

ВЛИЯНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ВУЗА НА КАЧЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

И. Ю. Парфенова (Новосибирск)

Цель исследования, представленного в статье, – установить взаимосвязь организационной культуры вуза и качества профессионального образования. Автор анализирует подходы к пониманию качества образовательного процесса, исследует соотношение элементов организационной культуры вуза с составляющими качества образования. Приведены результаты изучения восприятия работниками и студентами вузов г. Новосибирска организационной культуры, удовлетворенности качеством деятельности образовательного учреждения.

Ключевые слова: организационная культура, качество образования, качество процессов, качество системы, качество результатов, субъекты оценки.

THE INFLUENCE OF THE ORGANIZATIONAL CULTURE OF THE HIGHER EDUCATION INSTITUTION ON THE QUALITY OF PROFESSIONAL EDUCATION

I. Yu. Parfyonova (Novosibirsk)

The goal of the research is to correlate the organizational culture of the higher education institution and the quality of professional education. The author analyzes various conceptions concerning the education quality, correlates the elements of organizational culture and the elements of the professional education quality. Also in the article there is carried out a research of perception by the staff and students of the higher education institution, its organizational culture, and their degree of satisfaction with the professional education quality in some higher education institution of Novosibirsk.

Key words: organizational culture, professional education quality, quality of processes, quality of a system, quality of results, the subjects of evaluation.

Повышение качества образования на современном этапе развития высшей школы становится основным требованием общества и, соответственно, выступает главным конкурентным преимуществом учебных заведений. Качество как философская категория становится одним из ключевых понятий, отражающих различные стороны действительности. Вместе с тем, к определению понятия «качество» используются различные подходы. По словам Г.-В.-Ф. Гегеля, категория качества объекта выражает це-

Парфенова Ирина Юрьевна – старший преподаватель кафедры управления персоналом Сибирской академии государственной службы.
630102, г. Новосибирск, ул. Нижегородская, д. 6.
E-mail: irene_parfenova@mail.ru

лостную характеристику функционального единства существующих свойств объекта, его внутренней и внешней определенности, относительной устойчивости, его отличия от других объектов [1].

Анализ публикаций, посвященных проблемам качества образования [1; 4; 7–8 и др.] показывает, что одни исследователи рассматривают эту категорию как сугубо управленческую, связывая ее с механизмами и условиями функционирования вуза; другие предлагают сосредоточиться на качестве подготовки специалистов; третьи – на качестве образовательных стандартов, учебных программ и учебников для студентов вузов и организации образовательного процесса [2]. Следует отметить, что при этом отрицается различие между понятиями «качество подготовки» и «качество образования», в результате игнорируется социокультурная составляющая образовательного процесса.

Преодоление профессиональной ограниченности в определении качества образования связано с пониманием его как «интегративной характеристики эффективности системы высшего образования, отражающей целостность человека в его взаимодействии с окружающим миром» [3]. Являясь интегральным понятием, качество образования, тем не менее, представляет собой качество процесса образования и качество результата, которые обеспечивают качество системы в целом.

При этом качество процессов обеспечивается: профессорско-преподавательским составом; учебными программами; учебно-методическим обеспечением; уровнем научной деятельности; воспитательной деятельностью; технологиями и методами обучения; информационно-техническим обеспечением и т. д.

Под качеством результата деятельности вуза следует понимать соответствие общественным требованиям; удовлетворенность выпускников полученным образованием; востребованность выпускников на рынке труда и их компетентность с точки зрения работодателя.

Последний компонент имеет особое значение, так как речь идет сегодня не только о профессиональной, но и о социальной компетентности. Иными словами, помимо требований к квалификации, уровню и профилю образования все больше внимания уделяется тем качествам претендентов на работу, которые необходимы для принятия требований организации, ее организационной культуры. Формированием этих качеств в процессе подготовки специалистов должен заниматься вуз, в том числе через развитие организационной культуры, которая существенно влияет на формирование профессиональной и социальной компетентности будущих выпускников. Студенты являются носителями особенностей культуры вуза, его традиций, ценностей, имиджа даже спустя много лет по его окончании.

