



Н. Н. Богдан, И. Ю. Парфенова

ВЗАИМОСВЯЗЬ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ВУЗА И КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Рассматриваются взаимосвязь организационной культуры вуза и качества профессионального образования, а также внутренние и внешние факторы, оказывающие влияние на качество образования. Авторы анализируют подходы к пониманию качества образования как интегративного явления, пронизывающего все стороны деятельности высших учебных заведений. В качестве примера приводятся восприятие и оценка работниками и студентами ФГОУ ВПО «Сибирская академия государственной службы» организационной культуры вуза и различных сторон его деятельности.

К л ю ч е в ы е с л о в а: организационная культура, качество образования, качество процессов, качество системы, качество результатов, субъекты оценки.



N. N. Bogdan, I. Y. Parfenova

The correlation of university organizational culture and professional education quality

The goal of the article is an attempt to correlate university organizational culture and professional education quality, researching internal and external factors influencing education quality. The authors analyze the different education quality conceptions. In the article the authors try to correlate the elements of university organizational culture and the elements of professional education quality. Also in the article there is done the research of staff and students perception of the university, its organizational culture, their satisfaction degree of professional education quality in the Siberian Academy of Public Administration.

Key words: organizational culture, professional education quality, quality of process, quality of system, quality of result, the person of appraisal.

К атегория «качество» сегодня становится одним из ключевых понятий, отражающих различные стороны действительности: об общем благосостоянии людей свидетельствуют показатели *качества жизни*, а об уровне и диапазоне образовательных услуг, предоставляемых системой образования населению, — показатели *качества образования*.

Как показывает философское осмысление категории качества, оно не сводится к отдельным свойствам объекта, а выражает целостную характеристику функционального единства всех существующих свойств объекта, его внутренней

и внешней определенности, относительной устойчивости, его отличия от других объектов [5].

Специалисты в области квалиметрии определяют качество как сложное свойство, представляющее собой совокупность всех тех и только тех свойств, которые характеризуют получаемые при потреблении объекта результаты (как желательные, положительные, так и нежелательные, отрицательные) [1].

Таким образом, являясь интегральной характеристикой, качество понимается как многокомпонентное явление, включающее систему взаимосвязанных элементов.

В рамках данного подхода к пониманию качества на Всемирной конференции ЮНЕСКО по высшему образованию (1998) качество образования определено как качество педагогического состава, качество образовательных программ, качество студентов и их доступ к высшему образованию, качество инфраструктуры внутренней и внешней среды учебных заведений, качество управления учебным заведением как единым целым [4].

Анализ публикаций, посвященных проблемам качества образования (И. Е. Волкова, М. Воскобойникова, Ю. Кириллина, Н. А. Аниканова и др.), показывает, что одни исследователи рассматривают эту категорию как сугубо управленческую, связывая ее с механизмами и условиями функционирования вуза; другие авторы предлагают сосредоточиться на качестве подготовки специалистов; третьи — на качестве образовательных стандартов, учебных программ и учебников для студентов вузов; четвертые — на проблеме организации образовательного процесса и качестве его научно-методического, информационного, кадрового, материально-технического обеспечения. Высказывается дискуссионная точка зрения, что качество образования следует понимать с сугубо прагматической точки зрения — как качество подготовки специалиста. Однако при этом отрицается различие между понятиями «качество подготовки» и «качество образования», в результате игнорируется социокультурная составляющая образовательного процесса.

Обобщение различных взглядов и подходов показывает, что понятие «качество образования» выстраивается на основе структурного сочетания таких категорий, как «стандарт образования», «образовательный результат», «качество образовательного процесса» и т. п., что не может не приводить к существенному смысловому изменению базового понятия.

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» [2]. Являясь интегральным понятием, качество образования тем не менее представляет собой качество *процесса* образования и качество *результата*, которые обеспечивают *качество системы* в целом.

