

8. Циолковский, К. Э. Космическая философия: сборник трудов / К. Э. Циолковский. – М.: ИДЛИ, 2004.
9. Smilowitz, Elliot. Trump: We are getting out of Paris climate deal / The Hill (1 June 2017).
10. Paris climate deal: Trump announces US will withdraw (англ.), BBC News (1 June 2017).

(Дата подачи: 09.02.2021 г.)

В. В. Борисенко

Могилевский институт МВД Республики Беларусь, Могилев

V. Borisenko

Mogilev Institute of the MIA of the Republic of Belarus, Mogilev

УДК 378.1(476.4)

ИЗ ОПЫТА МОГИЛЕВСКОГО ИНСТИТУТА МВД ПО МОНИТОРИНГУ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

THE EXPERIENCE OF THE MOGILEV INSTITUTE OF THE MIA IN MONITORING OF CONSUMER SATISFACTION WITH THE EDUCATION QUALITY

В статье рассматривается опыт Могилевского института МВД Республики Беларусь по внедрению системы менеджмента качества. В частности, анализируется сложившаяся за последние пять лет система мониторинга удовлетворенности потребителей и ее влияние на качество подготовки будущих офицеров милиции. Проводится сравнение уровня компетенций, приобретаемых нынешними курсантами за время обучения в вузе, с уровнем теоретических знаний и практических навыков, которые получали курсанты на рубеже 1950–1960-х гг. в Могилевской средней специальной школе транспортной милиции.

Ключевые слова: система менеджмента качества; образовательный процесс; компетенции; мониторинг; уровень удовлетворенности; теоретические знания; практические навыки.

The article discusses the experience of the Mogilev Institute of the MIA of the Republic of Belarus in the implementation of a quality management system. In particular, it analyzes the system of customer satisfaction monitoring that has developed over the past five years and its impact on the quality of training of future militia officers. The author compares the level of competencies acquired by current cadets during their studies at the institute with the level of theoretical knowledge and practical skills that cadets received at the turn of the 1950–1960-s. at the Mogilev secondary special school of transport militia.

Keywords: quality management system; educational process; competence; monitoring; level of satisfaction; theoretical knowledge; practical skills.

Степень образованности людей является одним из трех основных критериев индекса человеческого развития, который служит важным показателем качества жизни в различных государствах и регионах. Индекс был разработан в 1990 г. и с этого же года публикуется в соответствующих ежегодных отчетах Программы развития ООН. Почти одновременно в развитых странах появилось институциональное осознание необходимости сосредоточить свои усилия не на обеспечении для населения определенного уровня образования как такового, а на его качественных составляющих. Так, во второй половине 1980-х гг. Международной организацией по стандартизации на основе принципов всеобщего управления качеством (TQM – Total Quality Management) были разработаны стандарты ISO 9000. Они положили начало системному подходу к решению проблем качества выпускаемых товаров и предоставляемых услуг – появлению особых систем управления их качественными характеристиками с целью достижения конкурентных преимуществ. В результате, по мнению исследователей, наметилось определенное стремление к смещению акцентов в осознании категории «качество» из чисто производственной сферы в социальную, включая и образовательную [1, с. 16]. На рубеже XX–XXI вв. основные тенденции в развитии системы образования еще более актуализировали проблему его качественной составляющей. Были разработаны единые критерии и стандарты качества образования государств Европы в рамках Болонского процесса, а также стали внедряться системы качества образовательных учреждений на базе требований и рекомендаций международных стандартов серии ISO, ESG (Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве, разработанные Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования (ENQA)) и др.

Вузы Республики Беларусь не остались в стороне от общемировых процессов. Начало внедрения системы менеджмента качества (СМК) было положено приказом республиканского Министерства образования от 24 декабря 2008 г. «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведение их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов» [2]. В результате белорусские учреждения высшего образования разработали и ввели в действие СМК.

Что же понимается под качеством образования? В первой статье Кодекса об образовании Республики Беларусь говорится, что качество образования – это соответствие образования требованиям образовательного стандарта, учебно-программной документации соответствующей образовательной программы [3]. Такая дефиниция, по мнению автора статьи, не в полной мере отражает суть обозначенной проблемы. В апреле 2014 г. на сороковом пленарном заседании Межпарламентской Ассамблеи государств участников СНГ был принят модельный закон «Об использо-

вании информационно-коммуникационных технологий в системе образования», в котором понятие «качество образования» раскрывается более детально, как комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы [4, с. 393].