Понимая организационную культуру также как интегративную характеристику, пронизывающую и объединяющую все элементы внутренней среды и все процессы вуза, [4] выскажем гипотезу: на наш взгляд, одним из важнейших факторов, оказывающих влияние на качество образования в вузе, является его организационная культура. Культивируя такие ценности, как компетентность, творческая устремленность, готовность к работе в команде, коллективизм, гордость за свой вуз, организационная куль-

тура повышает сплоченность сотрудников, согласованность их поведения, наиболее соответствующего целям организации, что не может не сказываться на формировании качества профессионального образования.

Проведенный нами в рамках исследования анализ различных сторон организационной культуры и элементов качества образования позволяет соотнести, с одной стороны, основные элементы, которые являются наиболее значимыми в культуре высшего учебного заведения, а с другой – основные элементы системы качества образования.

Сущностной составляющей организационной культуры являются ценности. К категории ценностей организации традиционно относят миссию, цели, качества, ценимые в людях, и др. В системе качества образования составными элементами являются миссия и цели вуза, ценности, политика в области качества.

В организационной культуре вуза выделяются элементы, которые непосредственно связаны с образовательной деятельностью. Это величина вуза, его открытость или закрытость, стиль управления и основной способ принятия решений, контроля, динамичность как способность к быстрым и существенным изменениям, инновациям или статичность, особенности мотивации персонала и др.

В системе качества образования также можно выделить элементы, относящиеся к процессам деятельности: стратегию развития, ориентацию на образовательные потребности общества и связь с обществом в целом, его информирование о деятельности образовательного учреждения, процессы управления персоналом, социальную поддержку студентов и сотрудников образовательного учреждения, обеспечение безопасности жизнедеятельности, процессы маркетинга в образовании (что выражается в управлении образовательными программами, их проектировании и разработке), а также инновационную деятельность [5].

Часть элементов организационной культуры относится к результатам деятельности: критерии эффективности, принятые в организации (получение сверхприбыли или удовлетворение запросов потребителей), скорость получения обратной связи и др. Качество образования также включает определенные требования к результатам деятельности. Сюда можно отнести анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон, анализ характеристик образовательных услуг в сравнении с другими образовательными учреждениями.

Результаты сопоставления позволяют сделать вывод, что существует тесная взаимосвязь между организационной культурой вуза и системой качества образования.

Оценить качество высшего образования можно, лишь учитывая позиции всех заинтересованных сторон, то есть субъектов оценивания. Основными субъектами оценивания качества профессионального образования в вузе являются:

– студенты. В настоящее время происходит изменение позиции студентов по отношению к образованию, осознание ими необходимости получения такой профессиональной подготовки, которая позволит им стать конкурентоспособными специалистами на рынке труда. Четкое понима-

ние целей своего образования заставляет оценивать качество образовательного процесса, занимать активную позицию в обучении;

– преподаватели. Оценивая учебную деятельность студентов, свою работу и организацию учебного процесса, условия труда и управление вузом в целом, преподаватели выступают экспертами в отношении качества деятельности; учет мнений преподавателей является важным в оценке качества;

– руководство вуза. Позиция руководства связана с оцениванием как следствием контроля качества образовательного процесса;

– работодатели. Качество подготовки оценивается ими на основе подготовленности студентов-практикантов к самостоятельной работе и квалификации выпускников.

Следует отметить, что практически все субъекты оценивания непосредственно включены в организационную среду вуза. Очевидно, что сложившаяся в учебном заведении организационная культура не может не оказывать влияния на их представления о качестве. Работодатели основывают свое мнение о качестве образования и на таких высоко значимых характеристиках, как имидж и репутация вуза в обществе.

Таким образом, организационная культура вуза и система качества образования тесно взаимосвязаны: если в вузе сформирована сильная, ориентированная на потребителя организационная культура, учитываются интересы и цели персонала; если доминирующие ценности разделяются большинством, а в коллективе присутствует здоровый социально-психологический климат, то в нем создаются благоприятные условия для повышения качества образования. Можно утверждать, что развитие организационной культуры в нужном направлении может и должно приводить к повышению качества образования, и, наоборот, одним из важнейших условий повышения качества образования является целенаправленная работа по формированию целостной, сильной, динамичной организационной культуры вуза.