В свою очередь, качество процессов обеспечивается:

— профессорско-преподавательским составом;

— учебными программами;
— учебно-методическим обеспечением;
— уровнем научной деятельности;
— воспитательной деятельностью;
— применяемыми технологиями и методами обучения;
— информационно-техническим обеспечением и др.

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 сегодня речь идет 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.

Качество образования определяется множеством факторов, тесно взаимодействующих между собой и относящихся как к внутренней, так и к внешней среде образовательного учреждения (рис. 1).

Внешняя среда включает характеристики рыночной ситуации, на фоне которой реализуется вся совокупность образовательных услуг, исходного образовательного уровня абитуриентов, тенденции на рынке труда и возможности трудоустройства выпускников, их производственной и социальной адаптации, карьерного роста.

Компонентами внутренней среды выступают профессиональный (кадровый, образовательный, научный и интеллектуальный) потенциал вуза, уровень финансового и материально-технического обеспечения, качество организации процессов обучения и управления в целом. Фактором, способным существенно изменить качество образования, может выступать уровень



Рис. 1. Факторы, влияющие на качество образования

организации образовательного процесса в единстве с состоянием профессионально-педагогической культуры.

Понимая организационную культуру также как интегративную характеристику, пронизывающую и объединяющую все элементы внутренней среды и все процессы вуза (см. предыдущую статью авторов в [3]), выскажем гипотезу: на наш взгляд, одним из важнейших факторов, оказывающих влияние на качество образования в вузе, является его организационная культура.

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 стороны, основные элементы системы качества образования (см. таблицу).

Сущностной составляющей организационной культуры являются ценности. К категории ценностей организации традиционно относят миссию, цели, качества, ценимые в людях, и др. (Э. Шейн, Т. О. Соломанидина, Ю. Г. Семенов, И. В. Грошев, Т. Ю. Базаров). В системе качества образования составными элементами также являются миссия и цели вуза, ценности, политика в области качества.

Среди элементов организационной культуры вуза выделяются и такие, которые имеют непосредственное отношение к процессу образовательной деятельности. Это, например, размер вуза, его открытость или закрытость, стиль управления и основной способ принятия решений, динамичность как способность к быстрым и существенным изменениям, инновациям или ста-

тичность, особенности мотивации персонала, контроля и др.

В системе качества образования также можно выделить элементы, относящиеся к процессам деятельности: стратегию вуза, 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, проектировании и разработке образовательных программ), инновационную деятельность.

Часть элементов организационной культуры относится к результатам деятельности организации: 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 измерение и анализ удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон, измерение и анализ характеристик образовательных услуг, самооценку в сравнении с другими образовательными учреждениями.

Результаты сопоставления позволяют сделать вывод, что существует тесная взаимосвязь между организационной культурой вуза и системой качества образования на всех ее уровнях. Эта связь может быть наглядно отражена на модели, воспроизводящей образ кристалла как метафоры организационной культуры (см. предыдущую