Таким образом, одним из важнейших элементов, характеризующих уровень качества образования, является степень соответствия полученных молодым специалистом в ходе обучения компетенций его собственным ожиданиям и потребностям, а также ожиданиям и потребностям его работодателя. Именно этот критерий в определенной исторической перспективе конкретного учебного заведения Республики Беларусь анализируется в данной статье.

Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь получил соответствующий статус института Указом Президента Республики Беларусь с 1 сентября 2014 г. Уже в октябре того же года начальником учебного заведения генерал-майором милиции В. Н. Полищуком был подписан приказ о разработке и внедрении к 1 января 2015 г. системы менеджмента качества. С этого времени деятельность сотрудников вуза во многом регламентируется стандартами СМК, одной из важнейших задач которых является повышение ответственности самого учреждения образования за качество подготовки обучающихся [5, с. 11].

В рамках действующей СМК и в целях дальнейшего совершенствования системы подготовки курсантов руководством Могилевского института ежегодно проводится анализ эффективности его функционирования, который, в числе прочего, включает изучение профессионализма и психологических качеств выпускников при исполнении ими своих должностных обязанностей в действующих подразделениях. Для этого установлены прямые контакты с соответствующими органами МВД Республики Беларусь. Из них в ответ на запросы института поступают отзывы от непосредственных руководителей вчерашних курсантов, а также анкеты, содержащие собственное мнение выпускников об уровне теоретических и практических знаний, усвоенных ими во время обучения, которые соответствующим образом анализируются и обобщаются.

Так, на основании полученной за 2016–2019 гг. информации, можно сделать вывод, что в целом уровень компетенций, получаемых курсантами в институте, соответствует предъявляемым требованиям по качеству образовательного процесса – уровень удовлетворенности конечных потребителей колеблется от 74,6 % до 83,8 %. Вместе с тем следует выделить определен-

ные слабые стороны в подготовке молодых офицеров милиции, на которые периодически обращали внимание как руководители территориальных органов внутренних дел (ОВД), так и сами выпускники. Среди конкретных предложений институту чаще другого предлагалось увеличить количество практических занятий с выходом в ОВД с целью отработки знаний, умений и навыков в реальных условиях, включая составление процессуальных документов; развивать у курсантов коммуникативные качества, способность определять индивидуально-психологические особенности граждан и организовывать корректное взаимодействие с ними; предоставлять во время производственной практики больше самостоятельности в работе с конкретными материалами с момента их оформления и до завершения производства по ним; больше внимания уделять формированию у курсантов умения планировать рабочее время с учетом распределения приоритетных и второстепенных задач, устойчивых навыков по проведению анализа получаемых результатов и формулированию соответствующих выводов.

По результатам проведенных мониторингов в Могилевском институте МВД предпринимались необходимые корректирующие мероприятия. Так, за рассматриваемый период времени был внесен целый ряд соответствующих изменений в программы и методические рекомендации по учебным дисциплинам, а также были скорректированы программы производственных практик, усилен контроль за ее прохождением курсантами и установлено более тесное взаимодействие с ОВД, в которых она проходит. Исходя из этого можно, по мнению автора, констатировать, что разработка и внедрение в 2015 г. в вузе СМК, осуществление ежегодного мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательного процесса, наряду с другими инструментами, позволяют своевременно выявлять имеющиеся изъяны в организации учебного процесса и принимать необходимые меры по их устранению.

Отметим, однако, что обратная связь, как с действующими органами внутренних дел, так и с выпускниками осуществлялась могилевским учебным заведением по подготовке работников для системы МВД фактически с момента основания в 1948 г. и на протяжении всего периода его существования, независимо от менявшихся в разные годы названия и статуса. Соответствующие опросы проводились с большей или меньшей степенью регулярности. Примером может служить 1962–1963 гг., когда к пятнадцатилетнему юбилею со дня основания учреждения образования руководством Могилевской специальной средней школой транспортной милиции (МССШТМ) была получена информация о 805 выпускниках [6] из комплектованных органов – двадцати четырех Дорожных отделов милиции (ДОМ) при железных дорогах и двадцати одного Управления охраны общественного порядка (УООП), расположенных в самых разных частях Советского Союза: от западных границ до Дальнего Востока и от северного побережья

до южных союзных республик. (МССШТМ было единственным в СССР специализированным учебным заведением, которое готовило сотрудников для транспортной милиции со средним юридическим образованием.)

