культуры и опыта в той или иной сфере деятельности;
- Высокая компетентность педагогических работников;
- Новейшие образовательные технологии и соответствующая им материально-техническая оснащенность;
- Гуманистическая направленность;
- Полнота удовлетворения потребностей населения в знаниях, понимании, умениях.

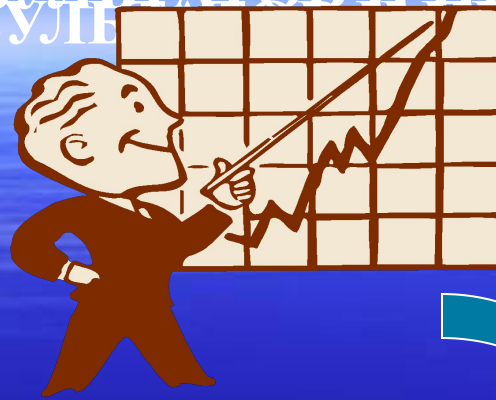
## СТРУКТУРА ПОНЯТИЯ “КАЧЕСТВО”

## СТРУКТУРА ПОНЯТИЯ “КАЧЕСТВО”





# КАЧЕСТВО МЕНЕДЖМЕНТА – СИСТЕМНОЕ КАЧЕСТВО МЕНЕДЖМЕНТА – СИСТЕМНОЕ ЕДИНСТВО РЕЗУЛЬТАТОВ И ПРОЦЕССОВ ЕДИНСТВО РЕЗУЛЬТАТОВ И ПРОЦЕССОВ



Консервативный стиль



Надежность  
Признаваемость  
Преимственность



Новаторский стиль

Инновационность  
Адаптивность  
Уникальность

Корпоративные ценности, человеческий капитал

# качество

- **КАЧЕСТВО** определяет и оценивает покупатель. **Покупатель – это инвестор организации.**
- **КАЧЕСТВО ОТНОСИТЕЛЬНО** – то, что хорошо сегодня, завтра станет посредственным.
- Покупатели бывают **ВНЕШНИЕ** - конечные пользователи продукта, и **ВНУТРЕННИЕ** - работники и процессы организации.
- Все покупатели (внешние и внутренние) должны быть удовлетворены (ощущать высокое качество).
- **ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА** – потребность и закономерность общественного развития.

# Основные группы характеристик качества

- **базовые характеристики** – это группа характеристик, которая воспринимается покупателем как должное;
- **ожидаемые характеристики** – это характеристики, которые нужны и важны для покупателя и он ожидает их наличия;
- **восхищающие характеристики** – это характеристики, которые являются неожиданностью (сюрпризом) для покупателя

## Качество включает 2 аспекта:

- **ТЕХНИЧЕСКИЙ** (отвечает на вопрос ЧТО и определяет суть удовлетворяемой потребности),
- **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ** (отвечает на вопрос КАК потребность удовлетворяется).

Эти аспекты качества вместе формируют

**КАЧЕСТВО ИСПОЛНЕНИЯ**

(нужд и ожиданий покупателя)

## 2 аспекта качества:

- **ТЕХНИЧЕСКИЙ** (отвечает на вопрос ЧТО и определяет суть удовлетворяемой потребности)

**Применительно к дисциплине или проекту** – это их содержание или состав, определяемые программой дисциплины или заданием на проектирование. В основе содержания лежат рекомендации и положения ГОС ВПО (СПО) – это требования со стороны Федерального агентства по образованию

## 2 аспекта качества:

- **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ** (отвечает на вопрос КАК удовлетворяется потребность).

**Применительно к дисциплине или проекту** – это структура занятий, это стиль организации учебного процесса преподавателем, это его личная манера передачи навыков и знаний в ходе аудиторных занятий и консультаций. Это то, каким способом преподаватель выполняет требования ГОС ВПО (СПО).

# Критерии оценки качества

- **Критерий** эмоционального восприятия.
- **Критерий** набора свойств продукта.
- **Критерий** полезности для пользователя.
- **Критерий** цены продукта.
- **Критерий** соответствия требованиям.