С целью получения аргументов в пользу данного вывода проведено изучение восприятия организационной культуры и различных сторон деятельности высших учебных заведений работниками и студентами вузов г. Новосибирска (ФГОУ ВПО СибАГС, НФ МПГУ, ГОУ НГАХА).

Для изучения организационной культуры вузов брались ее основные элементы, а именно: тип организационной культуры в каждом вузе; система отношений, сложившаяся в коллективе (межличностный, организационный и педагогический аспекты) и проявления особенностей отношений в поведении, взаимодействии; система ценностей, на основе которой складываются данные отношения. В ходе исследования с помощью анкетирования выяснялись мнения респондентов по поводу вуза в целом, взаимоотношений между коллегами и с непосредственным руководителем, между подразделениями, а также отношений преподавателей и студентов.

Характеристика системы отношений, как одного из основных элементов организационной культуры вуза, основывается, как правило, на рациональных оценочных суждениях работников и студентов. Но при этом она не будет целостной и полной, поскольку восприятие оргкультуры всегда включает в себя эмоциональный компонент. Одним из способов выявить

эмоциональное восприятие оргкультуры ее носителями является применение метода ассоциативного мышления. Использование образов, метафор позволяет оценивать характер отношения (позитивное, негативное, нейтральное) и степень эмоциональной окраски.

Анализ результатов показал, что немногим более половины опрошенных работников представленных вузов ассоциируют свое место работы с «сосновым бором», то есть здоровым и комфортным местом. Ответы оставшейся половины респондентов распределились практически одинаково между противоположными вариантами – «ухаживаемый сад», «непаханное поле», «дремучий лес», то есть в восприятии вуза этими работниками нет единодушия. Одни воспринимают его как организацию, в которой все процессы отлажены, все организовано на должном уровне, другие, наоборот, как организацию, в которой все необходимо начинать с нуля, или организацию, где нет четких и понятных целей, норм, все запутано и трудно для понимания. Как место, лишённое движения, где наблюдаются застойные явления, нет ярко выраженного развития («тихое болото») воспринимают свой вуз около 20 % опрошенных.

Коллектив вуза ассоциируется у опрошенных работников со следующими образами: «пчелиным ульем» (29 %), «птичьей стаей» (36 %), «серпентарием» (8 %). Интерес представляют ответы-ассоциации по поводу своей роли в вузе: абсолютное большинство респондентов выбрали «яблоню» или «орешник», то есть растения, приносящие плоды. Можно предположить, что они уверенно чувствуют себя в коллективе и считают свою деятельность плодотворной и полезной. 12 % респондентов выбрали ответ «роза с шипами», что говорит о настороженном отношении, необходимости (и готовности) защищаться, занимать оборонительную позицию, а 9,3 % – вариант «хрупкий ландыш», напротив, предполагающий незащищенность, ранимость, неуверенность в своем положении.

Только 10 % опрошенных работников выбрали ассоциацию с могучим дубом, что свидетельствует об ощущении ими высокого положения, стабильности. Примерно столько же сотрудников считают себя «сорняками», то есть людьми, не приносящими никакой пользы, не ценящимися руководством и коллегами.

Таким образом, можно сделать вывод, что в восприятии работниками своих вузов, хотя и нет единства и бытуют диаметрально противоположные по смыслу образы, в целом доминирует позитивно окрашенное эмоциональное отношение. Несмотря на то, что отдельные опрошенные работники вузов выбирали негативно окрашенные ассоциации, большая часть респондентов воспринимают коллектив как нечто целое, связанное совместной и продуктивной деятельностью, а самих себя как значимых и продуктивных работников.

Отношение к себе непосредственного руководителя работники оценивают, по большей части, как к обычному, рядовому исполнителю определенной функции (32 %). Немногим меньшее число респондентов охарактеризовало отношение руководителя к себе как к ценному работнику (27 %). И только по мнению 14 % респондентов, руководители воспринимают своих подчиненных как разносторонних личностей.