Элементы организационной культуры и качества образования вуза

Элементы организационной культуры	Проявление	Элементы качества образования
Миссия	Четкость формулировки, понимание и принятие всеми сотрудниками	КАЧЕСТВО СИСТЕМЫ Миссия, цели вуза, видение и стратегия развития, политика в области качества. Система ценностей вуза
Цели	Четкость формулировки, понимание и принятие всеми сотрудниками	
Ценности	Иерархия, дисциплина или индивидуализм, конкуренция; доверие, сотрудничество или индивидуализм, саморазвитие	
Качества, ценимые в людях	Личная преданность или компетентность, инициативность или готовность к сотрудничеству	
Наличие суб- и контр-культур	Степень разделяемости ценностей доминирующей культуры	
Вид, размер вуза	Академический статус, количество студентов и сотрудников, наличие в составе образовательных учреждений	КАЧЕСТВО ПРОЦЕССОВ <i>Взаимодействие с обществом</i> Ориентация на образовательные потребности общества, информирование общественных институтов о деятельности образовательного учреждения
Открытость/закрытость	Способность осуществлять культурный обмен	
Динамичность, адаптивность	Способность к быстрым и существенным изменениям	
Активность/пассивность	Наличие/отсутствие внутреннего импульса к динамике	
Стиль управления, способы принятия решений	Авторитарный, демократический или либерально-попустительский, централизованный или коллегиальный	<i>Управление вузом</i> Проектирование и разработка новых образовательных программ, дополнительных образовательных услуг, инновационная деятельность
Степень привлечения работников к управлению	Привлекаются/не привлекаются к постановке целей и/или выбору средств достижения	
Мотивация и стимулирование персонала	Особенности мотивации работников, преобладание материальных/нематериальных способов стимулирования	<i>Управление персоналом</i> Качество кадрового состава. Профессиональное развитие и повышение квалификации работников. Социальная поддержка работников и студентов. Обеспечение безопасности жизнедеятельности. Взаимоотношения между коллегами, отношения с руководителями, взаимодействие между подразделениями
Этика общения и взаимодействия	Социально-психологический климат в коллективе	
Критерии эффективности	Победа в конкурентной борьбе, получение прибыли, удовлетворение требований потребителей	КАЧЕСТВО РЕЗУЛЬТАТОВ Измерение, анализ удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон. Измерение, анализ характеристик образовательных услуг. Оценка и самооценка (внутренний и внешний аудит)
Получение обратной связи	Показатели оценки результатов	

статью авторов в [3]) с гранями, относящимися к элементам качества образования (рис. 2).

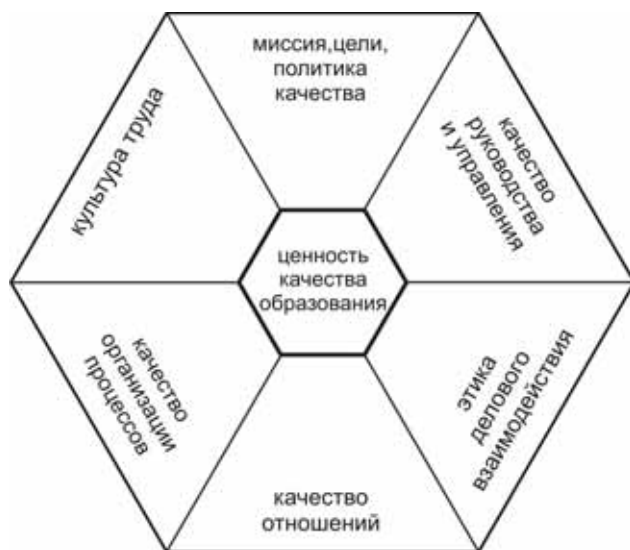


Рис. 2. Взаимосвязь элементов организационной культуры и качества образования

Анализ некоторых функций организационной культуры применительно к качеству образования в вузе также выявляет их взаимосвязь. Так, одна из функций организационной культуры заключается в создании условий для ориентации образовательной деятельности на потребителя, изменяющиеся нужды и требования общества. Данная функция организационной культуры прямо соотносится с требованием к качеству образования — быть ориентированным и удовлетворять потребности заказчиков образовательных услуг [6].

Инновационная функция культуры связана со стратегией развития вуза на рынке образовательных услуг. Успех в конкурентной борьбе возможен сегодня только в результате инновационного развития, применения новшеств во всех видах деятельности. Это возможно путем внедрения инноваций, поддержки и стимулирования инновационного поведения. Кроме того, само внедрение в деятельность вуза системы качества является инновационной деятельностью, а значит, становится возможно только в ходе формирования в вузе культуры качества работы и учебы, рабочей среды в целом.

Реализация интеграционной функции организационной культуры приводит к формированию общности работников и студентов на основе единой системы ценностей, пониманию важности обеспечения качества образования и тем самым облегчает процесс развития системы качества высшего образования.