Вместе с другими документами (служебными характеристиками и отзывами начальников о службе бывших курсантов школы) из ДОМ и УООП в адрес МССШТМ пришло 131 письмо от выпускников разных лет с рассказами о службе и отзывами об учебе. Практически все написавшие отмечали, что за время обучения получили необходимый набор теоретических знаний, однако, при этом, в письмах содержались и определенные суждения о том, как можно усовершенствовать образовательный процесс с максимальной пользой для будущей службы. Всего таких предложений было высказано свыше 30. Часть из них воспроизводились в письмах многократно, что может свидетельствовать об определенных недостатках учебных планов и программ, используемых в то время, или недоработках со стороны преподавателей и руководства учебного заведения. Перечислим наиболее часто повторяющиеся замечания по мере уменьшения количества их упоминаний:

1. Недостаточно времени в период учебы уделялось практической работе по составлению учетных, регистрационных, процессуальных и оперативно-следственных документов. Отмечалось, что, например, выпускник мог хорошо знать теорию осмотра места преступления, но правильное документальное оформление этой процедуры вызывало значительные трудности (упоминалось в 30,5 % писем выпускников).

2. Явная нехватка знаний по вопросам коммерческой деятельности на транспорте, ведения бухгалтерского учета и отчетности, что особенно негативно отражалось на качестве работы по линии борьбы с хищениями социалистической собственности (БХСС). В связи с этим предлагалось увеличить количество часов на изучение дисциплины «Основы бухгалтерского учета» и ввести дополнительные учебные курсы соответствующей тематики (23,7 %).

3. Предлагалось увеличить время, отводимое на практические занятия по специальным дисциплинам, чтобы они преимущественно проводились на базе практикующих органов (в частности на базе линейного отдела милиции (ЛОМ) станции Могилев). Чаще разбирать конкретные методы расследования наиболее типичных уголовных дел, шире использовать методику, которая в настоящее время называется ролевой игрой (сам термин в оригинале не упоминался), когда преподаватель задавал фабулу уголовного дела, а курсанты должны были проводить по нему полное расследование (19,0 %).

4. Предложение уделять больше внимания обучению курсантов работе с агентурой, прежде всего психологической составляющей вербовки и последующего ведения агента, а также составлению агентурных донесений. Особо подчеркивалась необходимость обязательно предоставлять возмож-

ность закреплять эти знания на практике во время стажировок в действующих органах внутренних дел (16,0 %).

5. Многие выпускники предлагали увеличить время на практику, предоставлять в ее ходе курсантам больше самостоятельности, включая полное расследование конкретных дел, при поддержке, в случае необходимости, со стороны более опытных работников (15,3 %).

6. Часть молодых офицеров отмечали необходимость на втором году обучения переходить к конкретной специализации по линиям работы (уголовный розыск, БХСС, дознание), чаще проводить встречи с практическими работниками этих служб, чтобы курсанты могли определиться с выбором своей будущей специализации еще в стенах школы (12,2 %). Однако, при этом, в нескольких отзывах подчеркивалось, что стажироваться надо по линиям различных служб, так как в практической деятельности нередко приходится выполнять самые разные виды работ (2,3 %).

Кроме того, в полученных отзывах содержался еще целый ряд предложений, в частности, говорилось о насущной потребности для сотрудника милиции обладать навыками профилактической работы с населением, для чего целенаправленно обучать будущих офицеров умению проводить как частные беседы с людьми, так и публичные выступления в коллективах (6,1 %), выражались пожелания уделять больше внимания отработке тактики допросов обвиняемых и свидетелей, а также правильному оформлению соответствующих протоколов (4,6 %), обеспечить возможность к окончанию школы всем курсантам получить удостоверения на право управлять мотоциклом и автомобилем (3,8 %), обучать уверенному владению приемами самбо (3,0 %), прививать навыки личного сыска (2,5 %), в адрес некоторых преподавателей звучали рекомендации чаще обновлять учебные материалы с целью их постоянной актуализации (1,5 %) и некоторые другие пожелания.