Не может не настораживать тот факт, что во всех вузах определенная часть опрошенных (24 % – в СибАГС, 14 % – в НФ МПГУ, 19 % – в НГАХА) затруднились ответить на этот вопрос, то есть не могут сделать вывод об отношении к себе руководителя. Это может свидетельствовать о негативных тенденциях в оргкультуре, так как известно, что отношение руководителя к работнику, оценка по достоинству его профессиональных качеств – один из значимых факторов мотивации работников (Ф. Герцберг).

Отношение работников к руководителю около 70 % респондентов всех вузов охарактеризовали как деловое, корректное; уважительным и доброжелательным его считают 26 % опрошенных; а 7 % часто видят проявления негативного, эмоционально несдержанного или фамильярного отношения коллег к своим руководителям.

Косвенным подтверждением вывода о наличии негативных тенденций в организационной культуре являются выделенные респондентами проблемы, с которыми они сталкиваются во взаимодействии с непосредственным руководителем. Чаще всего упоминаются неясная постановка целей, задач (49 %), несправедливое отношение и неадекватная оценка (26 %).

В системе межличностных отношений не менее важную роль играют отношения «по горизонтали» – между коллегами. Как взаимное уважение и признание, сотрудничество охарактеризовали свои отношения с коллегами 39 % опрошенных сотрудников. Товарищеские и приятельские отношения сложились у 30 % опрошенных работников вузов. Вместе с тем, 13 % всех респондентов считают, что коллеги видят в них конкурентов, с которыми надо бороться. Нельзя не отметить и наличие таких ответов, как «слуга», «прислуга», которые негативно характеризуют сложившиеся межличностные отношения.

Тем не менее, более трети опрошенных в вузах считают социально-психологический климат в целом «очень благоприятным и достаточно благоприятным» и лишь немногие оценили его как «крайне неблагоприятный или скорее неблагоприятный». Такой оценке способствовало, по-видимому, отсутствие либо незначительное количество конфликтов в коллективах (66 %), а также доброжелательный стиль общения (58 %).

Оценка характера делового взаимодействия между работниками исследуемых вузов не выявила существенных разногласий. В среднем большинство опрошенных работников отметили такие проявления, как вовлеченность в совместную деятельность (68 %), отсутствие необходимости во внешнем контроле (65 %), ориентация на достижение результата (55 %).

Особый интерес представляет оценка опрошенными такого специфического для вуза аспекта отношений, как взаимоотношения преподавателей и студентов, поскольку они характеризуют педагогическую грань организационной культуры.

Отношение преподавателей к студентам 59 % респондентов охарактеризовали как уважительное и доброжелательное, 31 % респондентов – как формализованное (студент – объект обучения). Отмеченные респондентами случаи формального отношения, а также то, что достаточно большое количество респондентов затруднились с оценкой характера отношений, вызывает беспокойство, ведь студенты, по определению, – «главные люди» в вузе.

В свою очередь, со стороны студентов, по мнению опрошенных работников данных вузов, чаще всего наблюдается деловое, корректное (36 %) и уважительное, доброжелательное (25 %) отношение, а настороженное, с опасением, страхом (5 %) или грубое, эмоционально несдержанное (2 %) отмечается крайне редко. Среди негативных проявлений со стороны преподавателей в отношении студентов 14 % респондентов отметили угрозы, запугивание и создание нервной обстановки, уничижительные оценочные высказывания и даже прямые оскорбления.

Такие результаты свидетельствуют, что в целом отношения между преподавателями и студентами (с точки зрения опрошенных работников) носят позитивный характер, хотя и имеют место отдельные негативные проявления.

Опрос студентов вузов в отношении оценки ими различных аспектов образовательного процесса показал:

- среди наиболее значимых факторов, повлиявших на выбор студентами места учебы, отмечены престижность будущей профессии, репутация вуза, высокое качество образовательных услуг (58 %);

- среди отличительных особенностей вузов указывались прежде всего высокий уровень профессорско-преподавательского состава (44 %), корпоративный дух (46 %), высокий интеллектуальный и культурный уровень студентов (44 %).