# Главным потребителем УЗ является СТУДЕНТ

- Студент для УЗ это:
- 1. Покупатель ( потребитель) образовательных услуг
- 2. Исходный материал для преобразований ( изменений) личности
- 3. Работник образовательного процесса
- 4. Продукт УЗ



# Исходный материал для преобразований ( изменений)

## ЛИЧНОСТИ

- Обучение как результат – это изменение человека, приобретение им новых качеств: развитие творческих способностей. Формирование знаний, навыков, умений

# Работник образовательного процесса

- Для приобретения необходимых знаний, навыков и умений студент должен выполнять все требования, предусмотренные образовательной программой (правильно и точно в срок)
- Как работник студент подвергается аттестации на пригодность участвовать в дальнейших работах – текущий контроль, защита курсовых проектов и работ, сдача зачетов и экзаменов.

# Продукт УЗ

- Как современный специалист выпускник УЗ должен обладать следующими качествами:
- 1. Необходимыми профессиональными навыками и умениями, связанными с избранной им специальностью;
- 2. Способностью понимать ситуацию, в которой действует организация; понимать процессы, протекающие внутри организации; понимать поведение человека, его поступки, предсказывать возможные реакции и действия;

- 3. Типом поведения, для которого характерна:
  - - соблюдение этических норм и требований корпоративной культуры
  - - Умение работать в команде (группе, коллективе) , соотносить свои интересы с интересами коллектива
  - - Открытость новому и готовность к изменениям
  - - Умение обучаться и желание учиться и совершенствоваться (ведущее качество)

**Процесс обучения** – это процесс производства (предоставления) образовательных услуг.

**Услуга** – ЭТО

- 1) **итоги непосредственного взаимодействия поставщика и покупателя и**
- 2) **внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей покупателя.**
  - В отличие от изделий, услуга не может быть запасена на складе и заранее проверена.
  - Потребитель услуги обычно должен принимать непосредственное участие в процессе производства услуги.
  - Восприятие качества услуги очень сильно зависит от характеристик личности, как ее поставщика, так и ее потребителя.

- Восприятие качества услуги очень сильно зависит от характеристик личности, как ее поставщика, так и ее потребителя.
- **Для потребителя услуги** процесс ее предоставления – это «МОМЕНТ ПРАВДЫ».
- **Для поставщика услуги** процесс ее предоставления – это «МОМЕНТ ВОЗМОЖНОСТЕЙ».

# Задачи обеспечения качества образовательного процесса

- **Сформулировать конкретное понимание качества** изучения дисциплины или выполнения проекта (работы).
- **Определить цель системы** обеспечения качества.
- **Определить взаимодействия:**
  - ◇ преподаватель – студенты,
  - ◇ студенты – преподаватель.

# Задачи обеспечения качества образовательного процесса:

- **Документировать систему** обеспечения качества:
  - ◇ программа дисциплины или задание на проект, соответствующие требованиям ГОС ВПО, учебному плану и возможностям студентов  
(общее планирование деятельности);
  - ◇ календарный план занятий для студентов  
(отношения преподаватель – студент);
  - ◇ требования к содержанию и методике выполнения отдельных элементов учебной деятельности, например, в форме учебного пособия, методических указаний, эталонных работ и т.п. (отношения преподаватель – студент), экзаменационные билеты и другие измерительные материалы;
  - ◇ положение об аттестации по дисциплине (проекту) для студента, включающее вопросы и разделы подлежащие аттестации, ее порядок и критерии  
(отношения студент – преподаватель);
  - ◇ руководство по организации учебного процесса для преподавателя;



# Измерение качества

- **Организация не может действовать в отношении того, что она не измеряет и о чем она не знает**, т.е. если нам неизвестны фактические характеристики объекта (продукта, процесса), то мы не предпринимаем никаких действий для изменения и совершенствования этого объекта;
- **неизвестны характеристики объекта до тех пор, пока мы их не определили и не начали измерять;**
- **измеряемые характеристики получают определенную ценность, ибо мы обычно ценим то, что измеряем.**

# Понятие «качество образования»

Контроль качества предполагает:

- Наличие критериев/индикаторов оценки деятельности ОУ;
- Оценку и сертификацию умений обучающихся;
- Аккредитацию и лицензирование структур, предоставляющих обучение;
- Контроль процесса обучения;
- Самооценку, проводимую обучающимися структурами