И наконец, сравнение построения системы качества образовательного учреждения и формирования организационной культуры тоже позволяет сделать выводы о сходстве и взаимном влиянии данных процессов.

Система качества образовательного учреждения строится, прежде всего, на основе требований государственных образовательных стандартов, показателей, учитывающихся при лицензировании образовательной деятельности и аккредитации вуза, а также требований работодателей, абитуриентов и их родителей, студентов и выпускников. Степень учета интересов всех потребителей (государства и его институтов, общества и его представителей) при организации образовательного и других процессов, протекающих в вузе и образующих его образовательную систему, приводит к тому или иному качеству результатов деятельности и ведет к удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей образовательных услуг (рис. 3) [9].

Оценить качество высшего образования можно, лишь учитывая позиции всех заинтересованных сторон, т. е. субъектов оценивания. Под субъектами оценивания понимаются те заинтересованные стороны, которые вовлекаются в систему обеспечения качества как эксперты, высказывающие свое мнение о различных аспектах образовательного процесса на этапе оценивания [7].

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

- преподаватели. Оценивая учебную деятельность студентов, свою работу и организацию учебного процесса, условий труда и управления вузом в целом, они выступают экспертами в отношении непосредственно затрагивающих их вопросов качества деятельности; учет мнений преподавателей является важным в оценке качества;

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



Рис. 3. Модель построения системы качества образования

— учебно-вспомогательный и прочий персонал. Сотрудники библиотек, методических кабинетов, лабораторий и т. п. помогают студентам и преподавателям в организации учебного процесса, в использовании имеющихся ресурсов. Они оценивают, насколько имеющиеся ресурсы и условия соответствуют запросам студентов и преподавателей;

— работодатели. Они оценивают студентов-практикантов и специалистов на основе уровня их подготовки и квалификации.

Следует отметить, что практически все субъекты оценивания, за исключением работодателей, непосредственно включены в деятельность и организационную среду вуза. Очевидно, что сложившаяся в учебном заведении организационная культура не может не оказывать влияния на их представления о качестве и, как следствие, на процесс и результат оценивания. Работодатели, участвуя в оценивании практически только результата — выпускников, основывают свое мнение о качестве образования на таких значимых характеристиках, как имидж и репутация вуза в обществе (при этом непосредственно участвуя в их формировании).

Здесь уместна аналогия с выращиванием винограда и изготовлением из него благородного вина. Известно, что для этого необходима и хорошая лоза, и особые климатические условия, и знатные виноградари и виноделы. Но распробовать получившееся вино, оценить его букет сможет только сомелье. А купить дорогостоящий продукт и вовсе по карману не каждому. Такое

образное сравнение вызывает множество вопросов: способны ли вузы вырастить «качественный виноград» на полученной из школы «виноградной лозе»? Смогут ли сделать потом из него «доброе вино»? Какие для этого надо создать «климатические» условия? Где взять таких мастеров — преподавателей и менеджеров? И, наконец, смогут ли работодатели оценить по достоинству готовый продукт?

При развитии организационной культуры в вузе, помимо ценностей и базовых установок руководителей и работников, необходимо учитывать интересы и требования общества, рынка образовательных услуг и рынка труда, всех заинтересованных потребителей. Целенаправленное формирование таких составляющих организационной культуры, как нормы поведения и стиль взаимодействия, социально-психологический и мотивационный климат, имидж и репутация вуза, ведет к росту удовлетворенности (или появлению неудовлетворенности) заинтересованных сторон.