- 42 % опрошенных студентов вполне удовлетворяет организация учебного процесса и 46 % – удовлетворяет в целом;

- 90 % опрошенных студентов удовлетворены объемом и качеством знаний, получаемых по гуманитарным и естественно-научным дисциплинам;

- опрошенные студенты больше всего ценят преподавателей за ясное и доступное изложение учебного материала, умение заинтересовать своим предметом, уважительное отношение к студентам;

- среди негативных проявлений отношения преподавателей к студентам отмечены опоздания на занятия, занижение оценки на экзамене, в единичных случаях – неуважение и уничижительные высказывания;

- уровень внеучебной работы оценили на «отлично» 24 % опрошенных, «хорошо» – 49 %, «удовлетворительно» – 18 %, «неудовлетворительно» – 8 %.

Таким образом, опрошенные студенты достаточно позитивно относятся к своим вузам и положительно оценивают различные стороны их деятельности.

Проведенное исследование восприятия, отношения работников и студентов вузов к различным сторонам организационной культуры и удовлетворенности качеством организации образовательной и управленческой деятельности позволяет сделать ряд выводов:

1. В исследуемых вузах складывается в целом благоприятная деловая атмосфера, основанная на традиционных для высшей школы коллегиальных, уважительных и доброжелательных отношениях, признании ценности профессиональной деятельности и хорошем уровне само- и взаимоорганизации.

2. В то же время нет единства мнений, выявляются противоречия в восприятии работниками своей роли, оценке стиля отношений между подчиненными и руководителями, характера взаимодействия между подразделениями, отношений преподавателей и студентов. Определенная часть

работников настроена резко негативно и выражает недовольство сложившейся практикой отношений.

3. В отличие от работников, студенты более единодушны в позитивном восприятии своих вузов и по большей части положительно оценивают их деятельность.

4. В вузах имеют место проблемы в организации учебного процесса и управления на уровне среднего звена руководства, хотя и не критичные для качества системы образовательной деятельности. Косвенным подтверждением того, что выявленные проблемы не снижают качества образования, является успешное прохождение аккредитации и получение лицензии на образовательную деятельность.

5. Положительно воспринимаемый большей частью работников и студентов имидж и репутация вуза приводит к формированию позитивных ценностей и качеству образовательной деятельности.

Таким образом, установленная нами взаимосвязь организационной культуры и качества образования проявляется во всех аспектах деятельности и находит свое воплощение в практике работы вузов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Аниканова Н. А.** Качество образования в российской высшей школе: социокультурные ориентиры трансформации : автореф. дис. ... канд. социол. наук : 22.00.06. – Ростов : Рост. гос. пед. ун-т. – 28 с.
2. **Богдан Н. Н., Парфенова И. Ю.** Организационная культура вуза в условиях реформ // Университетское образование: практика и анализ. – 2009. – № 6. – С. 23–30.
3. **Богдан Н. Н., Парфенова И. Ю.** Взаимосвязь организационной культуры вуза и качества профессионального образования // Университетское образование: практика и анализ. – 2010. – № 4. – С. 18–28.
4. **Волкова И. Е.** Качество высшего образования в информационном обществе // Открытое образование. – 2009. – № 2. – С. 18–23.
5. **Гегель Г.-В.-Ф.** Соч. – М., Л., 1929. – Т. 10. – 157 с.
6. **Тихомирова Н. В.** Система показателей и индикаторов качества образования // Вопр. статистики. – 2004. – № 9. – С. 50–54.
7. **Лукина И. Ю.** Методологический анализ категории «управление качеством» // Философия образования. – 2010. – № 4 (33). – С. 122–129.
8. **Смолеусова Т. В.** Качество образования: повысить или измерить? // Философия образования. – 2007. – № 4 (21). – С. 58–61.

УДК 378 + 37.0 + 35

ПРИНЦИПЫ, ПОДХОДЫ И МЕТОДЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТА

Т. В. Черняк (Новосибирск)

Статья посвящена описанию опыта подготовки специалистов в Сибирской академии государственной службы (СибАГС) на факультете «Государственное и муниципальное управление» в ходе учебной и внеучебной работы со студентами. Цель статьи – осмысление принципов, под-