# Понятие «качество образования»

Качество обучения обычно измеряется 3 основными показателями:

- Возможностью трудоустройства;
- Улучшением взаимосвязи спроса и предложения в сфере обучения;
- Расширением доступа к обучению при особом внимании к проблемным группам на рынке труда

## Учебно-методические комплексы по каждой дисциплине в составе:

- рабочая программа и календарный план занятий;
- положение о порядке аттестации по дисциплине, утвержденное кафедрой;
- экзаменационные билеты, тесты и др. измерительные материалы;
- конспекты лекций, учебные и методические пособия, в т.ч. для самостоятельной работы студентов;
- образцы практических работ, рефератов, проектов и т.п.;
- руководство по организации учебного процесса для преподавателя.

# Качество преподавания

## ДИСЦИПЛИНЫ ЭТО:

- Соответствие содержания требованиям образовательного стандарта, рабочей программы, потребностей и научно – технического прогресса;
- Стиль (образ действий) ,при котором, в рамках отведенного времени и принятых образовательных технологий, достигается
- -результативное и эффективное восприятие материала занятий, имеющее итогом приобретение необходимых знания, навыков и умений;
- -удовлетворенность достигнутыми результатами обучаемых, преподавателей и других заинтересованных сторон
- Цель СКМ – это создание процесса преподавания, ориентированного на качество
  - Такой процесс базируется на лидерстве преподавателя и постоянном улучшении процесса деятельности

## Сказанное означает:

- Обучающиеся должны быть уверены, что предлагаемое обучение соответствует гос. стандарту;
- Работодатели – что дипломы или свидетельства гарантируют определенное качество подготовки;
- Дипломы и свидетельства являются предпосылкой функционирования рынка первичной занятости;
- ОУ нуждаются в формальных требованиях к выдаваемому ими диплому и формируемым умениям для эффективной организации собственной деятельности с точки зрения удовлетворения спроса на рынке труда.

# Квалификация и компетенции

Традиционным для ПО и рынка труда является понятие квалификации, которое описывает потенциальную способность выполнения операций в рамках какой-либо деятельности, подтвержденную формальным сертификатом и выступающую на данный момент одним из основных инструментов оценки качества обучения.

# КОМПЕТЕНЦИИ

Под компетенциями принято понимать интегрированное сочетание знаний, способностей и установок, позволяющих человеку выполнять трудовую деятельность в современной трудовой среде.

( ср.: Способность применять знания, умения, отношения и опыт в знакомых и незнакомых ситуациях).



## Три основных типа компетенций:

1. Технические/профессиональные компетенции, относящиеся к сфере конкретной профессиональной деятельности;
2. Сквозные ключевые компетенции (социальные, коммуникативные, методические), которые необходимы для эффективной трудовой деятельности в рамках различных профессий и сфер деятельности: умение организовать рабочее место; умение поддерживать эффективное общение с коллегами, руководством и клиентами; умение обеспечивать безопасность жизнедеятельности; умения в области охраны окружающей среды и др.;
3. Новые ключевые компетенции обеспечивают адаптивность работников к происходящим изменениям и необходимы для получения новых знаний и умений, адаптации имеющихся знаний и умений к новым требованиям, повышения собственной мобильности посредством обучения в течение всей жизни.

## К ним относятся:

- Свободное владение иностранными языками;
- Умение осуществлять поиск и интерпретацию информации, умения в области информационно-коммуникационных технологий;
- Интеллектуальные – аналитические умения, способность к инновационной деятельности, умение учиться;
- Социальные и межличностные умения - умение принимать решения, работать в команде, принимать ответственность за собственное обучение, качество труда;
- Предпринимательские умения – творчество, умение идти на обоснованный риск, умения организовать самозанятость, умение организовать собственную профессиональную карьеру.

# Обучение, основанное на компетенциях

-

обучение, основанное на определении, освоении и демонстрации знаний, умений, типов поведения и отношений, необходимых для конкретной трудовой деятельности / профессии (Глоссарий ЮНЕСКО, 2004).

Ключевым принципом обучения, основанного на компетенциях, лежит ориентация на результаты, значимые для сферы труда