Таким образом, проведенный анализ позволяет сделать вывод, что организационная культура вуза и система качества образования тесно взаимосвязаны. Если в вузе сформирована сильная, ориентированная на потребителя организационная культура, учитываются интересы и цели персонала, доминирующие ценности разделяются большинством, присутствует здоровый социально-психологический климат, то в нем создаются благоприятные условия для внедрения системы 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 нами в мае-июне 2010 г. проведено изучение восприятия работниками и студентами вуза (ФГОУ ВПО «Сибирская академия государственной службы» — СибАГС) его организационной культуры и различных сторон деятельности. Исследование проводилось с помощью анкетирования. Разработанная нами анкета включала вопросы, позволяющие выявить мнение респондентов по поводу вуза в целом, взаимоотношений между коллегами и с непосредственным руководителем, между подразделениями, а также отношения преподавателей и студентов. Всего опрошено 94 человека, что составляет примерно 10 % от общего числа работников.

Почти половина респондентов воспринимают вуз как рядовое место работы (48 %), однако для достаточно большого числа опрошенных работников (33 %) академия — «дом родной», что свидетельствует о положительном и в целом теплом отношении к своему вузу. Это подтверждается и ответами на вопрос, с каким настроением они чаще всего идут на работу: 70 % опрошенных — с позитивным настроем и желанием и только 25 % — «по инерции» и «из чувства долга» (часть респондентов затруднились с выбором ответов на этот и следующий вопрос).

Принимая во внимание высказывание известного исследователя организационной культуры Рюттингера Рольфа о том, что «...не только наблюдать и анализировать культуру, но и понимать ее означает — схватиться за облако. Культура и связанные с ней представления о ценностях не являются жесткими понятиями... Культура — это самый мягкий материал из всех, что существуют...» [8], нами предпринята попытка с помощью вопросов ассоциативного характера выявить эмоциональное восприятие работниками академии и своего места в ней.

Немногим более трети опрошенных работников ассоциируют академию с «сосновым бором», т. е. здоровым и комфортным местом. Ответы половины респондентов распределились практически одинаково между противоположными вариантами — «ухаженный сад», «непаханое поле», «дремучий лес», т. е. в восприятии вуза этими работниками нет единодушия: одни вос-

принимают 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, лишенное движения, где наблюдаются застойные явления и нет ярко выраженного развития («тихое болото»), воспринимают академию почти 20 % опрошенных.

Интерес представляют ответы-ассоциации по поводу своей роли в академии: 36 % респондентов выбрали «яблоню» или «орешник», т. е. 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 беззащитность, ранимость, неуверенность в своем положении. Только 7 % выбрали вариант «могучий дуб», что свидетельствует об ощущении ими высокого положения, стабильности, силы, и столько же считают себя «сорняками», т. е. полагают, что они не приносят никакой пользы и их не ценит руководство и коллеги.

Коллектив академии ассоциируется у опрошенных работников со следующими образами: «пчелиным ульем» (29 %), «птичьей стаей» (36 %), «лебедем, раком и щукой» (14 %), «серпентарием» (8 %). Таким образом, большая часть респондентов воспринимают коллектив как нечто целое, связанное совместной и продуктивной деятельностью. Вместе с тем определенная часть работников считают, что члены коллектива разобщены и даже враждебно настроены друг к другу.

По мнению опрошенных работников, для непосредственного руководителя они являются рядовыми, обычными исполнителями определенной функции (32 %), ценными работниками (27 %), разносторонними личностями (14 %), пустым местом (3 %). Обращает на себя внимание, что 24 % — четверть опрошенных! — затруднились ответить на этот вопрос, т. е. не могут сделать вывод об отношении к себе руководителя. Это не может не настораживать, так как известно, что оценка по достоинству руководителем — один из значимых факторов трудовой мотивации работников.

Несколько лучше выглядят результаты анализа ответов о восприятии коллегами: как цен-

ного авторитетного сотрудника коллеги воспринимают 39 % опрошенных, как приятеля, товарища — 32 % и как конкурента, с которым надо бороться, только 13 %. Однако есть и такие ответы, как «слуга», «прислуга», что нетипично для вуза и негативно характеризует сложившиеся межличностные отношения.