Таким образом, отзывы, пришедшие на рубеже 1962–1963 гг. в МССШТМ из ДОМ и УООП, в которых служили выпускники учреждения образования, и непосредственно письма самих бывших курсантов и слушателей дали в руки администрации школы сведения, позволявшие определить наиболее уязвимые места в учебном процессе. По сути, готовясь к еще довольно скромному юбилею учебного заведения, его руководство предприняло попытку, выражаясь современным языком, определить степень удовлетворенности потребителей. Этот шаг вполне можно было бы назвать успешным, если бы вслед за ним последовали бы обработка и анализ полученных данных, в дальнейшем, соответствующие корректирующие действия. Однако обнаружить документальное подтверждение о проведении такой работы автору не удалось.

При этом следует отметить, что практически все проблемные точки, которые обозначили в своих письмах выпускники были известны и работа по

их устранению велась регулярно, о чем свидетельствуют протоколы заседаний учебного совета школы, партийных собраний. Например, на партийных собраниях в 1962 г. сами курсанты поднимали вопросы о необходимости подготовки преподавателями юридического и специального циклов дисциплин сборника образцов процессуальных документов, который должен быть у каждого обучающегося, и о проведении большего количества встреч с практическими работниками городского и линейного отделов милиции [7; 8]. Вообще вопросы качества подготовки будущих офицеров милиции находились на постоянном контроле не только в самом учреждении образования, но и у руководства МВД, как на республиканском, так и союзном уровнях. В частности, о недостатке времени на изучение вопросов товароведения говорилось с высокой трибуны на всесоюзном совещании начальников школ милиции, которое проходило в Москве в конце июня – начале июля 1963 г. [9]. На учебном совете школы по итогам 1962/1963 учебного года отмечалось, что ряд преподавателей подходили к подготовке к занятиям не всегда добросовестно, их лекции отличались декларативностью, не обобщался опыт работы милиции, теоретические положения в отдельных лекциях не подкреплялись примерами из практической работы органов [10, л. 23–24]. Одновременно приводились факты проведения занятий по отдельным темам практическими работниками суда, прокуратуры, Управления милиции на Московской железной дороге, ДОМ Белорусской железной дороги, выступлений перед курсантами в течение учебного года работников уголовного розыска, БХСС, службы милиции УООП области, районных отделов, ЛОМ ст. Могилев, в том числе выпускников школы, которые стали отличниками милиции [10, л. 27]. А, например, при изучении курса «Оперативно-розыскная деятельность милиции охраны общественного порядка» половина всех часов отводилась на практические занятия, которые проходили не только в аудиториях учебного заведения, но и в практических органах. На них в том числе отрабатывались вопросы оформления оперативных и следственных документов по заранее подготовленным задачам, максимально приближенным к практике [12, л. 29].

Итак, можно констатировать, что мониторинг удовлетворенности потребителей осуществлялся белорусскими учебными заведениями еще в период существования Советского Союза. В частности, в начале 1960-х гг. Могилевской специальной средней школой транспортной милиции МВД СССР была налажена обратная связь с выпускниками и руководством практических органов, в которых они проходили службу. Это давало возможность коллективу учреждения образования проводить определенные мероприятия по улучшению качества подготовки сотрудников для системы МВД СССР, чтобы вышедшие из стен учебного заведения младшие офицеры могли в максимально короткие сроки адаптироваться к практической работе на ме-

стах. Вместе с тем можно констатировать, что систематическое обращение к вопросам повышения качества образовательного процесса в МССШТМ происходило независимо от периодичности поступаемых в ее адрес отзывов от бывших курсантов и их работодателей. Но, по мнению автора, функционирование современных систем менеджмента качества построено во многом на накопленном мировым сообществом в предыдущие десятилетия опыте, в том числе опыте советской системы подготовки кадров для органов внутренних дел.