Своего непосредственного руководителя 48 % респондентов воспринимают как обычного начальника, а 19 % — как наставника и помощника. Как коллегу воспринимают руководителя 16 % опрошенных, и только 7 % видят в нем пример для подражания.

Характеризуя отношения с руководителем с точки зрения получения от него профессиональной помощи и поддержки, подавляющее большинство опрошенных работников отметили, что помощь оказывается при первой же необходимости и с желанием, часть респондентов считают, что помощь им со стороны руководителя оказывается в случае крайней необходимости и без особого желания (16 %). Некоторые работники (правда, их оказалось всего 3 человека) выбрали вариант ответа «никогда».

Среди основных проблем, с которыми сталкиваются опрошенные работники во взаимодействии с непосредственным руководителем, названы:

- неясная постановка целей, задач — 49 %;
- неадекватная оценка ошибок или достижений и заслуг — 26 %;
- некорректное поведение — 14 % (можно было выбрать несколько вариантов).

Позитивным является тот факт, что 28 % респондентов отметили, что проблем во взаимодействии с непосредственным руководителем у них не возникает.

В свою очередь, отношение работников к руководителю 65 % респондентов охарактеризовали как деловое, корректное; уважительным и доброжелательным его считают 26 % опрошенных; 7 % часто видят проявления негативного, эмоционально несдержанного или фамильярного отношения коллег к своим руководителям.

Большинство опрошенных считают социально-психологический климат в коллективе подразделения «очень благоприятным» и «достаточно благоприятным» (26 % и 37 % соответственно) и немногие оценили его как «крайне неблагоприятный или скорее неблагоприятный». На отсутствие либо незначительное количество конфликтов в подразделении указали большинство (66 %) работников, а 32 % утверждают, что конфликты в их подразделении — достаточно частое явление. Несмотря на это, стиль общения

как доброжелательный характеризуют 58 % респондентов и лишь некоторые считают его некорректным и агрессивным. 72 % респондентов оценивают отношения в коллективе как неформальные и дружеские.

Таким образом, несмотря на отдельные негативные оценки, сделанные незначительной частью опрошенных, в целом мнение работников о сложившейся в коллективе системе межличностных отношений — позитивное, преобладающий тон общения оценивается как доброжелательный, а социально-психологический климат — как вполне благоприятный. Это подтверждается мнением подавляющего большинства опрошенных, что они всегда могут получить помощь коллег в затруднительной ситуации (86 %).

Можно предположить (и это подтверждается нашими наблюдениями), что на фоне дружеских и неформальных взаимоотношений в коллективе возникающие конфликты и проблемы благополучно разрешаются, а имеющиеся затяжные конфликты и «неразрешимые» проблемы не оказывают существенного влияния.

Оценивая характер делового взаимодействия, большинство опрошенных работников отметили вовлеченность в совместную деятельность (68 %), отсутствие необходимости во внешнем контроле (65 %), ориентацию на достижение результата (55 %). Часть респондентов считают, что в деятельности присутствует в большей степени индивидуальная ответственность (44 %), но примерно столько же — что ответственность носит групповой характер (42 %).

При оценке преобладающих у коллег деловых качеств ответы разделились также примерно поровну: по мнению 39 % опрошенных, преобладает творческая активность и инициатива, а по мнению 35 % — исполнительность.

Анкетирование позволило выявить ряд проблем во взаимоотношениях между подразделениями (предлагалось выбрать все возможные варианты):

- несогласованность в планах работы и сроках выполнения — 60 %;
- нечеткое разделение функций между подразделениями и работниками — 37 %;
- игнорирование или искусственное затягивание рассмотрения вопросов — 32 %;
- отсутствие взаимозаменяемости — 18 %;
- невыполнение поручений — 9 %;
- превышение полномочий — 11 %;
- недопонимание общих целей — 7 %.