Сопоставительный же анализ недостатков в подготовке сотрудников для органов внутренних дел, на которые указывали выпускники учебного заведения и руководители практических органов в начале 1960-х гг. и во втором десятилетии XXI в., показывает, что они, с учетом поправок на различия исторических условий, поменявшийся статус учебного заведения, что повлекло коренные изменения в учебных планах и программах, в определенной части аналогичны. В большинстве своем они связаны с умением на практике применять те теоретические знания, которые обучающиеся получают в учреждении образования, и во многом зависят от приобретаемого на практической работе опыта. Одним из способов решения этой проблемы в современных условиях подготовки сотрудников правоохранительных органов видится введение обязательной годичной стажировки выпускников в ОВД по месту распределения под руководством опытных сотрудников по примеру интернатуры у врачей.

Список использованных источников

1. *Мищенко, Е. С.* Прикладные аспекты систем менеджмента качества в учреждениях высшего образования: монография / Е. С. Мищенко, С. В. Пономарев, С. В. Мищенко. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВО «ПГТУ», 2016. – 208 с.

2. Приказ Министерства образования Республики Беларусь от 24.12.2008 № 1000 [Электронный ресурс] // Министерство образования Республики Беларусь. – Режим доступа: https://edu.gov.by/sistema-obrazovaniya/kontrol-kach/metodicheskie-rekomendatsii/Приказ_Министерства_образования_Республики_Беларусь_от_24.12.2008_№_1000.doc. – Дата доступа: 11.01.2021.

3. Кодекс Республики Беларусь об образовании [Электронный ресурс]: 13 янв. 2011 г., № 243-З: принят Палатой представителей 2 дек. 2010 г.: одобрен Советом Респуб. 22 дек. 2010 г.: в ред. Закона Респ. Беларусь от 23.07.2019 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респуб. Беларусь. – Минск, 2020.

4. Об использовании информационно-коммуникационных технологий в системе образования: Модельный закон: принят Межпарламентской Ассамблеей государств – участников Содружества Независимых Государств 18 апреля 2014 г. // Информационный бюллетень Межпарламентской Ассамблеи государств-участников Содружества Независимых Государств. – 2014. – № 61. – С. 392–409.

5. *Симхович, В. А.* Система менеджмента качества образовательных услуг / В. А. Симхович, Е. В. Петриченко, Л. А. Лобан // Вестник Белорусского государственного экономического университета. – 2007. – № 3. – С. 11–16.

6. Отзывы о выпускниках МССШТМ: в 2 т. [Оригинал] // Фонд Историко-демонстрационного зала Могилевского института МВД Республики Беларусь.

7. Протокол № 12 открытого партийного собрания парторганизации школы милиции от 6 апр. 1962 г. // Государственный архив общественных объединений Могилевской области (ГАОМО). – Ф. 1915. Оп. 1. Д. 29. Л. 30.

8. Протокол № 1 закрытого партийного собрания парторганизации школы милиции от 17 мая 1962 г. // ГАОМО. – Ф. 1915. Оп. 1. Д. 29. Л. 82.

9. Протокол № 14 общего партийного собрания парторганизации Могилевской школы милиции от 5 июля 1963 г. // ГАОМО. – Ф. 1915. Оп. 1. Д. 31. Л. 59.

10. Итоги учебно-воспитательной работы в школе за 1962/63 учебный год и задачи преподавательско-начальствующего состава по ее улучшению в свете решений Июньского Пленума ЦК КПСС и приказа МООН Белорусской ССР № 095: доклад на учебном совете МССШТМ // Архив Могилевского института МВД Республики Беларусь. – Протоколы заседаний учебного совета школы за 1963/1964 учебный год.

(Дата подачи: 02.02.2021 г.)

О. В. Вертейко, А. Р. Борисевич

Белорусский государственный педагогический университет
имени Максима Танка, Минск

O. Viartseika, A. Barysevich

Belarussian State Pedagogical University of the name Maxsim Tank,
Minsk

УДК 37.338.242

РАЗРАБОТКА ЦИФРОВОГО ПОРТФОЛИО «ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ РАБОТЫ» КАК ИННОВАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ УНИВЕРСИТЕТА

DEVELOPMENT OF DIGITAL PORTFOLIO IS «ORGANIZATION OF EXCURSION WORK» AS INNOVATION OF EDUCATIONAL INFOMEDIA OF UNIVERSITY

В статье рассматривается актуальная проблема инновационной образовательной среды университета и как ее преломление – разработка структуры цифрового портфолио «Организация экскурсионной работы».

Ключевые слова: цифровое портфолио; инновация; информационная образовательная среда; структура портфолио; экскурсионная работа.