Очевидно, что организация взаимодействия между структурными подразделениями вуза

нуждается в серьезном внимании со стороны руководителей всех уровней. При этом нельзя не отметить, что для существенного улучшения ситуации есть потенциал, ведь такую причину проблем во взаимодействии, как недопонимание общих целей, отметило незначительное число респондентов.

Особый интерес представляет оценка опрошенными специфичной для вуза грани организационной культуры — педагогической культуры (см. статью авторов в [3]).

Отношение преподавателей к студентам 49 % респонденты охарактеризовали как уважительное и доброжелательное (видимо, потому, что, по их мнению, студенты академии по интеллектуальному уровню и уровню культуры поведения выгодно отличаются от студентов других вузов), 31 % — как формализованное (студент — объект обучения). Однако 20 % затруднились с ответом на этот вопрос, что вызывает обеспокоенность, ведь студенты, по определению, «главные люди» в вузе и отношение к ним не может быть индифферентным.

В свою очередь, со стороны студентов, по мнению опрошенных работников, 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. По-видимому, это связано с тем, что негативные проявления со стороны преподавателей в отношении студентов, такие как угрозы, запугивание и создание нервной обстановки, уничижительные оценочные высказывания и прямые оскорбления, отмечены только 14 % респондентами.

Опрос 148 студентов (3–5-й курсы, очная форма обучения, специальности «Государственное и муниципальное управление» и «Управление персоналом») в отношении оценки ими различных аспектов работы вуза показал:

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

- среди отличительных особенностей академии от других вузов — 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 % — в целом удовлетворяет;

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

- опрошенные больше всего ценят преподавателей академии 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 (проведение праздничных мероприятий, работа спортклуба и творческих студенческих объединений) оценили на «отлично» 24 % опрошенных, на «хорошо» — 49 %, на «удовлетворительно» — 18 %, на «неудовлетворительно» — 8 %.

Таким образом, опрошенные студенты достаточно позитивно относятся к своему вузу и положительно оценивают различные стороны деятельности академии.

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

1. В академии 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 в коллективе нет единства мнений и выявляются противоречия в восприятии работниками и академией, и своего места в ней, в 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 системой и практикой отношений.

3. В отличие от работников, студенты более единодушны в позитивном восприятии академии и в основном положительно оценивают ее деятельность.

4. 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 в СИБАГС, является успешное прохождение вузом в 2010 г. аккредитации и получение лицензии на образовательную деятельность по всем заявленным специальностям.

5. Положительное восприятие большей частью работников и студентов имиджа и репутации вуза приводит к формированию позитивных ценностей и повышению качества образовательной деятельности.

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

1. Азгальдов Г. Г. Теория и практика оценки качества товаров. Основы квалиметрии. М. : Экономика, 1982.
2. Аниканова Н. А. Качество образования в российской высшей школе: социокультурные ориентиры трансформации : автореф. дис. ... канд. социол. наук. Ново-черкасск, 2006. 28 с.
3. Богдан Н. Н., Парфенова И. Ю. Организационная культура вуза в условиях реформ // Университетское образование: практика и анализ. 2009. № 6. С. 23–30.
4. Волкова И. Е. Качество высшего образования в информационном обществе // Открытое образование. 2009. № 2. С. 18–22.
5. Гегель Г. Ф. Сочинения : в 14 т. М. : Изд-во соц.-экон. лит., 1929. Т. 10. 157 с.
6. Разработка системы обеспечения качества на факультете психологии и социальной работы ВГПУ [Электронный ресурс]. URL: http://www.pssw.vspu.ru/other/science/publications/klicheva_merkulova/chaper2_quality.htm
7. Рольф Р. Культура предпринимательства : пер. с нем. М. : ЭКОМ, 1992. 240 с.
8. Система качества образовательного учреждения : руководство по качеству. СПб. : СПбГЭТУ—«ЛЭТИ», 2006.
9. Тихомирова Н. В. Система показателей и индикаторов качества образования // Вопр. статистики. 2004. № 9. С. 50–54.

